

Bab 9

Etika Komunikasi di Perhotelan

9.1 Pendahuluan

Aspek yang menarik Ketika bekerja di hospitality industry adalah dapat berkomunikasi dengan baik dengan tamu dari berbagai macam latar belakang budaya. Berhadapan dengan tamu yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda menjadi suatu hal yang menantang. Oleh karena itu bagi seseorang yang bekerja di hospitality industry diperlukan kemampuan Etika Komunikasi yang baik sehingga tidak terjadi hambatan dalam berkomunikasi.

Karyawan yang memiliki etika komunikasi yang baik tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan tamu. Kepuasan tamu merupakan hal yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan di dalam industri perhotelan. Tamu akan merasa sangat dihormati dan dihargai apabila setiap karyawan hotel memiliki etika komunikasi yang baik. Komunikasi sangat penting bagi setiap departemen baik terutama di bagian kantor depan (Front Office). Karena Front Office adalah bagian yang paling utama disaat tamu tiba di hotel. Dengan demikian tamu akan merasa nyaman dan akan kembali menginap di hotel tersebut. Etika komunikasi yakni etika komunikasi yang terjadi dan berlangsung dalam kantor (office communication). Dengan terciptanya etika komunikasi timbal balik yang baik antara karyawan hotel dan tamu, juga karyawan hotel dan pimpinan akan menimbulkan produktivitas kerja yang baik. Dengan kata lain tanpa adanya komunikasi, maka pekerjaan di hotel akan menjadi tidak sesuai

dengan rencana yang sudah ditetapkan sehingga tujuan yang diharapkan tidak tercapai.

Pada dasarnya komunikasi dapat berlangsung secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dapat terjadi secara lisan (tatap muka atau face to face). Secara tidak langsung komunikasi juga dapat dilakukan melalui suatu perantara dengan media misalnya komunikasi melalui internet atau telepon. Dengan demikian etika komunikasi memegang peranan penting dalam pelayanan dalam sebuah hotel.

9.2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, secara etimologis, kata komunikasi berasal dari bahasa latin “communicare” yang artinya “menyampaikan. Dalam Bahasa Inggris disebut “communication” artinya memberi atau menyampaikan informasi. Proses komunikasi ialah melibatkan transfer informasi dan pemahaman dari satu orang ke orang yang lain. Komunikasi dapat dikatakan berhasil jika pesan atau informasi yang disampaikan dimengerti oleh komunikan (penerima) sesuai dengan maksud pengirim (komunikator).

Adapun beberapa definisi komunikasi dari para ahli adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah seni menyampaikan informasi, ide, dan sikap seseorang kepada orang lain (Edwin Emery).
2. Komunikasi adalah penyebaran informasi, ide-ide sebagai sikap atau emosi dari seseorang kepada orang lain terutama simbol-simbol. (Theodorson dan Theodorson)
3. “ Communication is the whole process used in reaching other minds” (Murphy, 1957)
4. Komunikasi adalah pemindahan informasi dari pengertian dari satu orang ke orang lain (Davis, 1962)
5. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain (Bernard Berelson & Gary A. Steiner).

Dari beberapa definisi tersebut bahwa komunikasi adalah seni menyampaikan informasi, ide, dan sikap seseorang kepada orang lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain

9.3 Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi telah didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi terdiri dari 5 unsur meliputi:

1. Pengirim Pesan (Komunikator)

Komunikator merupakan unsur komunikasi yang bertindak sebagai penyampai pesan. Komunikator merupakan sumber informasi bagi komunikan.

2. Penerima Pesan (Komunikan)

Komunikan merupakan penerima berita atau pesan, pihak yang menjadi sasaran komunikasi. Target yang ditentukan oleh komunikator untuk menerima pesan yang disampaikannya. Komunikan bisa seorang individu, kelompok, organisasi atau lainnya. Komunikan mempunyai tanggung jawab untuk dapat memahami apa yang disampaikan komunikator kepadanya, untuk itu seorang komunikan yang baik harus memperhatikan apa yang disampaikan komunikator dengan baik.

3. Pesan atau informasi (Message)

Pesan merupakan ide, informasi atau berita yang ingin disampaikan komunikator kepada komunikan. Pesan disini bisa berupa kata-kata, tulisan, gambar atau lainnya. Pesan mengandung materi yang ditujukan untuk memengaruhi atau mengubah komunikan.

4. Kegiatan menyampaikan Pesan (Transmit)

Kegiatan menyampaikan, mengirimkan, menyebarluaskan atau meneruskan bentuk penyampaian berupa lisan, tulisan, lambang-lambang maupun isyarat (gerakan tubuh dan suara).

5. Tanggapan atau respon (Feedback)

Feedback atau umpan balik merupakan respon yang diberikan komunikan untuk menanggapi pesan yang telah diterimanya dari komunikator. Sama seperti keempat unsur komunikasi yang telah disebutkan sebelumnya, feedback memegang peranan penting dalam tercapainya tujuan komunikasi. Feedback dari komunikan akan mengukur apakah komunikasi berjalan dengan baik, apakah komunikan memahami pesan yang disampaikan, dan apakah tujuan komunikasi tercapai atau tidak.

9.4 Hambatan Komunikasi

Effendy (2003) menyatakan bahwa beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (noise). Hambatan komunikasi adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses penyampaian dan penerimaan suatu pesan dari individu kepada individu yang lain yang disebabkan oleh faktor lingkungan maupun faktor fisik dan psikis dari individu itu sendiri.

Hambatan dalam komunikasi menurut Bagyono (2012) dapat berupa:

1. Status

Hubungan atasan-bawahan, komunikasi cenderung satu arah. Atasan akan lebih banyak berbicara, sedangkan bawahan hanya mengakui dan menyetujui.

2. Kebisingan Eksternal

Penyampaian pesan di luar ruangan sangat berpotensi terganggu oleh beberapa keributan, seperti suara mobil, orang berteriak dan lain-lain.

3. Bahasa/jargon

Penggunaan bahasa dan istilah yang terlalu sulit dimengerti oleh lawan bicara akan menghambat komunikasi

4. Penetapan Nilai

Penetapan nilai adalah pemberian nilai keseluruhan kepada komunikasi. Ketika mendengarkan, orang cenderung memberikan nilai "benar" atau "salah"

5. Kurang perhatian

Kurang perhatian bisa disebabkan karena kurangnya minat terhadap sebuah topik pembicaraan. Selain itu, terlalu banyak pikiran dalam beraktivitas juga bisa mengurangi tingkat konsentrasi terhadap komunikasi yang sedang terjadi.

6. Emosi

Marah, takut, benci dan cinta bisa menyebabkan anda berperilaku tidak rasional atau tidak masuk akal.

7. Tidak Konsisten

Orang-orang menjadi bingung Ketika seseorang memberikan instruksi yang berlawanan. Jika hal ini terjadi terlalu sering, pihak lawan bicara "mematikan" atau tidak memberi respon sebelum memeriksa kebenarannya kepada orang lain.

8. Hambatan Fisik

Orang-orang yang memiliki gangguan pendengaran memiliki hambatan fisik dalam berkomunikasi. Hambatan yang lain adalah kebisingan yang berlebihan, kelelahan, tekanan, sakit dan ketidaknyamanan individual.

9. Perbedaan Individu

Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Factor-faktor yang memengaruhi cara berkomunikasi (secara verbal dan non verbal) adalah usia, gender, pengalaman masa lampau, tingkat Pendidikan, ras, budaya, kepercayaan, sikap, bahasa ibu, dan kepercayaan diri.

10. Tidak adanya umpan balik

Sebaiknya memberi tahu orang lain bahwa anda memahami apa yang dimaksudkan, sehingga pesan tersebut sampai kepada komunikan.

9.5 Mengatasi Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi ialah segala sesuatu yang mengganggu tercapainya komunikasi yang efektif. Hambatan komunikasi dapat mempersulit pemahaman terhadap pesan yang dikirimkan dan mempersulit dalam memberikan feed back atau umpan balik yang sesuai.

Berikut ini upaya-upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi menurut Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita (2014) yaitu:

1. Meningkatkan umpan balik, untuk mengetahui apakah pesan atau informasi telah diterima, dipahami, dan dilaksanakan atau tidak.
2. Empati, penyampaian pesan disesuaikan dengan keadaan penerima.
3. Pengulangan, untuk menjamin bahwa pesan dapat diterima.
4. Menggunakan bahasa yang sederhana agar setiap orang dapat memahami isi pesan yang disampaikan.
5. Penentuan waktu yang efektif, pesan disampaikan pada saat penerima siap menerima pesan.
6. Mendengarkan secara efektif sehingga komunikasi antara atasan dengan bawahan dapat berlangsung dengan baik.
7. Mengatur arus informasi, komunikasi harus diatur mutunya, jumlah dan cara penyampaiannya.

Dapat disimpulkan bahwa menjadi seorang pengirim pesan harus dapat menjadi pendengar yang baik dan penuh empati dan memahami suasana hati penerima pesan.

9.6 Pelaksanaan Etika Komunikasi

Etika adalah tingkah laku manusia berdasarkan kaidah baik-buruk, benar-salah, tepat atau tidak. Pengertian Etika Komunikasi adalah Sebuah sikap atau tata krama yang berhubungan dengan moral yang harus di miliki oleh setiap orang yang dipakai landasan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Etika atau (Manners) yang baik serta pengetahuan akan perilaku profesional merupakan skills yang sangat mendukung di dalam industri perhotelan. Etika yang baik akan menciptakan komunikasi yang baik antar karyawan dan tamu.

Adapun etika yang harus dilakukan oleh karyawan hotel ketika melayani tamu adalah:

1. Menjaga standar penampilan dan kebersihan pribadi
Grooming adalah penampilan diri, meliputi penampilan dalam dan luar. Penampilan dalam berupa kebersihan pribadi contohnya membersihkan kulit, rambut, gigi, wajah dengan mandi. Sedangkan penampilan luar ialah tentang cara berpakaian yang rapi dan berdandan terlihat natural dan tidak berlebihan sesuai dengan standar hotel. Setiap hotel memiliki pedoman tentang standar berpenampilan yang berbeda yang disebut standard Operating Procedures (SOP). Semua karyawan hotel wajib mengikuti aturan yang telah ditentukan. Walaupun standar penampilan tiap-tiap hotel berbeda , namun pada dasarnya sama tergantung ruang lingkup operasional hotel tersebut.
2. Greeting (Salam)
Setiap orang yang datang hendaknya kita mengucapkan salam disertai dengan senyum karena itu akan membuat tamu merasa nyaman. Dan berikanlah perhatian kepada tamu yang datang.
3. Usahakan cepat, tepat, cekatan, teliti, benar, ramah dan sopan dalam merespon permintaan dari tamu, dan usahakan memberikan pelayanan yang terbaik.
4. Biarkanlah tamu berbicara terlebih dahulu Jangan sekali-kali memotong pembicaraan tamu, usahakan kita mendengar semua apa yang tamu katakan, usahakan bersikap rileks tidak tegang dan jangan pernah berpikiran negatif kepada tamu bicaralah yang jelas, dan mudah dipahami serta sewajarnya, jangan bertanya yang akan membuatnya tersinggung.
5. Responsif dalam menangani keluhan tamu, usahakan anda mendengarkan keluhan tamu dengan baik dan selalu bersikap bijaksana dan tidak lupa selalu ucapkan terimakasih kepada tamu.
6. Sikap Perilaku dan Ekspresi Wajah yang ramah sangat penting guna memberikan kepuasan kepada wisatawan.
7. Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan tamu, bicaralah dengan sikap yang menyenangkan.

8. Berbicaralah dengan tempo yang sedang sehingga tamu tidak akan merasa kesulitan dalam memahami isi pembicaraan, perhatikan pula volume suara, ucapkan dengan jelas, lancar dan kecepatan normal.
9. Catat poin pesan-pesan penting yang disampaikan tamu.

9.6.1 Etika Komunikasi dalam Pelayanan Telepon

Dalam kegiatan pelayanan telepon terutama di departemen front office sangat menerapkan etika dalam berkomunikasi. Etika pada dasarnya merupakan dialektika antara kebebasan dan tanggung jawab, antara tujuan yang hendak dicapai dan cara untuk mencapai tujuan. Etika Komunikasi sangat berperan penting dalam suatu kegiatan hotel agar terkoordinir secara efektif. Etika komunikasi dalam pelayanan telepon merupakan tata cara bagaimana seharusnya berkomunikasi melalui telepon dengan baik dan sopan, ramah serta bersahabat. Dalam komunikasi seseorang harus bisa menyampaikan maksud dan tujuan dengan baik agar pelanggan dapat mengerti dan tertarik ingin menggunakan jasa yang disediakan di hotel.

Salah satu cara berkomunikasi di industri perhotelan ialah menggunakan telepon. Telepon merupakan piranti yang mendukung efektivitas dan efisiensi kerja, dengan telepon informasi dapat disampaikan dan diterima dengan cepat, sehingga dapat ditindaklanjuti atau melakukan tindakan antisipatif.

Adapun hal-hal yang penting yang harus diperhatikan sehubungan dengan etika bertelepon adalah sebagai berikut:

1. Jawab telepon dengan Segera
Jangan biarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali berdering segera angkat dan jawab dengan sopan. Patut diperhatikan bahwa siapapun yang menelepon adalah penting dan patut diberikan pelayanan sebaik-baiknya.
2. Greeting
Hindari penggunaan kata halo, tetapi langsung menyebutkan nama hotel tempat bekerja. Oxford English Dictionary menuliskan, 'halo' baru ada sejak akhir tahun 1820-an dan baru tercatat digunakan pertama kali tahun 1827. Saat itu, penggunaan kata 'halo' bukan sebagai salam maupun sapaan, tapi untuk menarik perhatian seseorang atau sebagai ekspresi terkejut. Sebaiknya segera Identity Yourself atau

perkenalkan diri anda dengan menyebut nama hotel tempat anda bekerja dan mengucapkan salam (greeting). Contoh “Good Morning Pasundan Hotel, Arfadhia Elshanum speaking how may assist you?”.

3. Listen Carefully (Mendengarkan dengan seksama)
Dengarkan pembicaraan tamu dengan seksama dan penuh perhatian, jangan memotong pembicaraannya dan kuasai informasi yang dibutuhkan tamu.
4. Jangan menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi.
5. Jangan berdebat dengan pelanggan, hal tersebut memungkinkan suasana yang tidak nyaman.
6. Jangan berbicara ditelepon sambil makan dan berdeceak.
7. Jangan menggunakan kata-kata yang menyinggung perasaan, bicaralah dengan sikap yang menyenangkan.
8. Bicara dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau terlalu lama, bila terlalu cepat akan kesulitan memahami isi pembicaraan.
9. Jangan menganggap panggilan telepon merupakan suatu gangguan pekerjaan.
10. Jangan berbicara ditelepon sambil makan dan berdeceak.
11. Catat poin penting pesan yang disampaikan. Pastikan mencatat hal berikut:
 - a. Catat tanggal dan waktu pesan
 - b. Nama penerima pesan yang dituju
 - c. Nama penelepon
 - d. Maksud dan keinginan penelepon
 - e. Nomor telepon yang bisa dihubungi
 - f. Detail pesan jika dibutuhkan
12. Tulis pesan dengan jelas. Cantumkan inisial nama pengirim pesan dibagian bawah catatan pesan, sehingga penerima bisa melakukan tindak lanjut secara pribadi jika diperlukan.
13. Giving Magic Word
Jangan lupa mengucapkan kata “thank you, with a pleasure” ketika mengakhiri pembicaraan.

9.6.1 Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan sangat erat hubungan dengan etika komunikasi di industri Perhotelan, keluhan tamu apabila tidak dapat teratasi dengan baik dapat membuat citra hotel menjadi buruk. Untuk mengatasi hal tersebut berikut ini langkah-langkah menangani keluhan konsumen.

1. Mendengarkan
Dengarkan keluhan dengan baik dan penuh perhatian, jangan memotong pembicaraan dan beradu argumentasi. Tunjukkan rasa simpati atas apa yang telah terjadi.
2. Tunjukan Empati
Bersikaplah tenang, sopan, pahami dan rasakan apa yang sedang tamu rasakan dan mintalah maaf atas apa yang terjadi.
3. Carilah sumber dari keluhan tamu apakah dari tamu itu sendiri atau emang dari pihak kita dan berusaha bersikap tidak saling menyalahkan dalam hal ini.
4. Cari Solusi yang dapat diterima kedua belah pihak
5. Follow up.
Tanggapi dengan mencatat semua keluhan tamu

9.7 Manfaat Pelaksanaan Etika Komunikasi

Manfaat pelaksanaan Etika komunikasi menurut Bagyono (2007) yaitu

1. Menjalin hubungan yang harmonis antara karyawan dengan tamu, karyawan dengan karyawan, dan karyawan dengan pihak manajemen.
2. Meningkatkan kesetiakawanan dan loyalitas antara sesama karyawan dalam satu lingkungan kerja.
3. Meningkatkan kesetiakawanan dan loyalitas antara sesama karyawan dalam satu lingkungan kerja.
4. Meningkatkan kerjasama antar karyawan.
5. Meningkatkan disiplin.
6. Membuat kesan yang baik tentang hotel sehingga suatu saat tamu akan kembali menginap di hotel.