

## **Pelatihan Komunikasi Krisis sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Hospitality Mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar**

### ***Crisis Communication Training as An Effort to Enhance Hospitality Competence of English Department Students at Universitas Negeri Makassar***

**Surya Anantatama Sembiring<sup>1</sup>, Muhammad Fahri Jaya Sudding<sup>1</sup>, Ashabul Kahfi<sup>1</sup>,  
Citra Dwi Safitri<sup>1</sup>, Andi Kamariah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Bahasa Inggris Program Sarjana Terapan, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar  
Korespondensi email: [suryaanantatamas@unm.ac.id](mailto:suryaanantatamas@unm.ac.id)

#### **ABSTRAK**

Keterampilan *crisis communication* merupakan kompetensi penting bagi lulusan pendidikan vokasi, khususnya dalam program studi Bahasa Inggris yang berorientasi pada dunia industri dan layanan *hospitality*. Sayangnya, keterampilan ini masih jarang diajarkan secara eksplisit dalam kurikulum. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelatihan komunikasi krisis kepada mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. Pelatihan dilaksanakan secara daring melalui *Zoom Meeting* dan diikuti oleh 28 peserta. Metode yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi, dan sesi reflektif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai strategi komunikasi dalam situasi krisis serta menunjukkan antusiasme tinggi terhadap materi yang diberikan. Kegiatan ini memberikan kontribusi nyata dalam penguatan kompetensi *hospitality* mahasiswa dan menjadi pelengkap inovatif bagi kurikulum vokasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja.

**Kata kunci:** *Komunikasi krisis, kompetensi hospitality, keterampilan vokasi, mahasiswa jurusan Bahasa Inggris.*

#### **ABSTRACT**

Crisis communication skills are essential for graduates of vocational education, particularly in English language programs that are closely linked to the service and hospitality industries. Unfortunately, such skills are rarely taught explicitly in the curriculum. This community service activity aimed to provide crisis communication training to students of the English Department at Universitas Negeri Makassar. The training was conducted online via *Zoom Meeting* and involved 28 participants. The methods used included interactive lectures, discussions, and reflective sessions. The results indicated that students gained a better understanding of communication strategies during crisis situations and showed high levels of engagement with the materials presented. This activity made a meaningful contribution to strengthening students' hospitality competence and served as an innovative supplement to the vocational curriculum in response to workplace demands.

**Keywords:** *Crisis communication, hospitality competence, vocational skills, English department students.*

## PENDAHULUAN

Kemampuan komunikasi dalam situasi krisis merupakan kompetensi penting yang harus dimiliki oleh lulusan pendidikan vokasi, khususnya dalam bidang Bahasa Inggris yang berorientasi pada dunia kerja (Biro Komunikasi, 2023). Dalam dunia industri dan layanan hospitality, keterampilan dalam menyampaikan informasi secara efektif, tenang, dan empatik saat menghadapi krisis menjadi sangat krusial untuk menjaga kepercayaan publik dan kelangsungan institusi (Falkheimer & Heide, 2010). Sayangnya, keterampilan ini belum sepenuhnya menjadi bagian yang terintegrasi dalam kurikulum pembelajaran mahasiswa vokasi, termasuk di Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar.

Mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam melakukan komunikasi profesional saat menghadapi situasi krisis, seperti menghadapi keluhan pelanggan, kesalahan pelayanan, atau insiden tidak terduga dalam lingkungan kerja. Mahasiswa belum terbiasa menggunakan strategi komunikasi krisis yang sesuai dengan konteks dunia kerja, terutama dalam penggunaan bahasa yang tepat, pengelolaan emosi, serta penyesuaian gaya komunikasi dalam keadaan darurat.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk memberikan pelatihan komunikasi krisis secara praktis dan aplikatif. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang prinsip-prinsip dasar crisis communication, strategi penggunaan bahasa dalam konteks krisis, dan keterampilan menyampaikan pesan secara profesional dalam situasi yang menekan. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan hospitality competence mahasiswa, yang merupakan aspek penting dalam dunia kerja berbasis layanan.

Bentuk kegiatan pengabdian berupa pelatihan yang dilaksanakan secara daring melalui platform Zoom Meeting. Pelatihan ini diikuti oleh 28 mahasiswa dari Jurusan Bahasa Inggris. Kegiatan terdiri atas tiga sesi utama, yaitu pemaparan materi oleh fasilitator, sesi tanya jawab, dan penarikan kesimpulan yang menggambarkan pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan.

## METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan daring yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam menghadapi situasi *crisis communication*. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi berbasis kasus (*case-based discussion*), dan simulasi sederhana sebagai pendekatan *experiential learning*.

Pelatihan diselenggarakan secara daring melalui platform *Zoom Meeting* pada bulan April 2025 dan diikuti oleh 28 mahasiswa dari Jurusan Bahasa Inggris, Universitas Negeri Makassar. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi oleh fasilitator yang membahas konsep dasar komunikasi krisis, strategi komunikasi efektif saat krisis, serta studi kasus dalam konteks pelayanan publik dan industri *hospitality*. Setelah sesi pemaparan, peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi secara aktif mengenai materi yang telah disampaikan. Sesi ini

dimanfaatkan untuk menggali pemahaman mahasiswa dan mengaitkan teori dengan kemungkinan tantangan komunikasi yang akan mereka hadapi di lingkungan kerja nyata.

Pada akhir kegiatan, fasilitator memberikan ringkasan dan kesimpulan materi sebagai bentuk refleksi bersama atas pelatihan yang telah dilaksanakan. Seluruh rangkaian kegiatan dirancang untuk membekali mahasiswa dengan wawasan dan keterampilan dasar dalam menghadapi komunikasi krisis: sebuah kompetensi esensial dalam dunia profesional, khususnya di sektor layanan dan industri berbasis komunikasi.

## HASIL

Kegiatan pelatihan Crisis Communication dilaksanakan secara daring melalui platform Zoom Meeting pada tanggal 24 April 2025. Pelatihan ini diikuti oleh 28 mahasiswa dari Jurusan Bahasa Inggris, Universitas Negeri Makassar. Pelaksanaan kegiatan terbagi ke dalam empat tahap utama sebagai berikut:

### 1. Pembukaan dan Pengantar Kegiatan

Kegiatan diawali dengan sambutan dari ketua pelaksana yang secara resmi membuka kegiatan. Selanjutnya, peserta diberikan pengantar mengenai urgensi penguasaan komunikasi krisis di dunia kerja, khususnya dalam konteks pelayanan dan industri berbasis bahasa. Pengantar ini bertujuan untuk membangun kesadaran peserta akan pentingnya keterampilan komunikasi dalam menghadapi situasi darurat maupun keluhan pelanggan.

### 2. Pemaparan Materi oleh Fasilitator

Pada tahap ini, fasilitator menyampaikan materi pelatihan secara interaktif. Materi mencakup pengenalan konsep dasar crisis communication, strategi komunikasi yang efektif dalam menghadapi krisis, hingga praktik komunikasi yang empatik dan persuasif. Penekanan diberikan pada pentingnya penggunaan bahasa yang tepat, pengendalian emosi, serta kemampuan mendengarkan secara aktif dalam situasi yang penuh tekanan.

### 3. Sesi Diskusi dan Tanya Jawab

Sesi ini memberikan ruang bagi mahasiswa untuk berinteraksi secara aktif dengan fasilitator. Peserta mengajukan pertanyaan, menyampaikan pandangan, serta mendiskusikan pengalaman atau kasus yang relevan. Interaksi dua arah dalam sesi ini menunjukkan antusiasme tinggi dari peserta dan menunjukkan bahwa materi pelatihan sangat relevan dengan kebutuhan mereka sebagai calon tenaga kerja profesional.

### 4. Penutup dan Refleksi

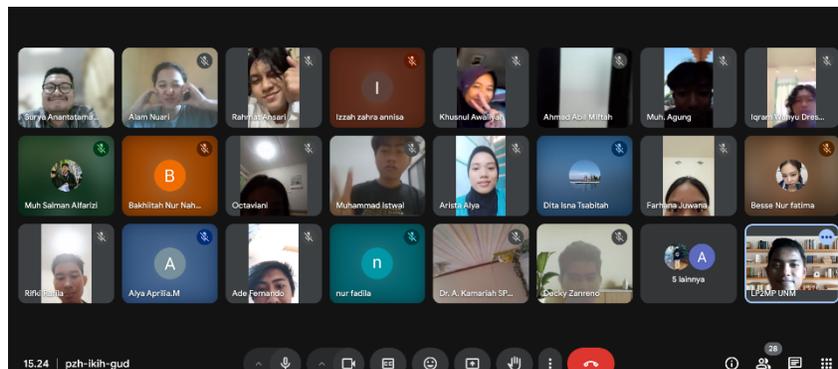
Kegiatan ditutup dengan penyampaian rangkuman materi oleh fasilitator, yang menekankan poin-poin penting dalam pelatihan. Selain itu, mahasiswa diberikan kesempatan untuk melakukan refleksi singkat terhadap pengetahuan dan keterampilan baru yang mereka peroleh selama pelatihan. Refleksi ini menunjukkan bahwa peserta tidak hanya memahami materi secara konseptual, tetapi juga mulai menyadari pentingnya penerapan komunikasi krisis dalam dunia profesional yang akan mereka hadapi.

## PEMBAHASAN

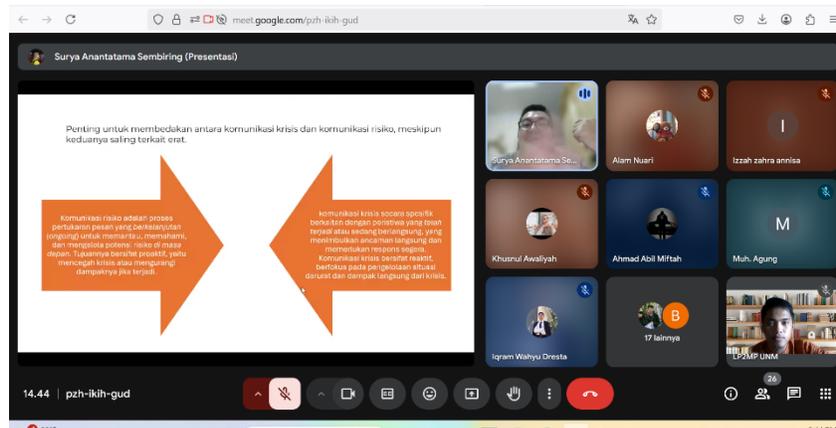
Pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman mahasiswa mengenai komunikasi dalam situasi krisis. Hal ini tercermin dari partisipasi aktif peserta selama sesi diskusi, serta tanggapan positif mereka terhadap materi yang disampaikan. Mahasiswa menyatakan bahwa pelatihan ini membuka wawasan mereka tentang pentingnya *empathy*, *clarity*, dan *responsiveness* dalam menyampaikan pesan saat menghadapi krisis, khususnya dalam lingkungan profesional.

Secara teoritis, kegiatan ini sejalan dengan pandangan Coombs (2014) yang menekankan bahwa *crisis communication* merupakan kompetensi inti dalam manajemen reputasi dan keberlangsungan organisasi. Kemampuan menyampaikan pesan secara tepat, empatik, dan cepat dalam situasi krisis dapat memperkuat kepercayaan publik serta mendorong respons yang lebih konstruktif dari berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks pendidikan vokasi, keterampilan ini menjadi salah satu bekal penting bagi lulusan untuk menghadapi tantangan dunia kerja.

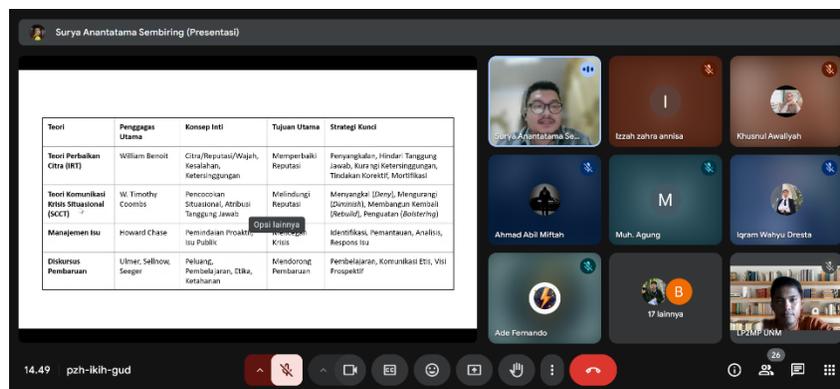
Berdasarkan data refleksi peserta, lebih dari 80% mahasiswa menyatakan bahwa mereka belum pernah memperoleh materi mengenai *crisis communication* sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan ini menjawab kebutuhan aktual mahasiswa dalam penguatan kompetensi yang relevan dengan tuntutan industri. Temuan ini juga menguatkan pentingnya integrasi topik-topik praktis seperti komunikasi krisis ke dalam kurikulum pendidikan vokasi. Institusi pendidikan tinggi perlu merespons dinamika kebutuhan industri melalui penyisipan keterampilan strategis dalam proses pembelajaran. Secara keseluruhan, pelatihan ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa, baik dari sisi pengetahuan konseptual maupun keterampilan praktis dalam menghadapi tantangan komunikasi profesional yang kompleks.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 2. Pemaparan Materi



Gambar 3. Sesi Tanya Jawab

## KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan Crisis Communication bagi mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar telah berhasil dilaksanakan secara daring dan mendapat respon positif dari peserta. Pelatihan ini berkontribusi terhadap peningkatan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya komunikasi yang efektif, empatik, dan profesional dalam menghadapi situasi krisis.

Melalui metode penyampaian materi, diskusi, dan refleksi, mahasiswa memperoleh wawasan praktis yang selama ini belum banyak ditemui dalam perkuliahan formal. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan sejenis dapat menjadi pelengkap pembelajaran vokasi yang lebih aplikatif dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

Sebagai tindak lanjut, pelatihan ini diharapkan dapat menjadi awal dari integrasi topik-topik strategis seperti komunikasi krisis ke dalam kurikulum pembelajaran vokasi, serta mendorong pengembangan keterampilan komunikasi profesional mahasiswa sebagai bekal dalam menghadapi tantangan karier di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmowardoyo, H., & Sakkir, G. (2021, November). The Development of Language Learning Theory Based on Best Practice: A Literature Review. In Proceedings of the Tenth International Conference on Languages and Arts (ICLA 2021) (pp. 172-184). Atlantis Press.
- Atmowardoyo, H., Weda, S., & Sakkir, G. (2021). Learning Strategies in English Skills used by Good Language Learners in Millennial Era: A Positive Case Study in Universitas Negeri Makassar. *ELT Worldwide*, 8(1), 28-40.
- Biro Komunikasi. (2023). Panduan Komunikasi Krisis. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Coombs, T. (2014). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding. The United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Dwiyanti, I., Nawawi, N., Farida, U., Sakkir, G., Suryarini, D. Y., & Kusumaningrum, N. K. V. (2021). The Influence of Work Environment and Compensation on Employee Performance through Job Satisfaction in the Office of the Regional Financial Management Agency Bantaeng Regency. In Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (pp. 2597-2598).
- Falkheimer, J. & Heide, M. (2010). The Handbook of Crisis Communication. New Jersey: Blackwell Publishing.
- Handayani, R., Sakkir, G., & Kasman, R. (2021). The Influence of Verbal-Linguistic Intelligence on Students Learning Outcomes in English at SMA Negeri 1 Sidrap. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 1(2), 141-148.
- MISNAWATI, M., Sakkir, G., Puspita, N., Akbar, Z., & Yusriadi, Y. (2021). Student learning interest in COVID-19 pandemic age by blended e-learning (Asynchronous and synchronous). In *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 6330-6339). IEOM Society International.
- Nur, S., & Sakkir, G. (2022). EFL Students' Anxiety in Oral Presentation in Thesis Examination during Covid-19 Pandemic Era: Factors and Strategies. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(2), 144-159.
- Rahman, H., Sakkir, G., & Khalik, S. (2021). Audio-Lingual Method to Improve Students' Speaking Skill at Smp Negeri 1 Baranti. *La Ogi: English Language Journal*, 7(1), 31-40.
- Ririantika, R., Usman, M., Aswadi, A., & Sakkir, G. (2020). Penerapan model pembelajaran tipe "make a match" terhadap hasil belajarbahasa indonesia. *Cakrawala Indonesia*, 5(1), 1-6.
- Sakkir, G., Abduh, A., Andrew, M., Muslim, A. B., & Yasdin, Y. (2021). The Challenges Faced by Teachers in Teaching English in The Current Curriculum Change. In *SEMINAR NASIONAL HASIL PENELITIAN 2021*. LP2M Universitas Negeri Makassar.
- Sakkir, G., Muhayyang, M., Amin, F. H., Dollah, S., Noni, N., & Umar, N. F. (2023). PENDAMPINGAN PENGELOLAAN JURNAL IJOBEC (INTERNASIONAL JOURNAL OF ENGLISH BUSINESS ENGLISH AND

- COMMUNICATION). *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)*, 1(2), 308-313.
- Sakkir, G., Noni, N., Muhayyang, M., Dollah, S., & Tahir, M. (2023). SOSIALISASI PELUANG DAN TANTANGAN BEKERJA DI LUAR NEGERI BAGI TENAGA KESEHATAN DI INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS MUHAMMADIYAH (ITKESMU) SIDRAP. *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(02), 352-358.
- Saputra, U. R., Maulina, M., Nasrullah, R., & Sakkir, G. (2021). Students' Sentence Errors on WhatsApp Daily Status: A Literature Review. *Celebes Journal of Language Studies*, 23-31.