



MENINGKATKAN *SKILL LEAD AND INFLUENCE TO GREATNESS* DI ERA PERUBAHAN KONSUMEN

Oleh

Vita Briliana¹, Klemens Wedanaji Prasastyo², Ian Nurpatricia Suryawan³, Yupiter Gulo⁴, Astrid Rudyanto⁵, Regi Muzio Ponziani⁶, Setia Tjahyanti⁷, Irma Satya Indriyanti⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Trisakti School of Management

E-mail: ¹vita@stietrisakti.ac.id

Article History:

Received: 03-05-2024

Revised: 22-05-2024

Accepted: 06-06-2024

Keywords:

Leadership,

Communication Style

Abstract: *Memimpin melalui pengaruh yang besar. Menjadi seorang pemimpin, Leader harus memiliki kemampuan untuk membangun hubungan yang kuat yang didasarkan pada kepercayaan (trust) dan rasa hormat (respect), serta untuk menyampaikan ide-ide inovatif kepada tim dengan kemampuan ini. Seorang pemimpin yang efektif tidak hanya memberi perintah dengan mudah. Seorang Leader harus selalu kreatif, responsif, dan berpikir terbuka. Tujuan lain dari kegiatan ini adalah untuk mendorong kerjasama dan kemitraan antara pimpinan Hotel Anara dan Trisakti School of Management, sehingga dosen dapat mengembangkan kompetensi sosial. Kesimpulan peran kegiatan pengabdian masyarakat sebagai wadah realisasi para dosen agar berbagi pengetahuan dengan masyarakat, dengan fokus pada peran leadership dalam berkomunikasi dengan timnya serta merespon perubahan teknologi, terutama bagi peserta dari Hotel Anara, Tangerang*

PENDAHULUAN

Leadership/Kepemimpinan adalah konsep yang beragam dan kompleks serta telah secara luas dipelajari dan dijelajahi dalam berbagai disiplin akademik, termasuk manajemen, psikologi, dan sosiologi. Pada dasarnya, kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai proses mempengaruhi individu atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama, sementara juga menginspirasi dan memotivasi mereka untuk mencapai potensi penuh mereka (Hemakumar, 2021). Salah satu aspek kunci kepemimpinan adalah kemampuan untuk menciptakan visi bersama dan secara efektif mengkomunikasikannya kepada pengikut. Pemimpin yang efektif adalah mereka yang dapat mengartikulasikan visi yang jelas dan meyakinkan, dan kemudian bekerja untuk menyesuaikan upaya tim atau organisasi mereka menuju pencapaian visi itu (Subrahmanyam, 2018).

Untuk itu dibutuhkan keterampilan komunikasi yang kuat, kemampuan untuk menginspirasi dan memotivasi orang lain, dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan organisasi dan lingkungan eksternal (Elgelal & Noermijati, 2014). Selain itu, kepemimpinan melibatkan penerapan berbagai atribut, seperti keyakinan, nilai, etika, karakter, pengetahuan, dan keterampilan. Pemimpin yang efektif dapat memanfaatkan atribut-atribut ini untuk mempengaruhi dan membimbing orang lain, dan untuk membuat keputusan yang tepat yang mendorong organisasi menuju tujuannya. Keterampilan



kepemimpinan sangat penting dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompleks saat ini. Selain itu, lembaga terkemuka memberikan karyawan berbakat mereka dengan peluang pengembangan karir. (Al-Khaldi, 2020).

Pengembangan kepemimpinan adalah proses kunci pengembangan bakat, memungkinkan individu untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinannya dan secara efektif menavigasi tantangan peran mereka dalam berbagai organisasi. Mengintegrasikan ide-ide dan metode yang bermakna dan berharga dalam pembelajaran tindakan ke dalam praktek pendidikan kepemimpinan sangat penting untuk inovasi metode pendidikan kepemimpinan, meningkatkan kemampuan kepemimpinannya, dan mempromosikan pengembangan organisasi dan individu. Di dunia saat ini, gelombang globalisasi ekonomi meningkat, dan ilmu pengetahuan dan teknologi dan produktivitas sosial maju dengan lompatan dan batas.

Menghadapi kompleksitas dan keragaman struktur sosial dan perubahan cepat dalam situasi sosial, para pemimpin harus memiliki seperangkat keterampilan kepemimpinan yang kuat untuk secara efektif memimpin tim dan organisasi mereka menuju kesuksesan. Keterampilan kepemimpinan mendefinisikan kemampuan seorang kandidat untuk memimpin tim, membuat keputusan, mengambil tanggung jawab, dan bekerja untuk manfaat tim dan perusahaan. Kepercayaan, nilai, dan etika pemimpin adalah dasar kompetensi mereka dalam kepemimpinan. Kepercayaan, nilai, dan etika pemimpin membentuk kemampuan mereka untuk secara efektif memimpin dan menginspirasi orang lain.

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema "*How to Improve Leadership Skills and Impact Diversity in the Digital Age*" yang di inisiasi oleh dosen-dosen dan praktisi Trisakti School of Management bukan hanya merupakan kegiatan rutin pelatihan saja melainkan sebuah komitmen jangka panjang untuk berkontribusi secara berkelanjutan dalam rangka mencerdaskan anak bangsa yang siap bersaing memberikan *experiential service* yang *memorable* dalam bentuk pelayanan prima bagi tamu dari wisatawan domestic dan mancanegara.

METODE

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat di Hotel Anara, Tangerang dengan melibatkan karyawan *frontliner* dari berbagai posisi diantaranya bagian front office, food and beverages, housekeeping, banquet maupun sales dan marketing serta bagian lainnya sebagai peserta pelatihan terkait dengan pengembangan kemampuan berkomunikasi menerima instruksi pimpinan/ leader dan menterjemahkan serta mengimplementasikan kinerja sebagai upaya penyampaian pelayanan prima bagi pelanggan atau tamu hotel baik wisatawan domestic maupun mancanegara. Melalui pertemuan partisipatif membahas kasus-kasus yang sering terjadi atau potensi peluang, tantangan yang mungkin timbul salah satu dampak perubahan keinginan, harapan dan sikap tamu hotel di era digital terangkai dalam sesi diskusi dan tanya jawab serta *role play*.

HASIL

Pelaksanaan kegiatan pengabdian merupakan rangkaian pelatihan yang aktif dan positif melibatkan semua peserta dan narasumber baik mereka yang pimpinan maupun subordinatonya dalam mendiskusikan, brainstorming tentang masalah-masalah yang dihadapi dan mencari solusi terbaik. Pada sesi awal dibahas struktur komunikasi, cara dan



respon serta tindak lanjut antar bagian baik dari pimpinan ke tim subordinatannya maupun sebaliknya. Pada sesi kedua membahas peluang dan tantangan era teknologi serta bagaimana menyikapi perubahan sikap tamu hotel dampak dari keinginan dan harapan yang berubah.

Dalam era digital, menghadapi krisis juga menjadi tantangan, dan perusahaan harus memiliki rencana komunikasi krisis yang tanggap dan jelas. Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang cepat, peran komunikasi bisnis era digital menghadapi tantangan yang signifikan. Namun, peluang yang muncul dari pemasaran digital, interaksi langsung dengan pelanggan, dan inovasi komunikasi internal memungkinkan bisnis untuk berkembang dan berhasil. Perusahaan harus mengadopsi strategi yang fleksibel saat menghadapi tantangan dan memanfaatkan sumber daya digital untuk memperkuat komunikasi dalam lingkungan bisnis yang selalu berubah.



Gambar 1. Foto pembicara dan peserta pelatihan.

Pada akhir sesi, tim dosen yang tergabung dalam pengabdian masyarakat memberikan beberapa pertanyaan sekaligus roleplay yang ditujukan bagi peserta pelatihan tentang materi yang disampaikan dan diskusi yang sudah terjadi. Peserta sangat antusias sekali dengan upaya mereka menjawab semua pertanyaan yang di paparkan. Dan merasakan manfaat pelatihan ini dengan mengusulkan untuk melakukan kegiatan lanjutan dengan pembahasan tema yang berbeda seperti managerial skill, public speaking, management hospitality dan sebagainya.

DISKUSI

Upaya komunikasi bisnis di era digital di industri perhotelan khususnya telah mengalami perubahan signifikan dalam komunikasi bisnis karena munculnya teknologi online dan digital. Banyak hotel dan organisasi perhotelan telah merangkul saluran komunikasi inovatif seperti platform pemesanan online, aplikasi seluler, dan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan. Komunikasi yang efektif sangat penting di sektor perhotelan, karena memainkan peran penting dalam memberikan layanan berkualitas tinggi dan mendorong pengalaman pelanggan yang positif. Komunikasi adalah faktor yang menentukan keberhasilan bisnis di industri perhotelan, jadi, harus melakukannya dengan baik dan efektif (Mandiangan et al., 2020)



Menurut Mandiangan et al., (2020) untuk menjadi pemimpin yang efektif di era digital, individu harus berfokus pada terus mengembangkan dan memperbaiki kemampuan komunikasi mereka, dengan berbagai cara seperti:

- 1) Mencari peluang pelatihan dan pengembangan profesional untuk meningkatkan keterampilan komunikasi tertulis, verbal, dan digital
- 2) Berlatih aktif mendengarkan dan berkomunikasi empati untuk lebih memahami perspektif anggota tim dan pemangku kepentingan
- 3) Memanfaatkan data dan analisis untuk membuat komunikasi yang lebih ditargetkan dan dipersonalisasi
- 4) Mengadopsi teknologi dan platform komunikasi baru untuk mendorong pertukaran yang lebih menarik dan interaktif
- 5) Selain itu, para pemimpin harus melakukan upaya bersama untuk mempromosikan keragaman, keadilan, dan inklusi dalam organisasi mereka. Komunikasi yang efektif yang bereaksi dengan audiens yang beragam adalah kunci untuk mempromosikan lingkungan kerja yang lebih inklusif.

Perusahaan dapat melakukan beberapa upaya strategis untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peran komunikasi dalam bisnis era digital. Pertama, mereka dapat menginvestasikan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan. Karena kolaborasi tim yang efektif dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan responsif dalam semua saluran komunikasi digital, perusahaan dapat mendapatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Dengan pelatihan terus-menerus, karyawan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola komunikasi di era digital, termasuk penggunaan platform digital dan analisis data. Setelah itu, perlunya mengadopsi teknologi yang sesuai agar perusahaan dapat terus bersaing dan unggul di industri perhotelan.

KESIMPULAN

Komunikasi yang efektif adalah komponen penting dari kepemimpinan yang sukses, terutama di era digital. Pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan jelas, empati, dan efektif dengan tim mereka lebih siap untuk menginspirasi, memotivasi, dan membimbing organisasi mereka menuju pencapaian tujuan mereka. Secara khusus di industri perhotelan, keterampilan komunikasi yang kuat sangat penting untuk memberikan layanan pelanggan berkualitas tinggi dan mendorong pengalaman positif. Dengan terus mengembangkan kemampuan komunikasi mereka dan mempromosikan keragaman dan inklusi, para pemimpin dapat menempatkan diri mereka dan organisasi mereka untuk sukses di era digital.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pelatihan *leadership* dengan fokus kemampuan komunikasi di Hotel Anara, Tangerang berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan memiliki tujuan pengabdian kepada Masyarakat yakni dengan *sharing knowledge* untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan para karyawan *front liner* yang selalu berinteraksi dengan tamu hotel dari domestic dan mancanegara. Mengharapkan



peningkatkan kemampuan karyawan *front liner* setelah kegiatan ini dalam memberikan pelayanan prima bagi pelanggan atau tamu hotel.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Elgelal, K S K., & Noermijati, N. (2014, August 30). The Influences of Transformational Leaderships on Employees Performance (A Study of the Economics and Business Faculty Employee at University of Muhammadiyah Malang). Brawijaya University, 3(1), 48-66. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2014.003.01.4>
- [2] Hasan Mohammed Al-Khaldi, 2020. "The Leadership Styles and Its Role in Improving Motivation Level of the Administrators in Jordan Football Association," The Journal of Social Sciences Research, Academic Research Publishing Group, vol. 6(4), pages 389-393, 04-2020.
- [3] Hemakumar, G. (2021, February 6). Study on Academic Leadership for Effective Governance in HEIs. , 8(S1-Feb), 218-224. <https://doi.org/10.34293/sijash.v8is1-feb.3955>
- [4] Mandiangan, P., Djumrianti, D., & Hanifati. (2020, January 1). Online Transportation Technology and Women's Driver Communication Skills. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200407.024>
- [5] Subrahmanyam, P D S. (2018, April 30). Corporate Leadership: A Review of Conventional Theories of Leadership. Rekha Patel, Volume-2(Issue-3), 1360-1368. <https://doi.org/10.31142/ijtsrd11384>



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN