



## EKASAKTI JURNAL PENELITIAN & PENGABDIAN (EJPP)



Doi:

Lisensi: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Diterima: 28 Oktober 2022, Diperbaiki: 30 November 2022, Diterbitkan: 22 Mei 2023

### PUBLIC SPEAKING LEADERSHIP UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA PEGAWAI DI HOTEL SANTIKA PREMIERE PADANG

**Ghufran Maulana Abdillah**

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Ekasakti,  
ghnzbach@gmail.com

*Corresponding Author: ghnzbach@gmail.com*

**Abstract:** Public speaking is a person's ability to speak in public correctly so that the message can be clearly conveyed and the purpose of speaking can be directly obtained. Public Speaking is very important to support the realization of the goals of the management itself, one of which is to improve the knowledge and skills of hotel employees. Of the various non-technical skills or competencies required by tourism industry human resources, effective communication competencies both orally and in writing are non-technical skills with a very large role. For example, the style of language in communicating with employees is important in increasing employee motivation and also company performance. In this study, the authors examine the effect of public speaking and communication styles that occur at Hotel Santika Premiere Padang on the work motivation of employees. The subject of this research is the management of Hotel Santika Premiere Padang and their staff. This study aims to determine what kind of public speaking and communication styles occur and whether public speaking and leadership communication styles trigger employee motivation.

**Keywords:** *Public Speaking, Leadership, Performance Motivation*

**Abstrak:** *Public speaking* adalah kemampuan seseorang untuk berbicara di depan umum dengan benar sehingga pesan dapat dengan jelas tersampaikan dan tujuan bicara bisa langsung didapatkan. *Public Speaking* sangatlah penting untuk menunjang terwujudnya tujuan dari manajemen itu sendiri, salah satunya adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para karyawan hotel. Dari berbagai keahlian atau kompetensi non teknis yang dibutuhkan oleh SDM industri pariwisata, kompetensi berkomunikasi yang efektif baik secara lisan maupun tertulis adalah keahlian non teknis dengan peranan yang sangat besar. Sebagai contoh, gaya bahasa dalam berkomunikasi kepada para pegawai merupakan hal penting dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dan juga kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis meneliti pengaruh dari *public speaking* dan gaya komunikasi yang terjadi di Hotel Santika Premiere Padang terhadap motivasi kerja para pegawai. Subjek dari penelitian ini adalah pimpinan Hotel Santika Premiere Padang dan jajarannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apakah *public speaking* dan gaya komunikasi yang terjadi

dan apakah *public speaking* dan gaya komunikasi pimpinan memicu motivasi kerja para pegawai

**Kata Kunci:** *Public Speaking, Kepemimpinan, Motivasi Kinerja*

---

## PENDAHULUAN

Sebagai industri perdagangan yang bergerak di bidang jasa, pariwisata memiliki mekanisme yang kompleks karena mencakup pergerakan wisatawan dari tempat asalnya, daerah tujuan wisata, hingga kembali ke daerah asalnya. Pergerakan ini tentunya melibatkan banyak hal; transportasi, restoran, pemandu wisata, dan juga penginapan. Hotel adalah salah satu unsur yang mendukung terselenggaranya pariwisata.

Hotel adalah bisnis penginapan yang menyediakan layanan, kenyamanan dan akomodasi yang dibutuhkan dalam lingkungan pribadi atau bisnis. Bisnis perhotelan identik dengan pemanfaatan waktu luang seperti masa masa libur sekolah atau akhir pekan. Hal inilah yang menjadi tiang utama bisnis di industri pariwisata. Berbagai fasilitas, seperti ruang pertemuan, perjamuan dan sebagainya merupakan kebutuhan yang wajib dimiliki oleh hotel saat ini.

Selain dalam industri pariwisata, hotel juga memiliki peranan penting dalam pembangunan yakni meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan pekerjaan, membantu usaha pendidikan dan pelatihan, hingga meningkatkan devisa negara. Karena hotel berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Untuk bertahan dalam lingkungan yang sangat kompetitif, maka para pengusaha hotel beserta jajaran manajemen berlomba-lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata konsumen. Selain itu penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas juga dilakukan untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah di hotel tersebut.

Di era globalisasi setiap organisasi atau perusahaan yang berbentuk swasta maupun pemerintah, tentunya memiliki tujuan baik itu jangka pendek maupun jangka panjang yang hendak dicapai melalui aktivitas yang dilakukannya. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia sebaik-baiknya. Istilah sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang ada dalam organisasi yang saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan organisasinya.

Pimpinan harus mampu untuk memberikan motivasi kepada pegawainya. Motivasi kerja pemimpin berkaitan erat dengan etos kerja pegawai. Jika pemimpin mampu memotivasi pegawainya untuk lebih bekerja keras, maka pegawainya pun akan mempunyai etos kerja yang tinggi dalam bekerja dengan penuh semangat dan optimisme. Motivasi pegawai timbul bukan hanya dari dirinya sendiri melainkan juga motivasi dari pimpinan atau orang lain.

Suatu kerja sama yang baik jelas perlu adanya komunikasi yang baik antara unsur-unsur yang ada di dalam organisasi tersebut. Seorang pimpinan dalam suatu organisasi harus mampu berkomunikasi secara efektif, cepat dan tepat sehingga apa yang diharapkan oleh organisasi dapat segera dimengerti oleh seluruh pegawai.

Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Dengan adanya komunikasi yang baik, informasi yang ada di kantor dapat diketahui bersama untuk mencapai pemahaman bersama diantara pegawai. Instruksi dan pesan dari atasan dapat dimengerti

dengan baik oleh bawahan dan bawahan dapat menyampaikan pendapat serta hasil pekerjaan kepada atasan dengan baik pula, sehingga proses penyelesaian pekerjaan dapat dioptimalkan.

Seorang pemimpin harus mampu menjalankan peran kepemimpinannya, yaitu mampu mempengaruhi sekelompok orang atau bawahannya untuk bekerja sama melaksanakan tugas guna mencapai tujuan organisasi. Kondisi lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah adanya dorongan semangat atau motivasi kerja.

Media yang digunakan pimpinan dalam menyampaikan gagasan ke pegawainya adalah melalui *Public Speaking*. *Public speaking* adalah kemampuan seseorang untuk berbicara di depan umum dengan benar sehingga pesan dapat dengan jelas tersampaikan dan tujuan bicara bisa langsung didapatkan. *Public Speaking* sangatlah penting untuk menunjang terwujudnya tujuan dari manajemen itu sendiri, salah satunya adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para karyawan hotel. Kemampuan *public speaking* diperlukan untuk berbicara di depan orang banyak. Bagi yang belum terbiasa memang tidaklah mudah, namun bukan berarti tidak bisa dipelajari.

Kemampuan *public speaking* yang baik akan sangat membantu para pegawai agar dapat memahami, menjalankan tugas dan kewajiban mereka dengan baik. Dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM), kemampuan berkomunikasi merupakan hal yang vital untuk dimiliki para *leader* di level manajerial perhotelan.

Kemampuan seorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya biasa disebut kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan pengaruh sosial; kehidupan yang mempengaruhi kehidupan lain, kekuatan yang mempengaruhi perilaku orang kearah pencapaian tujuan tertentu. Kepemimpinan harus melibatkan orang lain yaitu karyawan karena kesediaan mereka untuk menerima pengarahan dari pemimpin. Sikap, gaya, dan perilaku pimpinan sangat berpengaruh terhadap produktivitas organisasi yang dipimpin.

Seorang pemimpin harus mempunyai suatu program dan berperilaku secara bersama-sama dengan para karyawannya untuk menggunakan cara atau gaya kepemimpinan tertentu. Gaya kepemimpinan yang kurang baik dapat menyebabkan karyawan menjadi kurang kreatif dan produktif. Hal ini dapat menyebabkan karyawan merasa stress dan karir yang dicita-citakan oleh karyawan pun tidak tercapai. Maka dari itu, kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai kekuatan dinamika yang mendorong, memotivasi dan mengkoordinasikan para karyawan dalam mencapai tujuan.

Hotel Santika Premiere Padang merupakan sebuah badan usaha swasta yang memiliki basis bisnis akomodasi penginapan bintang 4 di kota Padang, Sumatera Barat. Dibawah naungan Kompas Gramedia Group, unit hotel ini merupakan unit hotel yang ke 111 tersebar di seluruh Indonesia. Dalam aktifitas keseharian atau operational hotel ini tidak luput dari adanya proses komunikasi. Baik dari Tamu ke Pegawai dan juga Pegawai ke Pimpinan untuk kordinasi dalam pengambilan keputusan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian, metode adalah cara yang dilakukan peneliti dalam mendapatkan data penelitian. Metode penelitian dilakukan dengan tujuan mendapatkan hasil yang valid sesuai dengan fakta yang mendukung dan relevan. Pendekatan dalam penelitian terbagi menjadi beberapa macam. Penelitian berdasarkan jenis data terdiri dari penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Penelitian kualitatif mengumpulkan data melalui beragam teknik yang digabungkan dan kemudian dianalisis secara kualitatif.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada *post positivism* yang biasanya digunakan untuk meneliti kondisi objektif alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Penelitian ini dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penelitian kualitatif yang memperhatikan manusia dan perilakunya merupakan jawaban atas kesadaran bahwa semua akibat dari perbuatan manusia terpengaruh pada aspek-aspek internal individu.

### **Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah seluruh karyawan di Hotel Santika Premiere Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*.

*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan peneliti mengenai sampel mana yang paling sesuai dan dianggap bersifat representatif untuk suatu populasi. Dengan teknik ini, sampel untuk penelitian ini adalah pejabat manajemen yang dibawah langsung oleh *General Manager* - Hotel Santika Premiere Padang seperti *Room Division Manager (RDM)*, *Director of Sales (DOS)*, *Accounting Manager (AM)*, *Human Resource Manager (HRM)*, dan total enam staf perwakilan di masing-masing departemen.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### **Teknik Analisis**

Data Analisis statistik deskriptif adalah analisis yang memberikan gambaran mengenai karakteristik variabel-variabel penelitian secara umum. Analisis ini juga dapat membuat gambaran mengenai fakta serta hubungan antara fenomena yang sedang diteliti atau diselidiki.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Hotel Santika Premiere Padang. Waktu yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian ini akan dilangsungkan dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan yaitu pada periode Februari - Maret 2022 meliputi 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Singkat Santika Indonesia Hotels & Resorts (PT. Grahawita Santika)**

PT. Grahawita Santika didirikan untuk mengelola bisnis perhotelan di bawah Kelompok Kompas Gramedia pada tanggal 22 Agustus 1981. Hotel Soeti adalah hotel pertama yang dibeli dari pemiliknya, Ibu Soetiyah Pudjosuwarno. Cikal bakal Hotel Santika ini terletak di Jalan Sumatra No. 52-54, Bandung. Pada tahun 1988, hotel sederhana dengan 33 kamar yang didirikan di area seluas 3.200 m persegi ini direnovasi dijadikan 70 kamar. Sesudah renovasi tersebut selesai, hotel ini diresmikan sebagai Hotel Santika Bandung berbintang tiga oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi, Susilo Sudarman pada tanggal 27 Maret 1989.

Hotel Santika Bandung inilah yang dijadikan pelopor pendirian Santika Indonesia Hotels & Resorts.

Latar dibalik pendirian Hotel Santika ini dikarenakan pembredelan harian Kompas pada tahun 1978. Oleh karena itu, para pendiri Kelompok Kompas Gramedia harus memikirkan diversifikasi unit bisnis di luar bisnis intinya sebagai media komunikasi. Mereka membuat rencana untuk mencegah pemecatan massal. Bila sebuah hari harian Kompas akan dibredel kembali, sedang berada anak perusahaan yang mampu menyokong karyawan mereka. Beberapa bisnis mulai diterapkan, termasuk selang lain adalah industri perhotelan.

Pada awal mulanya, rencana pendirian sebuah hotel tidak disetujui oleh pihak manajemen, karena pada ketika itu bisnis hotel dianggap memiliki konotasi yang negatif serta *Return of Investment* dinilai berlanjut lamban. Bagaimanapun juga, Bapak Binawarna Sardjan, anggota Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia pada ketika itu, mampu meyakinkan Ketua Tim Investasi Kelompok Kompas Gramedia, Bapak Indra Gunawan, untuk menyetujui rencana pendirian hotel. Berkat kegigihan dan kerja keras Bapak Binawarman Sardjan, maka Hotel Santika sukses didirikan.

Beberapa tahun sesudah Hotel Santika yang pertama diresmikan dan dikelola, Hotel Santika pun sukses mengembangkan sayapnya dan mencapai bertambah dari 40 properti yang tersebar di Indonesia. Sesuai dengan *brand valuenya*, adalah “*Indonesian Home*” dan motto pelayanannya, adalah “*Hospitality from the Heart*”, Santika Indonesia Hotels & Resorts selalu menonjolkan nilai budaya Indonesia, termasuk sisi keramah-tamahannya untuk semua tamunya.

## Hotels & Resorts

Ketika ini Santika Indonesia Hotels & Resorts memiliki empat brand, adalah The Royal Collection, Hotel Santika Premiere, Hotel Santika, dan Amaris Hotel yang didirikan hampir di semua Indonesia.

## Visi dan Misi Hotel Santika Premiere Padang

### Visi:

Menjadi jaringan hotel pilihan utama yang terbesar di Indonesia dan tersebar di Asia Tenggara Dengan berkembangnya industri pariwisata baik dari wisatawan dalam negeri ataupun luar negeri, Santika Group terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan para pelancong dan siap memfasilitasi kebutuhan akomodasi dimana pun dan kapan pun.

### Misi:

Menciptakan Nilai Lebih bagi *Stakeholders* dengan menyajikan produk bermutu disertai pelayanan profesional yang ramah dalam mewujudkan “Sentuhan Indonesia” sebagai citra Santika.

## Struktur Organisasi Hotel Santika Premiere Padang



### Sumber Daya Manusia (SDM) Hotel Santika Premiere Padang

Dalam menunjang efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsinya, Hotel Santika Premiere Padang memiliki 5 Departemen dengan peran yang berbeda dan dikepalai oleh seorang *General Manager*. Di tahun 2022, Hotel Santika Premiere Padang memiliki pegawai sebanyak 40 orang. Beberapa tabel di bawah akan menjelaskan Pimpinan Hotel Santika Premiere Padang, pembagian pegawai berdasarkan jenjang pendidikan, dan pembagian berdasarkan lama kerja.

#### Profil Singkat Informan

a. Ainur Rofiq Mustamar.

Ainur Rofiq Mustamar lahir di Kediri, 31 Oktober 1970 dengan Pendidikan terakhir D2. Beliau bertanggung jawab sebagai *General Manager* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 25 tahun.

b. Avito Zulkifli

Avito Zulkifli lahir di Jakarta, 27 September 1980 dengan Pendidikan terakhir D3. Beliau bertanggung jawab sebagai *Room Division Manager* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 15 tahun.

c. Alvi Rudi Yusman

Alvi Rudi Yusman lahir di Pariaman, 22 Desember 1985 dengan Pendidikan terakhir D1. Beliau bertanggung jawab sebagai *Director of Sales* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 10 tahun.

d. Anna Aritonang

Anna Aritonang lahir di Pekanbaru, 20 Juni 1988 dan sedang menjalani Pendidikan untuk gelar S2. Beliau bertanggung jawab sebagai *Human Resource Manager* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 9 tahun.<sup>55</sup>

e. Wiwit Nazriani

Wiwit Nazriani lahir di Pariaman, 5 Juni 1982 dengan Pendidikan terakhir S1. Beliau bertanggung jawab sebagai *Accounting Manager* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 8 tahun.

f. Edward Priya Munggaran

Edward Priya Munggaran lahir di Solo, 10 Juli 1991 dengan Pendidikan terakhir D3. Beliau bertanggung jawab sebagai *Assistant Hotel Manager* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 7 tahun.

g. Febri Yuhendra

Febri Yuhendra lahir di Jakarta, 25 Februari 1984 dengan Pendidikan terakhir D4. Beliau bertanggung jawab sebagai *Front Office Manager* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 7 tahun.

h. James Xander

James Xander lahir di Semarang, 6 Juni 1977 dengan Pendidikan terakhir SMA. Beliau bertanggung jawab sebagai *Executive Housekeeper* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 9 tahun.

i. Gita Dinata

Gita Dinata lahir di Solok, 4 Juni 1990 dengan Pendidikan terakhir S1. Beliau bertanggung jawab sebagai *Account Receivable* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 7 tahun.<sup>56</sup>

j. Eglay Claudia Ginting

Eglay Claudia Ginting lahir di Medan, 18 Juli 1992 dengan Pendidikan terakhir D3. Beliau bertanggung jawab sebagai *E-commerce Officer* Hotel Santika Premiere Padang. Beliau sudah bekerja di dunia perhotelan selama 6 tahun.

### **Proses *Public Speaking* dan Komunikasi di Hotel Santika Premiere Padang.**

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melaksanakan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi keadaan kantor Hotel Santika Premiere Padang beserta semua jajaran pegawainya mulai dari Pimpinan sampai dengan bawahan. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat menangkap dan mengetahui seperti apa peran kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dan strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan Hotel Santika Premiere Padang.

Dalam menyampaikan informasi, *public speaking* dilakukan didepan umum dengan banyak pendengar untuk menyampaikan ide, pikiran, bahkan gagasan secara sistematis dan masuk akal sehingga selain memberikan informasi, *public speaking* juga memberikan efek persuasif dimana pendengar menjadi menyetujui gagasan yang disampaikan. Proses penyampaian informasi yang baik dari pimpinan akan sangat menentukan kinerja dan motivasi pegawai Hotel Santika Premiere Padang. Terdapatnya beragam Departemen dalam pengurusan hal-hal terkait operasional kerja di hotel, lingkungan kerja di Hotel Santika Premiere Padang memerlukan proses komunikasi yang baik. Hal ini juga bertujuan untuk tercapainya tujuan bersama.

### **Gaya Komunikasi Pimpinan Hotel Santika Premiere Padang**

Bapak Edward Priya Munggaran selaku *Assistant Hotel Manager* mengatakan “*General Manager* selalu menggunakan komunikasi terbuka dan mengharapkan pendapat dari pegawai. Beliau juga sangat ekspresif dan bersemangat saat berbicara. Sebelum merealisasikan program kerja, pendapat dari pegawai menjadi pertimbangan. Dalam situasi tertentu komunikasi satu arah harus diterapkan karena itu hak pemimpin, akan tetapi hanya digunakan pada waktu tertentu.”

### **Penerapan Gaya Komunikasi dan *Public Speaking***

Gaya komunikasi pimpinan dapat dilihat dalam kegiatan *Morning Briefing* dan rapat yang diadakan untuk membahas ulasan kerja pegawai. Untuk penyampaian informasi, biasanya *General Manager* mengadakan apel pagi atau *Morning Briefing* yang dilakukan secara harian, mingguan, dan bulanan. *Morning Briefing* dilaksanakan setiap pagi dari pukul 09.00 hingga pukul 10.00 WIB. Menurut wawancara dengan Bapak Avito Zulkifli selaku *Room Division Manager*, “kesempatan ini dimanfaatkan oleh pimpinan Hotel Santika Premiere Padang untuk memberikan orasi yang memotivasi, memberi arahan, masukan, dan informasi yang berkaitan dengan tugas yang akan diberikan kepada para pegawai.”

Menurut Bapak Alvi Rudi Yusman selaku *Director of Sales*, “Cara penyampaian informasi oleh pimpinan dalam briefing menghibur sehingga menghilangkan konteks kaku dalam penyampaian informasi. Gestur dalam menyampaikan informasi juga cenderung santai. Gaya bahasa yang digunakan pimpinan santai tetapi serius. Tindakan ini efektif karena pegawai mengetahui informasi langsung dari pimpinan. Selain itu, diadakan rapat secara berkala untuk evaluasi kinerja pegawai. Pimpinan akan berusaha memotivasi pegawai yang kinerjanya menurun dengan tujuan peningkatan kinerja pegawai.

Menurut wawancara dengan Ibu Anna Aritonang selaku *Human Resource Manager*, “*General Manager* sangat terbuka ketika berkomunikasi. Ia berinteraksi dengan pegawai dalam rapat dan *Morning Briefing*. Pimpinan biasanya akan menyampaikan informasi secara detail ke *Head of Department* yang kemudian akan disampaikan ke anggota per Departemen. Jika terjadi hal mendesak, pimpinan akan berbicara langsung kepada pegawai tanpa menemui *HoD* terlebih dahulu.

Dalam melaksanakan program kerja, pimpinan Hotel Santika Premiere Padang mengadakan rapat dengan seluruh pegawai setiap tiga bulan sekali. Dalam rapat, penyampaian pimpinan dilakukan dengan tenang tetapi tegas. Pimpinan juga memberikan

kesempatan kepada seluruh pegawai untuk menyampaikan pendapat dan saran terkait program kerja yang dibahas. Setiap masukan yang diterima akan menjadi bahan pertimbangan keputusan akhir dalam rapat. Pimpinan kemudian akan mengambil keputusan setelah mempertimbangkan setiap pendapat yang diterima dari pegawai.

### **Kendala yang dihadapi Pegawai**

Ibu Eglay Claudia Ginting selaku *E-commerce Officer* mengatakan “Dalam hal seperti ini tidaklah cocok untuk menggunakan gaya komunikasi satu arah. Jika ada sebuah permasalahan atau tugas sebaiknya dibicarakan secara bersama-sama dan tidak secara pribadi. Gaya komunikasi terbuka dinilai lebih baik karena terkesan tidak memaksa. Tentu pimpinan boleh-boleh saja menggunakan gaya otoriter tetapi alangkah baiknya jika tidak digunakan karena dapat membuat jarak antara pimpinan dan pegawai.

Selain itu, dalam beberapa kesempatan, *General Manager* hanya menyampaikan informasi kepada *HoD* membuat pimpinan terkesan kurang terbuka dan membatasi jarak dengan pegawainya. Menurut Ibu Wiwit Nazriani selaku *Accounting Manager*, “Cara penyampaian ini menyebabkan orang yang bersangkutan saja yang mendapat informasi dengan jelas. Pegawai berharap jika ada permasalahan dibicarakan secara bersama-sama sehingga seluruh pegawai mengetahui dengan baik informasi dan masukan dari pimpinan lebih baik.”

Menurut hasil observasi peneliti, rapat mingguan dan bulanan dengan seluruh pegawai diadakan untuk mengatasi masalah ini. Dalam rapat, setiap *HoD* menyampaikan kendala operasional yang dihadapi masing-masing departemen. Menyimak permasalahan yang disampaikan, *General Manager* lalu memberikan arahan untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi agar dapat diselesaikan dan dijadikan catatan saat permasalahan yang sama terjadi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi yang digunakan pimpinan Hotel Santika Premiere Padang selain komunikasi terbuka dan ekspresif adalah komunikasi asertif. Komunikasi asertif adalah cara berkomunikasi dengan penyampaian terbuka dan menjaga rasa hormat kepada orang lain. Hal ini dapat dilihat dalam kegiatan rapat dimana pimpinan dengan tegas memberikan informasi tetapi tetap fleksibel menerima masukan dari para pegawai.

### **Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Motivasi & Kinerja Pegawai.**

Salah satu hal yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam bekerja adalah ketika seorang pimpinan harus dapat berkomunikasi dengan semua pihak secara formal maupun informal. Dalam ruang lingkup pekerjaan dikenal dengan komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Komunikasi tersebut dapat berbentuk penyampaian informasi, pesan ataupun intruksi.

Komunikasi antar pegawai yang tidak lancar akan merugikan Hotel Santika Premiere Padang. Kekeliruan pegawai dalam melakukan tugasnya karena kurangnya pengertian dari intruksi yang diberikan dapat menyebabkan kinerja pegawai menurun. Maka dari itu, sangatlah penting bagi pimpinan untuk selalu memotivasi para pegawai agar dapat meningkatkan semangat kerja pegawai Hotel Santika Premiere Padang.

Menurut Bapak James Xander selaku *Executive Housekeeper*, “Komunikasi terbuka yang diterapkan *General Manager* sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang terkadang kurang memuaskan. Upaya untuk memotivasi kerja pegawai diperlukan agar kinerja pegawai meningkat. Jika ada pegawai yang kinerjanya menurun, pimpinan akan bertanya langsung kepada pegawai mengenai kesulitan yang dihadapinya. Pimpinan kemudian akan memberi penjelasan terkait pekerjaan mereka sesuai dengan prosedur. Para pegawai sangat menghargai bantuan yang diberikan dan akan mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang telah diintruksikan.

Saat mengambil keputusan, pimpinan selalu tegas. Dalam hal ini, komunikasi asertif diterapkan. Pimpinan tidak menggunakan bahasa yang memerintahkan pegawai tapi bersifat mengajak dan juga tindakan langsung dari pimpinan seperti memberikan contoh. Hal ini akan secara otomatis membuat rasa hormat pegawai meningkat. Rasa hormat ini memicu semangat kerja pegawai sehingga mereka dapat mengikuti instruksi dari pimpinan lebih baik

Bapak Febri Yuhendra selaku *Front Office Manager* berpendapat bahwa Pimpinan Hotel Santika Premiere Padang dalam melaksanakan peranannya sebagai pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai sudah baik sesuai dengan prosedur kerja. Beliau mengatakan “Pimpinan mampu membawa diri baik itu internal maupun eksternal pada sebuah instansi, pimpinan bisa memberikan contoh atau teladan bagi para bawahannya agar lebih bisa bekerja dengan baik dan dalam memberikan motivasi pun sudah baik hal ini terlihat banyak para pegawai yang merasa sangat senang dan puas bekerja di Hotel Santika Premiere Padang karena adanya motivasi-motivasi kerja dari pimpinan sehingga dengan kepuasan tersebut dapat meningkatkan semangat kerja pegawai.

Hal berbeda di sampaikan oleh salah satu *HoD* Hotel Santika Premiere Padang. Pimpinan langsung mengambil keputusan tanpa menanyakan saran atau pendapat dari pegawai terlebih dahulu. Kurangnya keterbukaan pimpinan dengan pegawai membuat adanya jarak diantaranya. Hal ini meyebabkan pegawai merasa kesulitan untuk mengutarakan pendapatnya. Komunikasi satu arah antara pimpinan dengan pegawai jelas tidak memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya.

Ibu Gita Dinata selaku *Account Receivable*, dalam wawancara penelitian, mengatakan “Dengan gaya komunikasi satu arah, pegawai merasa tertekan dengan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan. Terdapat upaya dari pimpinan untuk memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya tapi tidak sesuai dengan apa yang dikatakannya. Pimpinan hanya memerintahkan pegawainya saja tanpa mempraktekkan langsung seperti apa yang diucapkannya.

Penting bagi pimpinan dan pegawai untuk menciptakan komunikasi terbuka dimana kedua pihak saling menerima saran dan pendapat. Komunikasi asertif pun sangat efektif digunakan dalam organisasi. Gaya komunikasi terbuka akan memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Pegawai akan lebih senang melalukan pekerjaannya tanpa adanya rasa paksaan dan tekanan. Dengan adanya komunikasi asertif yang tegas, pegawai akan terus meningkatkan kinerjanya dibidangnya masing-masing karena menaruh rasa hormat kepada pimpinan, lebih disiplin dan tugas yang diberikan oleh pimpinan akan terselesaikan dengan baik. Dengan demikian ada beberapa hasil penyampaian *Public Speaking* para leader di Hotel Santika Premiere Padang yang mampu dijalani oleh para pegawai di antaranya sebagai berikut:

- a) Mempunyai aturan-aturan tentang kedisiplinan masuk jam kerja harus tepat waktu yang disampaikan HRD Departemen. Pada waktu yang telah ditentukan mulai masuk kantor jam 08.00 WIB s/d 16.00 WIB, jika ada pegawai yang sering datang terlambat makan akan dikenai sanksi, mulai dari sanksi ringan, sedang dan berat. Review kinerja disampaikan dan diberikan arahan langsung oleh *General Manager* pada saat *Morning Briefing*.
- b) Adanya kebersamaan: kita akan bisa menangani kegiatan apabila kebersamaan terjalin dengan baik, antara atasan dengan bawahan, begitupun sebaliknya, komunikasi, keakraban dan saling menghormati satu sama lain yang disampaikan bapak Alvi Rudi Yusman selaku *Director of Sales*
- c) Memberikan keteladanan terhadap semua pegawai, maksudnya ketika kita menyuruh pegawai untuk disiplin, maka mereka mau melaksanakan dan meningkatkan kinerja yang lebih efektif dan efisien oleh Ibu Wiwit Nazriani selaku *Accounting Manager*

- d) Menciptakan suasana yang kondusif penuh dengan kekeluargaan antar pegawai dan Menciptakan rasa kekeluargaan yang tinggi didalam ataupun diluar kantor, tetap menjaga kekompakan dan mengadakan perkumpulan di luar jam kerja guna untuk mempererat silaturahmi menurut Ibu Anna Aritonang selaku *Human Resource Manager*
- e) Meningkatkan kesejahteraan atau gaji pegawai.
- f) Memberikan motivasi kepada pegawai melalui pembinaan, diklat, workshop, seminar, dll.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam Proses *Public Speaking* yang ada di Hotel Santika Premiere Padang, *General Manager* hanya memberikan aturan dengan garis besar ukuran kerja yang harus diselesaikan. *General Manager* juga menjalankan tugas untuk memotivasi terhadap pegawainya agar memiliki dedikasi atas pekerjaannya. Bentuk motivasi adalah dengan memberikan apresiasi dan pendekatan sosial.

Maka dari itu segala hambatan yang ditemui dapat dilakukan penanggulangan secara baik dengan memilih alternatif lain agar tercapainya pelaksanaan tujuan dan sasaran strategi hotel yang telah direncanakan sebelumnya. Peran pemimpin dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai merupakan salah satu kunci sukses bagi keberhasilan seluruh organisasi. Dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat menentukan dalam mengarahkan sikap dan perilaku pribadi seseorang untuk dapat bersikap sesuai dengan aturan yang ditentukan dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, faktor manusia sangatlah penting dibanding dengan sumber daya lainnya. Oleh sebab itu pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus dibina, diarahkan serta ditingkatkan kemampuannya untuk memperlancar tugas dan pekerjaannya. Pernyataan ini tentunya dapat berjalan dengan baik apabila memahami apa yang disampaikan oleh pimpinan secara jelas dan konkrit.

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan aspek dalam gaya komunikasi, pimpinan merupakan komunikator yang terbuka dan ekspresif. Komunikator yang ekspresif merupakan komunikator yang menyampaikan perasaan atau emosi yang dirasakan saat berkomunikasi. Perasaan yang dirasakan dikomunikasikan melalui pesan verbal dan juga gestur.
2. Gaya komunikasi pimpinan dapat dilihat dalam kegiatan *Morning Briefing* dan rapat dengan seluruh pegawai. Cara penyampaian informasi oleh pimpinan dalam briefing menghibur sehingga menghilangkan konteks kaku dalam penyampaian informasi. Gestur dalam menyampaikan informasi juga cenderung santai. Dalam rapat, penyampaian pimpinan dilakukan dengan tenang tetapi tegas. Pimpinan juga memberikan kesempatan kepada seluruh pegawai untuk menyampaikan pendapat dan saran terkait program kerja yang dibahas.
3. Meski begitu terdapat kendala yang dihadapi oleh pegawai. Adanya penggunaan komunikasi satu arah oleh pimpinan dimana pimpinan langsung mengambil keputusan tanpa berdiskusi dengan pegawai. Solusi yang diterapkan untuk menangani kendala ini adalah diadakannya rapat mingguan dimana kendala masing-masing departemen disampaikan di dalam forum. Pimpinan lalu memberikan masukan untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi setiap departemen.
4. Pengaruh dari penerapan komunikasi terbuka oleh *General Manager* adalah para pegawai yang termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya tanpa tekanan. Komunikasi asertif yang tegas membuat pegawai menaruh rasa hormat kepada pimpinan karena merasa dihargai dan didengar.

**REFERENSI**

- Agatha Trisari S. *Public Speaking* Sebuah Pengantar Singkat Berbicara di Depan Umum (Bogor: Penerbit
- Bambang S., Endah Masrunik, M.Rizal. Motivasi Kerja dan Gen Z: Teori dan Penerapan. (Blitar: ZaidaDigital Publishing, 2020)
- Cangara, H. Pengantar Ilmu Komunikasi. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)
- Fuchrudi, I. S. Pengantar Kepemimpinan Pendidikan. (Jakarta: AIDA, 2004)
- Hendriyani, Dharmawan Y.P. *Public Speaking* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015)
- Husaini, U. Administrasi, Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan: Teori dan Praktik. (Jakarta: Bumi Aksara, 2021)
- Lexy. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007),
- Miftah, M. PENGEMBANGAN MODEL E-LEARNING: Studi Analisis Kebutuhan & Uji Kelayakan (Bandung: Feniks Muda Sejahtera, 2022)
- Mulyana, D. Komunikasi Efektif. (Bandung: PT Remaja Posdakarya, 2004),  
Pada Kantor Wilayah XII Direktor Kekayaan Negara (DJKN) Banjarmasin (Online), Vol 1, No. 2 Juni (2013), Diakses Februari 2018,
- Sirait, C. B. *The Power of Public Speaking: Kiat Sukses Berbicara Di Depan Public*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007)
- Soekarso, Iskandar, P. Kepemimpinan: Kajian Teoritis dan Praktis (2015),
- Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis. (Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008)
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013).
- Susanto, A. Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi