

## Psikoedukasi *Self-Disclosure and Trust* Dalam Industri Perhotelan

Rahmawati Syam<sup>1</sup>, Syamsul Bakhri Gaffar<sup>2</sup>, Dhede Tazkiya Octsananda Ramli<sup>3</sup>, Siti Adriyanti<sup>4</sup>, Siti Hajrahwaty<sup>5</sup>, Tiara Angreni<sup>6</sup>, Mustika Kusuma<sup>7</sup>

<sup>1,3,4,5,6</sup>Fakultas Psikologi, Program Studi Psikologi, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[rahmawatsyam@unm.ac.id](mailto:rahmawatsyam@unm.ac.id), <sup>2</sup>[syamsulbakhri@unm.ac.id](mailto:syamsulbakhri@unm.ac.id), <sup>3</sup>[dhedetazkiya@gmail.com](mailto:dhedetazkiya@gmail.com),

<sup>4</sup>[sitiadriyanti2@gmail.com](mailto:sitiadriyanti2@gmail.com), <sup>5</sup>[sitihajrahwaty21@gmail.com](mailto:sitihajrahwaty21@gmail.com), <sup>6</sup>[iamtiraangreni12@gmail.com](mailto:iamtiraangreni12@gmail.com),

<sup>7</sup>[tikatrans04@gmail.com](mailto:tikatrans04@gmail.com)

**Abstrak**– Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi dengan individu-individu secara tatap muka yang memungkinkan setiap individu dapat menangkap reaksi individu yang lain secara langsung dengan verbal maupun non verbal di lingkungannya. Sebagai makhluk sosial, manusia selalu menjalin hubungan dengan individu lain yang tidak lepas dari kehidupan sehari-hari. Agar hubungan antar individu dapat berjalan harmonis, maka dibutuhkan adanya penyesuaian diri serta memerlukan adanya komunikasi. Karyawan merupakan individu yang melakukan banyak pekerjaan yang sangat menentukan dan bermakna bagi organisasi. Metode yang digunakan yaitu psikoedukasi dalam bentuk kegiatan seminar yang bertujuan untuk memberikan informasi dan pelatihan yang berguna dalam mengubah pemahaman mental atau psikis individu. Psikoedukasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman keterampilan sebagai usaha pencegahan dari munculnya atau meluasnya gangguan psikologis disuatu kelompok. Kegiatan ini dilakukan secara luring dalam bentuk kegiatan seminar dengan menghadirkan ahli sebagai narasumber utama. Kegiatan seminar psikoedukasi ini dilaksanakan pada 17 Mei 2023 dengan jumlah peserta 22 orang. Melalui kegiatan ini, karyawan Gammara Hotel Makassar mendapatkan pengetahuan mengenai apa yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal secara verbal dan nonverbal dapat terjalin serta aspek apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan terlaksananya komunikasi yang baik dalam pengungkapan diri serta kepercayaan antara rekan kerja.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Psikoedukasi, Seminar

**Abstract**– Interpersonal communication is communication that occurs face-to-face with individuals that allows each individual to capture the reactions of other individuals directly verbally and non-verbally in their environment. As social beings, humans always establish relationships with other individuals that cannot be separated from everyday life. In order for the relationship between individuals to work harmoniously, adjustment is needed and requires communication. Employees are individuals who do a lot of work that is very decisive and meaningful for the organization. The method used is psychoeducation in the form of seminar activities that aim to provide information and training that is useful in changing an individual's mental or psychological understanding. Psychoeducation is an activity carried out to increase the understanding of skills as an effort to prevent the emergence or spread of psychological disorders in a group. This activity is carried out offline in the form of seminar activities by presenting experts as the main resource persons. This activity was carried out attractively in the form of seminar activities by presenting experts as the main sources. This psychoeducation seminar was held on May 17 2023 with 22 participants. Through this activity, Gammara Hotel Makassar employees gain knowledge about what is meant by verbal and nonverbal interpersonal communication and what aspects are needed to realize the implementation of good communication in self-disclosure and trust between colleagues.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Psychoeducation, Seminar

### 1. PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu berinteraksi antara satu dengan lainnya dan saling membutuhkan. Sebagai makhluk sosial, manusia selalu menjalin hubungan dengan individu lain yang tidak lepas dari kehidupannya sehari-hari. Agar hubungan antar individu dapat berjalan harmonis, maka dibutuhkan adanya penyesuaian diri serta memerlukan adanya komunikasi. Setiap hari orang dewasa yang telah bekerja dan menjadi karyawan akan berkomunikasi dengan rekan kerja mereka, mulai dari hal yang menyangkut pekerjaan hingga yang bersifat pribadi. Menurut Mulyadi (dalam Hartini & Chelsia, 2021) karyawan merupakan individu yang melakukan banyak pekerjaan yang sangat menentukan dan bermakna bagi organisasi.

Mulyana (dalam Ropiani, 2017) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal (interpersonal communication) merupakan komunikasi yang terjadi dengan individu-individu secara tatap muka yang memungkinkan setiap individu dapat menangkap reaksi individu yang lain secara langsung dengan verbal maupun non verbal di lingkungannya. Agar Individu mampu beradaptasi dengan lingkungan, maka individu membutuhkan keterampilan sosial. Keterampilan sosial merupakan hal yang dapat mendukung berhasilnya dalam pergaulan serta menjadi syarat tercapainya penyesuaian sosial yang baik dalam kehidupan individu (Septiani dkk., 2019). Salah satu aspek yang penting dalam keterampilan sosial yaitu *self-disclosure* (pengungkapan diri). *Self-disclosure* merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menyatakan informasi tentang dirinya kepada orang lain yang tujuannya untuk mencapai hubungan yang lebih akrab (Altman & Taylor dalam Septiani dkk., 2019). Menurut Lumsden (dalam Septiani dkk., 2019) *self-disclosure* bisa membantu seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain, meningkatkan kepercayaan diri serta membuat hubungan lebih akrab.

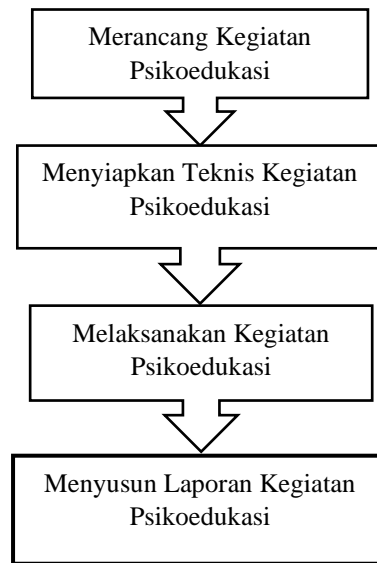
Terdapat beberapa manfaat dan dampak pada *self-disclosure* dalam hubungan antar rekan kerja menurut Hartini & Chelsia (2021). Pertama, *self-disclosure* merupakan dasar bagi hubungan yang sehat antara dua orang. Kedua, semakin bersikap terbuka terhadap rekan kerja, semakin rekan kerja kita juga akan menyukai diri kita dan akibatnya rekan kerja akan semakin membuka diri kepada kita. Ketiga, orang yang rela membuka diri kepada orang lain terbukti cenderung memiliki sifat-sifat yang kompeten, terbuka, *extrovert*, fleksibel, adaptif dan intelijen, yakni sebagian dari ciri-ciri orang yang bahagia. Keempat, membuka diri kepada orang lain merupakan dasar relasi yang memungkinkan komunikasi intim baik dengan diri sendiri maupun rekan kerja. Dan yang kelima, membuka diri berarti bersikap realistis, dimana *self-disclosure* haruslah jujur, tulus dan autentik.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pemberian psikoedukasi mengenai *self-disclosure and trust* dalam industri perhotelan pada karyawan Gammara Hotel Makassar dilakukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan. Karyawan membutuhkan edukasi mengenai pengungkapan diri serta kepercayaan komunikasi dengan rekan kerja sebaya, atasan, bawahan hotel. Tujuan diadakannya psikoedukasi ini adalah untuk memberikan informasi, ilmu dan edukasi kepada karyawan Gammara Hotel Makassar mengembangkan atau membangun rasa kepercayaan karyawan dalam menyampaikan pendapat dan mampu mengungkapkan apa yang dirasakan dengan rekannya.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan adalah psikoedukasi dalam bentuk kegiatan seminar. Menurut Bhattacharjee dkk. (dalam Putra & Soetikno, 2018) psikoedukasi adalah metode edukatif yang bertujuan untuk memberikan sebuah informasi dan pelatihan yang berguna dalam mengubah pemahaman mental atau psikis individu. Psikoedukasi juga bermanfaat dalam memberikan pengetahuan atau pemahaman serta strategi terapeutik yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas hidup individu. Dalam pasal 68 ayat (3) dalam buku Kode Etik Psikologi Indonesia (HIMPSI, 2010) psikoedukasi merupakan 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 mengenai gangguan yang dialami oleh individu setelah menjalani psikoterapi.

Psikoedukasi dapat dilakukan dalam bentuk pelatihan maupun non-pelatihan. Psikoedukasi mengenai *self-disclosure and trust* dilakukan dengan menggunakan metode psikoedukasi non-pelatihan dalam bentuk kegiatan seminar. Peserta dalam kegiatan seminar psikoedukasi ini adalah karyawan Gammara Hotel Makassar. Kegiatan seminar psikoedukasi ini dilakukan secara luring dengan menggunakan metode ceramah dan bermain. Tahapan kegiatan seminar psikoedukasi adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Rancangan Kegiatan

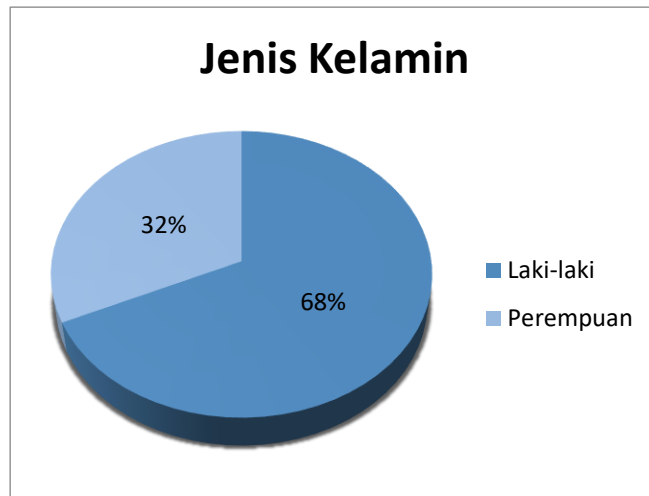
Psikoedukasi dapat dilakukan dalam bentuk pelatihan maupun non-pelatihan. Psikoedukasi mengenai *self-disclosure and trust* dilakukan dengan menggunakan metode psikoedukasi non-pelatihan dalam bentuk kegiatan seminar. Peserta dalam kegiatan seminar psikoedukasi ini adalah karyawan Gammara Hotel Makassar. Kegiatan seminar psikoedukasi ini dilakukan secara luring dengan menggunakan metode ceramah dan bermain. Tahapan kegiatan seminar psikoedukasi adalah sebagai berikut:

1. Merancang kegiatan psikoedukasi  
Merancang kegiatan psikoedukasi merupakan tahapan awal kegiatan yang dilakukan. Perancangan yang dilakukan dalam kegiatan seminar ini adalah melakukan analisis kebutuhan menentukan tema, judul, menghubungi narasumber, dan membuat evaluasi.
2. Menyiapkan teknis kegiatan psikoedukasi  
Persiapan teknis dilakukan dengan menyiapkan segala alat dan bahan yang dibutuhkan yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan seminar psikoedukasi ini seperti poster kegiatan, sertifikat, absensi peserta, evaluasi kegiatan, dan *reward games*.
3. Melaksanakan kegiatan psikoedukasi  
Pelaksanaan kegiatan seminar ini merupakan kegiatan inti dari psikoedukasi yang dilakukan. Pelaksanaan kegiatan mencakup seluruh rangkaian acara yang telah dibuat mulai dari pembuka hingga penutup.
4. Menyusun laporan kegiatan psikoedukasi  
Penyusunan laporan kegiatan merupakan tahap akhir setelah kegiatan selesai dilakukan. Laporan kegiatan merupakan bentuk pertanggungjawaban dari kegiatan seminar psikoedukasi yang telah dilaksanakan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan seminar psikoedukasi yang mengangkat tema komunikasi dengan judul kegiatan, “*Self-Disclosure and Trust*” dilaksanakan pada 17 Mei 2023 di Gammara Hotel Hotel Makassar. Kegiatan ini merupakan rangkaian kegiatan BKP Magang Mandiri Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar. Peserta Kegiatan merupakan karyawan Gammara Hotel Makassar sebanyak 22 orang. Berikut adalah data dari peserta kegiatan seminar psikoedukasi:

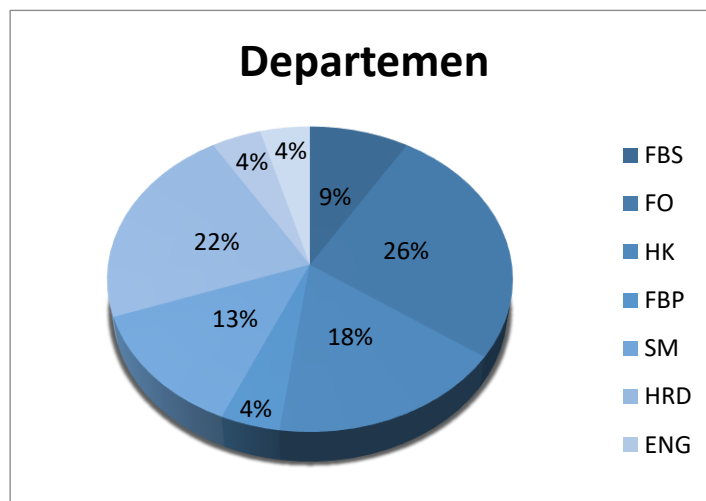
1. Jenis Kelamin



Gambar 2. Jenis Kelamin

Dari keseluruhan peserta kegiatan, 68% atau 15 orang peserta berjenis kelamin laki-laki dan 32% atau 7 orang lainnya berjenis kelamin perempuan.

2. Departemen



Gambar 3. Departemen

Sebaran departemen peserta kegiatan seminar psikoedukasi adalah 4% atau 1 orang berasal dari departemen Engineering, 4% atau 1 orang berasal dari departemen FB Product, 9% atau 2 orang berasal dari departemen FB Services, 18% atau 4 orang berasal dari departemen Housekeeping, 22% atau 5 orang berasal dari departemen HRD, 13% atau 3 orang berasal dari departemen Sales & Marketing, 4% atau 1 orang berasal dari departemen Executive and Marketing dan 26% atau 6 orang berasal dari department Front Office.

Kegiatan seminar psikoedukasi dilakukan dengan memberikan edukasi kepada karyawan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal mengenai "self-disclosure and trust" dalam dunia perhotelan sebagai penyedia jasa kepada masyarakat. Pemberian edukasi ini dilakukan langsung oleh ahli sehingga informasi yang diberikan dapat membantu mengembangkan pengetahuan serta kesadaran karyawan dalam mengembangkan kemampuan komunikasi. Berikut adalah keterangan detail mengenai pelaksanaan kegiatan:

1. Nama Kegiatan

Tema dari kegiatan ini adalah Komunikasi Interpersonal. Judul yang diangkat dari kegiatan seminar psikoedukasi adalah *Self-Disclosure and Trust*. Selaras dengan tema yang diangkat mengenai komunikasi interpersonal untuk mengembangkan atau membangun rasa kepercayaan karyawan dalam menyampaikan pendapat dan mampu mengungkapkan apa yang dirasakan dengan rekannya.

2. Waktu dan Tempat Kegiatan

Seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal dilaksanakan pada 17 Mei 2023 bertempat di *Meeting Room* Banyan Gammara Hotel Makassar

3. Tujuan Kegiatan

Kegiatan seminar psikoedukasi ini bertujuan agar para karyawan di Gammara Hotel Makassar dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan rekan maupun atasannya.

4. Tahapan Kegiatan

Tahapan pelaksanaan kegiatan seminar psikoedukasi komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

a. Merancang kegiatan Psikoedukasi

Tahap merancang kegiatan psikoedukasi terlebih dahulu dilakukan dengan menentukan tema dan topik psikoedukasi berdasarkan analisis kebutuhan. Rancangan psikoedukasi juga termasuk merancang pamflet kegiatan, spanduk kegiatan, susunan acara, ice breaking, dan evaluasi. Berikut adalah rancangan pamflet kegiatan dan spanduk kegiatan.



**Gambar 4.** Pamflet Seminar

b. Menyiapkan teknis kegiatan psikoedukasi

Pelaksanaan kegiatan seminar psikoedukasi melibatkan departemen-departemen yang ada di Gammara Hotel Makassar. Persiapan teknis dilaksanakan dengan koordinasi bersama departemen *Front Office* (FO), *Engineering*, *Food & Beverages Product* (FBP), *Food & Beverages Services* (FBS), *House Keeping* (HK), *Sales Marketing* (SM), *Human Resource Development* (HRD), serta *Executive and Marketing* (AG). Tahapan persiapan teknis kegiatan

juga meliputi kegiatan menyiapkan seluruh alat dan bahan yang digunakan dalam kegiatan psikoedukasi termasuk *PowerPoint* sebagai media materi psikoedukasi, hadiah untuk peserta, lembar evaluasi, serta media yang digunakan dalam agenda ice breaking.

c. Melaksanakan kegiatan psikoedukasi

Inti dari tahapan kegiatan seminar psikoedukasi adalah pelaksanaan psikoedukasi. Psikoedukasi dilaksanakan 17 Mei 2023 di *Meeting Room Banyan Gammara Hotel Makassar*. Kegiatan psikoedukasi berhasil dilaksanakan dengan jumlah peserta kegiatan 22 orang. Rancangan susunan acara kegiatan psikoedukasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Susunan Acara Kegiatan Psikoedukasi

No.	Waktu		Acara	Keterangan
	Jam (WITA)	Durasi		
1	15.00 – 15.10	10 Menit	Pembukaan	Membuka acara dengan formal oleh MC
2	15.11 – 15.21	10 Menit	Sambutan dari HR Manager	Memberikan sepatah kata sebelum masuk ke materi
3	15.22 – 16.00	38 Menit	Materi	Pemaparan materi oleh narasumber dengan metode presentasi
4	16.01 – 16.11	10 Menit	<i>Ice Breaking</i>	Memberikan <i>ice breaking</i> kepada peserta seminar
5	16.11 – 16.31	20 Menit	Tanya jawab	Tanya jawab antara peserta dengan narasumber
6	16.32 – 16.52	20 Menit	Games	Memberikan hiburan kepada peserta seminar
7	16.53 – 17.03	10 Menit	Pengisian Evaluasi	Peserta mengisi evaluasi mengenai kegiatan seminar
8	17.04 – 17.14	10 Menit	Penutupan	Menutup acara dengan formal serta foto Bersama dengan peserta dan narasumber

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 *self-disclosure and trust* adalah sebagai berikut:





**Gambar 5.** Pembukaan



**Gambar 6.** Penyampaian Materi



**Gambar 7.** Ice Breaking



**Gambar 8.** Games



**Gambar 9.** Foto Bersama

d. Menyusun laporan psikoedukasi

Tahapan akhir dari kegiatan seminar psikoedukasi adalah penyusunan laporan psikoedukasi sebagai pertanggung jawaban 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 karyawan dapat mendefinisikan apa dan bagaimana pandangan atau persepsi diri itu berlangsung. Karyawan juga mampu menjelaskan konsep diri dalam komunikasi interpersonal dengan rekan kerja serta karyawan mampu menjelaskan pesan-pesan komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal. Kegiatan seminar psikoedukasi juga dinilai sangat menghibur karyawan karena diberikan agenda *ice breaking* serta *games* di dalamnya. Permainan yang diberikan adalah permainan yang mampu memberikan komunikasi yang efektif antar karyawan agar tujuan dari kegiatan yang diberikan dapat tercapai. Evaluasi atas kegiatan seminar psikoedukasi oleh karyawan cenderung baik dan menyenangkan dengan narasumber yang interaktif selama proses psikoedukasi.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan seminar psikoedukasi dilaksanakan dengan tujuan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengembangan rasa kepercayaan karyawan dalam menyampaikan pendapat dan mampu mengungkapkan apa yang dirasakan dengan rekannya. Melalui kegiatan ini, selain menambah pengetahuan, karyawan juga diharapkan dapat meningkatkan rasa kepercayaan dalam penyampaian pendapat maupun pengungkapan yang dirasakan dengan rekannya. Komunikasi yang efektif dan minimnya saling bercerita tentang rekan kerja yang lain dapat dikatakan komunikasi antar rekan kerja sehat. Karyawan operasional maupun *back office* dalam hal ini karyawan-karyawan pada departemen *Front Office (FO)*, *Engineering*, *Food & Beverages Product (FBP)*, *Food & Beverages Services (FBS)*, *House Keeping (HK)*, *Sales Marketing (SM)*, *Human Resource Development (HRD)*, serta *Executive and Marketing (AG)* memerlukan komunikasi yang baik antar rekan kerja sesama departemen maupun antar departemen agar terjalin kerja sama tim yang baik.

Seminar psikoedukasi *self-disclosure and trust* ini berhasil memberikan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman baru mengenai komunikasi interpersonal, pengungkapan diri, kepercayaan kepada karyawan. Melalui kegiatan ini, karyawan berhasil mengidentifikasi apa saja yang harus dilakukan untuk dapat menumbuhkan kepercayaan dalam pengungkapan maupun penyampaian pendapat kepada individu lain termasuk rekan kerja satu maupun lain departemen. Meskipun kegiatan ini merupakan kegiatan seminar, karyawan juga memberikan penilaian mengenai pelaksanaan psikoedukasi yang menyenangkan karena adanya agenda *ice breaking*, *games*, dan pemateri yang seru. Karyawan merasa senang dan *excited* untuk seminar selanjutnya karena kegiatan psikoedukasi yang dilaksanakan dapat menghilangkan kejenuhan serta pemateri dengan pembawaan yang berbeda dengan sebelum-sebelumnya.

#### REFERENCES

- Hartini, S., & Chelsia. (2021). SELF-DISCLOSURE DITINJAU DARI TRUST PADA KARYAWAN PT MITRA ABDI PERKASA MEDAN. *Empowerment Jurnal Mahasiswa Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 1(2), 21–29.
- Himpri. (2010). *Kode Etik Psikologi Indonesia*.
- Putra, A. S., & Soetikno, N. (2018). Pengaruh Intervensi Psikoedukasi Untuk Meningkatkan Achievement Goal Pada Kelompok Siswi Underachiever. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 2(1), 254. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v2i1.1514>
- Ropiani, M. (2018). Komunikasi Interpersonal Tenaga Pendidik Terhadap Keberhasilan Belajar Siswa Pada Mis Assalam Martapura Dan Min Sungai Sipai Kabupaten Banjar. *NALAR: Jurnal Peradaban Dan Pemikiran Islam*, 1(2), 110. <https://doi.org/10.23971/njppi.v1i2.907>
- Septiani, D., Azzahra, P. N., Wulandari, S. N., & Manuardi, A. R. (2019). Self Disclosure Dalam Komunikasi Interpersonal: Kesetiaan, Cinta, Dan Kasih Sayang. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 2(6), 265. <https://doi.org/10.22460/fokus.v2i6.4128>
- Simbolon, P., Pakpahan, R. E., Gultom, E. M., Tinggi, S., Kesehatan, I., Medan, S. E., & Artikel, S. (2022). HUBUNGAN SELF DISCLOSURE DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA TINGKAT II PRODI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN. *Guidance: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 19(12), 25–35. <https://uia.e-journal.id/guidance>
- Syam, R., Bakhri, S., Novita, G., Jalal, M., & Arafah, M. (2023). *Psikoedukasi Pentingnya Komunikasi Interpersonal Dalam Industri Perhotelan*. 1(1), 41–49.