

Psikoedukasi Pentingnya Komunikasi Interpersonal Dalam Industri Perhotelan

Rahmawati Syam^{1)*} | Syamsul Bakhri Gaffar²⁾ | Novita Maulidya Jalal³⁾ | Muhammad Arafah⁴⁾ | Saphira Salsabilah Syamsuddin⁵⁾

^{1,3,5)}Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar ²⁾Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar ⁴⁾Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalutung
E-mail: rahmawatysyam@unm.ac.id

Abstract. Komunikasi secara umum adalah aspek penting dalam kehidupan sosial masyarakat. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih. Melalui komunikasi, individu dapat saling bertukar informasi, pikiran, dan ide. Ketika komunikasi yang dibangun antar individu baik maka akan terjalin hubungan yang baik antar individu yang saling berinteraksi. Sebaliknya, jika komunikasi terjalin dengan tidak baik, maka akan memungkinkan terjadinya konflik antar individu. Dalam industri perhotelan, pelayanan merupakan aspek utama dari industri ini. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak lepas dari bagaimana karyawan perhotelan berkomunikasi dengan konsumen yang memakai jasa hotel. Komunikasi yang dibangun antara karyawan dengan konsumen perlu mengandung unsur komunikasi efektif agar hubungan yang terjalin positif dan konsumen puas atas pelayanan yang diberikan. Psikoedukasi mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam industri perhotelan bertujuan untuk memberikan pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal yang efektif bagi karyawan XYZ Hotel Makassar sebagai bagian dari peningkatan pelayanan kepada konsumen. Kegiatan ini dilakukan secara *offline* dalam bentuk seminar dengan menghadirkan ahli sebagai narasumber utama. Kegiatan dilaksanakan pada 13 Oktober 2022 dan dihadiri oleh 15 orang peserta kegiatan. Melalui kegiatan ini, karyawan XYZ Hotel Makassar mendapatkan pengetahuan mengenai apa yang dimaksud dengan komunikasi efektif dapat terjalin serta aspek apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan terlaksananya komunikasi yang efektif. Kegiatan ini juga memberikan pengetahuan mengenai komunikasi profesional antar rekan kerja yang dibutuhkan untuk membangun kerjasama tim. Selain menjadi sarana pengembangan diri dan karir, psikoedukasi komunikasi interpersonal juga dijadikan karyawan sebagai sarana hiburan dengan agenda permainan mengenai komunikasi yang dihadirkan di dalam kegiatan psikoedukasi.

Keywords: Komunikasi Interpersonal; Psikoedukasi; Seminar

Abstract. Communication in general is an important aspect of social life. Interpersonal communication is communication carried out by two or more parties. Through communication, individuals can exchange information, thoughts and ideas. When good communication is built between individuals, good relationships will be established between individuals who interact with each other. Conversely, if communication is not well established, it will allow conflicts between individuals to occur. In the hospitality industry, service is the main aspect of this industry. Services provided to consumers cannot be separated from how hotel employees communicate with consumers who use hotel services. Communication that is built between employees and consumers needs to contain elements of effective communication so that good relations are established and consumers are satisfied with the services provided. Psychoeducation regarding the importance of interpersonal communication in the hospitality industry aims to provide knowledge about effective interpersonal communication for XYZ Hotel Makassar employees as part of improving service to consumers. This activity is carried out offline in the form of a seminar by presenting experts as the main resource. The activity was held on October 13, 2022 and was attended by 15 activity participants. Through this activity, XYZ Hotel Makassar employees gain knowledge about what is meant by effective communication and what aspects are needed to realize effective communication. This activity also provides knowledge about professional communication between colleagues needed to build teamwork. Apart from being a means of self-development and career, interpersonal communication psychoeducation is also used as a means of entertainment for employees with a game agenda regarding communication that is presented in psychoeducational activities

Keywords: Interpersonal Communication; Psychoeducation; Seminar



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2023 by author.

Pendahuluan

Hotel adalah layanan akomodasi yang memberikan pelayanan, kenyamanan, dan fasilitas kepada konsumen (Ulfa & Surenda, 2021). Industri perhotelan menjadi industri

dengan tingkat persaingan cukup ketat. Sebagai penyedia jasa layanan kepada masyarakat hotel senantiasa dihadapkan dengan tantangan manajemen. Manajemen hotel adalah upaya yang dilakukan oleh seluruh karyawan dalam hotel untuk mempertahankan kepercayaan konsumen agar dapat melakukan pembelian berulang (Ekalista & Hardianto, 2019). Dalam ranah psikologi konsumen, pembelian berulang dapat terjadi apabila konsumen merasa puas dengan pembelian yang dilakukan (Alfan, 2019). Ketika konsumen puas maka selain melakukan pembelian berulang, mereka juga sangat mungkin untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain yang tentu akan menjadi keuntungan bagi hotel.

Aspek pelayanan dalam industri perhotelan tak pernah lepas dari komunikasi antara pegawai hotel dan konsumen. Pegawai hotel yang berinteraksi langsung dengan konsumen perlu untuk memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik dan efektif. Komunikasi yang terjalin antara pegawai hotel dan konsumen menjadi poin penting yang memengaruhi kepuasan konsumen (Estikowati, 2016). Tak hanya penting bagi para front liner, tetapi komunikasi juga memengaruhi kerja sama tim dalam perusahaan sebagai rekan kerja. Kepuasan konsumen selalu menjadi hal utama dalam industri hotel karena konsumen adalah penggerak bagi suatu hotel.

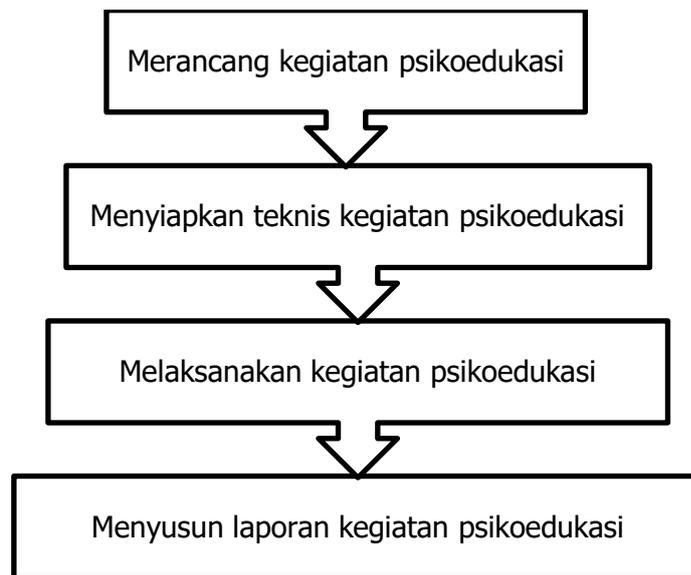
Miftah (2019) menyatakan bahwa untuk mencapai terciptanya komunikasi antar individu atau kelompok diperlukan sembilan unsur didalamnya yaitu sender, encoding, message, media, decoding, receiver, response, feedback, dan noise. Setiap pesan yang disampaikan dalam komunikasi harus jelas agar ada respons balik yang timbul dari penerima pesan. Ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak dapat ditangkap oleh komunikan artinya terjadi ketidakberhasilan dalam proses komunikasi. Hambatan dalam komunikasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pengaruh sosial, bahasa, perbedaan persepsi, perbedaan kebudayaan, perbedaan agama, adanya distraksi dari lingkungan luar, dan tidak adanya respon dan tanggapan dari komunikan (Wisman, 2017).

Ketika pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa telah sesuai dengan keinginan dan harapan dari konsumen, maka daya jual jasa akan meningkat (Dwiya, 2018). Keramahan dan kenyamanan yang diberikan oleh para pegawai hotel dapat membuat konsumen puas akan pembeliannya. Minat beli konsumen juga akan meningkat apabila mereka menerima banyak informasi positif atas suatu jasa (Simanjuntak & Hamimi, 2019). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pemberian psikoedukasi mengenai komunikasi interpersonal dalam industri perhotelan pada karyawan XYZ Hotel Makassar dilakukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan analisis konsumen yang telah dilakukan. Karyawan membutuhkan edukasi atas komunikasi interpersonal agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan konsumen untuk tetap mempertahankan kualitas dan daya jual pada dunia persaingan bisnis hotel. Tujuan diadakannya psikoedukasi ini adalah untuk memberikan informasi, ilmu, dan edukasi kepada karyawan XYZ Hotel Makassar agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik melalui komunikasi yang efektif dengan konsumen serta menjalin kerja sama tim yang baik antar rekan kerja melalui komunikasi profesional.

Metode

Metode yang digunakan adalah melakukan psikoedukasi dalam bentuk seminar. Dalam pasal 68 ayat (3) pada buku Kode Etik Psikologi Indonesia Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI, 2010) menjelaskan bahwa psikoedukasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan/atau keterampilan sebagai usaha pencegahan dari munculnya dan/atau meluasnya gangguan psikologis di suatu kelompok, komunitas atau masyarakat serta kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman bagi lingkungan (terutama keluarga) tentang gangguan yang dialami seseorang setelah menjalani psikoterapi. Psikoedukasi juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan pemberian pengetahuan psikologi

mengenai permasalahan yang ada di masyarakat agar sasaran dapat mengembangkan keterampilan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi serta mendapatkan pengetahuan mendalam akan permasalahan terkait (Rinaldi & Hardika, 2022). Psikoedukasi dapat dilakukan dalam bentuk pelatihan maupun non-pelatihan. Psikoedukasi mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam industri perhotelan menggunakan metode psikoedukasi non-pelatihan yaitu seminar. Sasaran peserta kegiatan psikoedukasi seminar adalah karyawan XYZ Hotel Makassar. Kegiatan psikoedukasi seminar dilakukan secara luring menggunakan metode ceramah, role play dan bermain. Tahapan kegiatan psikoedukasi seminar adalah sebagai berikut:



1) Merancang kegiatan psikoedukasi

Kegiatan merancang psikoedukasi merupakan tahapan awal yang dilakukan. Perancangan dilakukan dengan menentukan tema dan sasaran psikoedukasi, menyusun materi psikoedukasi, menyusun *pre-test* dan *post-test*, dan menghubungi narasumber ahli.

2) Menyiapkan teknis kegiatan psikoedukasi

Persiapan teknis kegiatan psikoedukasi dilakukan setelah tema, sasaran, materi, dan narasumber telah ditetapkan. Persiapan teknis dilakukan dengan menyiapkan segala alat dan bahan yang dibutuhkan terkait pelaksanaan psikoedukasi, seperti poster kegiatan, spanduk kegiatan, sertifikat kegiatan, absen kegiatan, *pre-test* dan *post-test*, serta dekorasi ruangan psikoedukasi.

3) Melaksanakan kegiatan psikoedukasi

Pelaksanaan kegiatan psikoedukasi merupakan tahapan inti dari psikoedukasi. Pelaksanaan kegiatan mencakup seluruh rangkaian acara dari pembukaan hingga penutup.

4) Menyusun laporan kegiatan psikoedukasi

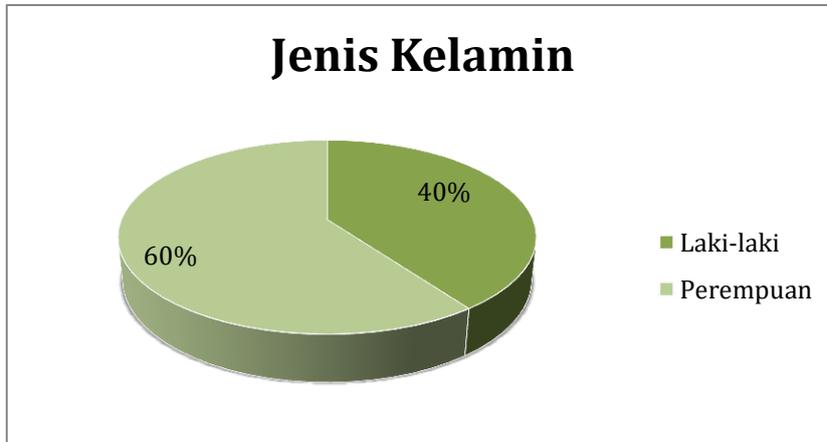
Penyusunan laporan kegiatan adalah tahap akhir setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Laporan kegiatan merupakan bentuk pertanggung jawaban atas kegiatan psikoedukasi yang dilaksanakan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan seminar psikoedukasi yang mengangkat tema komunikasi dengan judul kegiatan, “*Communication: The Human Connection*” dilaksanakan pada 13 Oktober 2022 di XYZ Hotel Makassar. Kegiatan ini merupakan rangkaian kegiatan BKP Magang Mandiri Fakultas

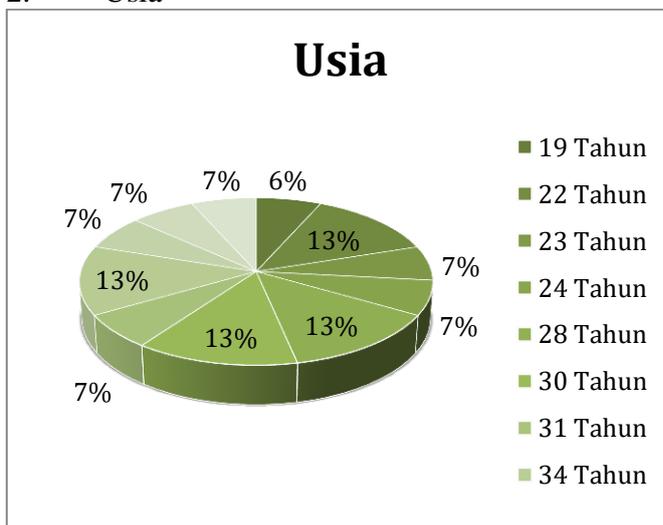
Psikologi Universitas Negeri Makassar. Peserta kegiatan merupakan karyawan XYZ Hotel Makassar sebanyak 15 orang. Berikut adalah data dari peserta kegiatan seminar psikoedukasi:

1. Jenis Kelamin



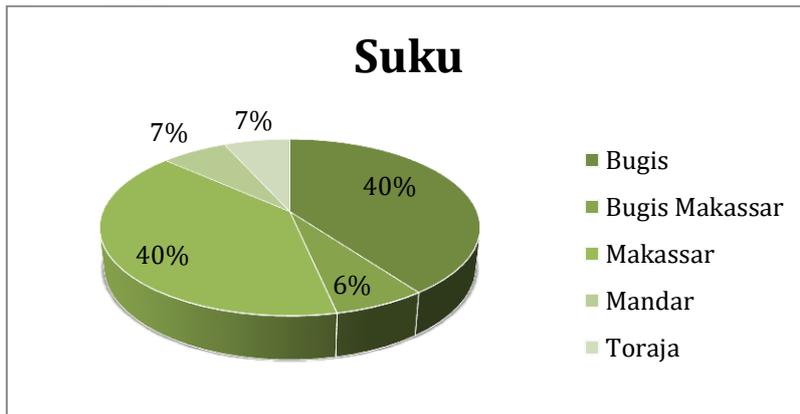
Dari keseluruhan peserta kegiatan, 40% atau 6 orang peserta berjenis kelamin laki-laki dan 60% atau 9 orang lainnya berjenis kelamin perempuan.

2. Usia



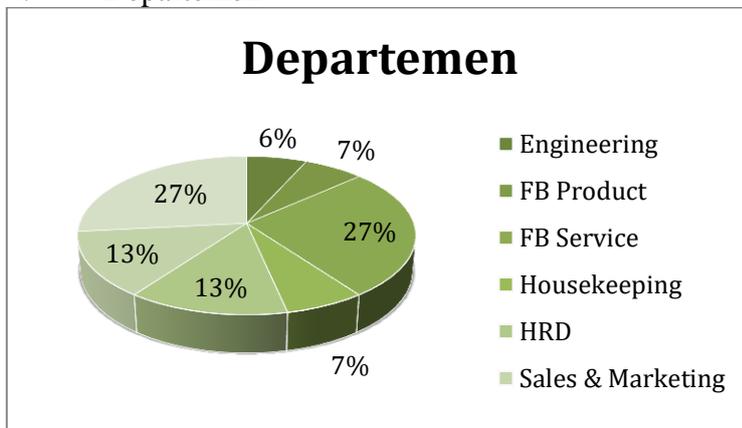
Sebaran usia peserta kegiatan seminar psikoedukasi berusia 19 hingga 6% atau 1 orang peserta berusia 19 tahun, 13% atau 2 orang peserta berusia 22 tahun, 7% atau 1 orang peserta berusia 23 tahun, 7% atau 1 orang peserta berusia 24 tahun, 13% atau 2 orang peserta berusia 28 tahun, 13% atau 2 orang peserta berusia 30 tahun, 7% atau 1 orang peserta berusia 31 tahun, 13% atau 2 orang peserta berusia 34 tahun, 7% atau 1 orang peserta berusia 47 tahun, dan 7% atau 1 orang peserta berusia 50 tahun.

3. Suku



Sebaran suku peserta kegiatan seminar psikoedukasi adalah 40% atau 6 orang peserta berasal dari suku Bugis, 6% atau 1 orang peserta berasal dari suku Bugis Makassar, 40% atau 6 orang peserta berasal dari suku Makassar, 7% atau 1 orang peserta berasal dari suku Mandar, dan 7% atau 1 orang peserta berasal dari suku Toraja.

4. Departemen



Sebaran departemen peserta kegiatan seminar psikoedukasi adalah 6% atau 1 orang berasal dari departemen Engineering, 7% atau 1 orang berasal dari departemen FB Product, 27% atau 4 orang berasal dari departemen FB Services, 7% atau 1 orang berasal dari departemen Housekeeping, 13% atau 2 orang berasal dari departemen HRD, 13% atau 2 orang berasal dari departemen Sales & Marketing, dan 27% atau 4 orang berasal dari departemen Security. Kegiatan seminar psikoedukasi dilakukan dengan memberikan edukasi kepada karyawan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam dunia perhotelan sebagai penyedia jasa kepada masyarakat. Pemberian edukasi ini dilakukan langsung oleh ahli sehingga informasi yang diberikan akurat dan efisien untuk membantu mengembangkan pengetahuan serta kesadaran karyawan dalam mengembangkan kemampuan komunikasi. Berikut adalah keterangan detail mengenai pelaksanaan kegiatan:

A. Nama Kegiatan

Tema dari kegiatan adalah komunikasi interpersonal. Nama dari kegiatan seminar psikoedukasi adalah “Communication: The Human Connection.” Selaras dengan tema kegiatan, nama kegiatan psikoedukasi mengangkat judul mengenai bagaimana komunikasi merupakan media yang digunakan oleh manusia untuk saling berhubungan satu sama lain.

B. Waktu dan Tempat Kegiatan

Seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal dilaksanakan pada 13 Oktober 2022 bertempat di Meeting Room Mahoni XYZ Hotel Makassar.

C. Tujuan Kegiatan

Kegiatan seminar psikoedukasi dilakukan untuk memberikan pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal dan komunikasi efektif kepada karyawan XYZ Hotel Makassar. Kegiatan ini juga bertujuan untuk menjadi sarana pengembangan diri dan karir sumber daya manusia XYZ Hotel Makassar.

D. Tahapan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Merancang kegiatan psikoedukasi.

Tahap merancang kegiatan psikoedukasi dilakukan dengan menentukan tema dan topik psikoedukasi. Setelah tema psikoedukasi ditentukan, kemudian dirancang susunan materi yang akan disampaikan dan konfirmasi kepada narasumber yang menjadi ahli dalam seminar psikoedukasi. Rancangan psikoedukasi juga termasuk merancang pamflet kegiatan, spanduk kegiatan, susunan acara, *post-test*, *pre-test*, dan *ice breaking*. Berikut adalah rancangan pamflet kegiatan dan spanduk kegiatan.



Gambar 1. Pamflet Kegiatan



Gambar 2. Spanduk Kegiatan

2. Menyiapkan teknis kegiatan psikoedukasi

Pelaksanaan kegiatan seminar psikoedukasi melibatkan departemen-departemen yang ada di XYZ Hotel Makassar. Persiapan teknis dilaksanakan dengan koordinasi bersama departemen *Front Office* (FO), *Engineering*, *Food & Beverages Product* (FBP), serta *Food & Beverages Services* (FBS). Tahapan persiapan teknis kegiatan juga meliputi kegiatan menyiapkan seluruh alat dan bahan yang digunakan dalam kegiatan psikoedukasi termasuk PowerPoint sebagai media materi psikoedukasi, spanduk, hadiah untuk peserta, lembar *pre-test*, lembar *post-test*, serta media yang digunakan dalam *agenda ice breaking*.

3. Melaksanakan kegiatan psikoedukasi.

Inti dari tahapan kegiatan seminar psikoedukasi adalah pelaksanaan psikoedukasi. Psikoedukasi dilaksanakan pada 13 Oktober 2022 di *Meeting Room Mahoni XYZ Hotel Makassar*. Kegiatan psikoedukasi berhasil dilaksanakan dengan jumlah peserta kegiatan sebanyak 15 orang peserta. Rancangan susunan acara kegiatan psikoedukasi adalah sebagai berikut:

No.	Waktu		Acara	Keterangan
	Jam (WITA)	Durasi		
1.	13.00 – 13.10	10 Menit	Pembukaan	Membuka acara dengan formal oleh MC.
2.	13.11 – 13.21	10 Menit	<i>Pre-Test</i>	Memberikan <i>pre-test</i> kepada peserta seminar.
3.	13.22 – 13.52	30 Menit	Materi	Pemaparan materi oleh narasumber dengan metode presentasi
4.	13.53 – 14.23	30 Menit	Tanya Jawab	Tanya jawab antara peserta dan narasumber berkaitan dengan materi.
5.	14.24 – 14.34	10 Menit	<i>Ice Breaking</i>	Memberikan <i>ice breaking</i> kepada peserta seminar.
6.	14.35 – 14.50	15 Menit	<i>Post-Test</i> , Evaluasi, dan Absen	Memberikan <i>post-test</i> , evaluasi, dan absen kepada peserta seminar.
7.	14.51 – 15.00	10 Menit	Penutupan	Menutup acara secara formal, memberikan sertifikat kepada narasumber, dan foto bersama.

Pelaksanaan kegiatan didasarkan pada susunan acara dan dipandu oleh *Master of Ceremony* (MC) dan moderator. Dalam kegiatan juga hadir mentor mitra sebagai perwakilan dari pembimbing kegiatan BKP Magang Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar. Dokumentasi kegiatan psikoedukasi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Pengisian Pre-Test Gambar 4. Penyampaian Materi



Gambar 5. Ice Breaking



Gambar 6. Ice Breaking



Gambar 7. Pengisian Post-Test



Gambar 8. Foto Bersama

4. Menyusun laporan psikoedukasi.

Tahapan akhir dari kegiatan seminar psikoedukasi adalah penyusunan laporan psikoedukasi sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan.

Kegiatan seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal berlangsung selama dua jam dan diadakan di dalam ruangan. Kegiatan ini dihadiri oleh ahli sebagai narasumber dalam kegiatan. Dari kegiatan seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal didapatkan hasil bahwa sebelum kegiatan berlangsung karyawan belum paham mengenai komunikasi profesional dan komunikasi efektif. Setelah kegiatan seminar psikoedukasi, karyawan dapat mendefinisikan apa dan bagaimana komunikasi profesional berlangsung. Karyawan juga mampu menjelaskan aspek apa saja yang diperlukan dalam membangun komunikasi yang efektif dengan konsumen maupun dengan rekan kerja. Kegiatan seminar psikoedukasi juga dinilai menghibur oleh karyawan karena ada agenda *ice breaking* di dalamnya. Permainan yang diberikan adalah permainan yang mengasah komunikasi antar karyawan agar tujuan dari kegiatan tercapai. Evaluasi atas kegiatan seminar psikoedukasi oleh karyawan cenderung baik dan menyenangkan dengan narasumber yang interaktif selama proses psikoedukasi.

Kesimpulan dan Saran

Kegiatan seminar psikoedukasi dilaksanakan dengan tujuan dapat memberikan pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal dan komunikasi efektif dari ahli kepada karyawan XYZ Hotel Makassar. Melalui kegiatan ini, selain mengembangkan pengetahuan, karyawan juga diharapkan dapat menjadikan kegiatan ini sebagai sarana pengembangan diri dan karir serta pengembangan pelayanan kepada konsumen. Pelayanan prima kepada konsumen merupakan aspek paling penting dalam industri perhotelan. Karyawan operasional, dalam hal ini merupakan karyawan yang melayani konsumen secara langsung seperti karyawan-karyawan pada departemen *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverages (Services & Product)* membutuhkan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dengan konsumen. Tak hanya pada konsumen, komunikasi antar rekan kerja sesama departemen juga perlu untuk dibangun agar terjalin kerja sama tim yang baik antar seluruh departemen.

Seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal berhasil memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai komunikasi interpersonal, efektif, dan profesional kepada karyawan. Melalui kegiatan ini, karyawan berhasil mengidentifikasi apa saja yang dibutuhkan untuk

dapat membangun komunikasi yang efektif dengan individu lain termasuk konsumen dan rekan kerja. Kegiatan ini juga memberikan pengetahuan pada karyawan mengenai komunikasi profesional yang seharusnya diterapkan pada rekan kerja. Karyawan menjadi paham mengenai apa saja yang dapat dilakukan dan tidak dapat dilakukan jika berkomunikasi profesional atau berkaitan dengan pekerjaan bersama rekan kerja. Meskipun kegiatan ini merupakan kegiatan seminar, karyawan juga memberikan penilaian mengenai pelaksanaan psikoedukasi yang menyenangkan karena adanya agenda *ice breaking*. Karyawan merasa senang karena dapat menghilangkan kejenuhan bekerja dengan bermain games di tengah-tengah kegiatan psikoedukasi.

Referensi

- Alfan, A. C. (2019). Karakteristik Dan Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk Melalui E-Commerce. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 16(1). <http://dx.doi.org/10.30651/blc.v16i1.2452>
- Dwiya, K. G. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 75-87. Diambil Dari [Http://Journal.Undiknas.Ac.Id/Index.Php/Manajemen/Article/View/2110](http://Journal.Undiknas.Ac.Id/Index.Php/Manajemen/Article/View/2110)
- Estikowati, E. (2016). Pentingnya Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Tugu Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1). <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.367>
- Ekalista, P., & Hardianto, W. T. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Kartika Graha Malang Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 1(1), 20-26. <https://doi.org/10.33366/jkn.v1i1.6>
- Himpsti. (2010). Kode Etik Psikologi Indonesia.
- Miftah, M. (2019). Strategi Komunikasi Efektif Dalam Pembelajaran. *Jurnal Teknodik*, Xii(2), 084-094. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v12i2.473>
- Rinaldi, M. R., & Hardika, J. (2022). Psikoedukasi Antisipasi Stres Akademik Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Seminar Daring. *Jpkmi (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia)*, 3(3), 230-238. <https://doi.org/10.36596/jpkmi.v3i3.434>
- Simanjuntak, M., & Hamimi, U. K. (2019). Penanganan Komplain Dan Komunikasi Word-Of-Mouth (Wom). *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 12(1), 75-86. <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75>
- Suprpto, H. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Kewirausahaan Mahasiswa. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1-9. <https://doi.org/10.31849/lectura.v9i1.913>
- Ulfa, M. M., & Surenda, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 13-18. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.24372>
- Wisman, Y. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Nomosleca*, 3(2), 646-654. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v3i2.2039>