

Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu (Studi pada Hotel Guest House Sutos Sungailiat Bangka)

Janata
Janataajja@gmail.com
STISIPOL Pahlawan 12 Sungailiat

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal pegawai Hotel Guest House Sutos dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian ini menjabarkan bahwa peran komunikasi interpersonal dan keramahtamahan pegawai hotel sangat penting dalam memberikan informasi dan dalam melayani tamu hotel. Pesan yang disampaikan dapat diterima oleh tamu sehingga komunikasi keterbukaan dan pendekatan interpersonal sangat membantu dalam menyampaikan pesan komunikasi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Guset House Sutos Sungailiat Bangka menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan mengambil narasumber pegawai dan tamu Hotel Gueat House Sutos. Instrumen penelitian yang digunakan adalah data primer dan sekunder berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitiannya adalah terdapat peran komunikasi berdasarkan sifat-sifat komunikasi interpersonal seperti proses transaksional, tujuan, komunikasi yang ambigu, berbentuk simetris dan komplementer, dan merujuk pada isi dan hubungan. Proses komunikasi yang terjalin antara pegawai dan tamu dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memahami dan membina hubungan baik di setiap komunikasi yang berlangsung agar dapat mengangkat dan mempertahankan citra baik hotel tersebut. Selain itu, komunikasi interpersonal didukung oleh adanya keterbukaan, kepercayaan, dan sikap saling mendukung. Adapun rekomendasi bagi manajemen hotel adalah memberikan notifikasi setiap informasi yang berubah mengenai Hotel Guest House Sutos, terutama pada pemesanan *online* agar tidak terjadi perbedaan pendapat dengan tamu yang memesan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, pelayanan, tamu

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the role of interpersonal communication of the employees of the Hotel Guest House Sutos in providing services to guests. This research explains that the role of interpersonal communication is very important in providing information, including the friendliness of hotel employees in serving guests. Open communication and interpersonal approaches were very helpful for employees in conveying communication messages to guests. This research was conducted at Guest House Sutos Sungailiat Bangka and used a qualitative descriptive methodology by taking employee and guest speakers at Hotel Guest House Sutos. The research instrument used was primary data and secondary data in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that there was a role for communication based on the characteristics of interpersonal communication, such as transactional processes, goals, ambiguous communication, symmetrical and complementary forms, and referring to content and relationships. The communication process that exists between employees and guests in providing services aimed to understand and foster good relations in every communication that takes place. It aimed to elevate and maintain a good image of the hotel. Besides, interpersonal communication is supported by openness, trust, and mutual support. The author provides recommendations to hotel management to provide notification of any changing information about Hotel Guest House Sutos, especially on online bookings so that there is no disagreement with the guests who have booked.

Keywords: interpersonal communication, service, hotel guest

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dengan berkomunikasi manusia mampu saling memahami apa yang disampaikan satu sama lain, baik dalam organisasi, masyarakat, maupun lingkungan tempat bekerja. Dalam komunikasi kita tidak asing mendengar komunikasi interpersonal atau komunikasi antar-pribadi. Dalam berinteraksi dan berkomunikasi tatap muka secara langsung dengan orang lain, tentu kita harus memiliki komunikasi interpersonal yang baik. Komunikasi interpersonal yang baik pada saat berkomunikasi akan menimbulkan komunikasi yang efektif.

Rogers (dalam Cangara, 2013: 22) menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses ketika suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi bertujuan untuk memberikan pelayanan berupa informasi-informasi yang disampaikan kepada konsumen dalam menentukan pilihan barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam menawarkan produk berupa barang atau jasa, peran komunikasi interpersonal yang baik sangat diperlukan, dikarenakan dengan komunikasi yang baik tentu akan memberikan dampak yang baik terhadap perusahaan tersebut.

Salah satu perusahaan yang harus siap menghadapi persaingan adalah industri yang bergerak di bidang jasa, salah satunya perhotelan, baik dari kelas hotel melati hingga hotel berbintang. Usaha jasa perhotelan merupakan salah satu komponen penting dalam kemajuan wisata.

Hotel Guest House Sutos merupakan salah

satu hotel kelas melati yang ada di Sungailiat Bangka. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis dikarenakan terletak di tengah kota Sungailiat Bangka. Akan tetapi, untuk menunjang kemajuan hotel tentu tidak hanya berpatokan pada lokasi yang strategis, namun juga harus didukung oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel tersebut.

Dalam hal pelayanan tentu setiap hotel memiliki cara tersendiri untuk menarik konsumen menggunakan jasa mereka. Setiap hotel pasti akan memberikan yang terbaik untuk kebutuhan yang diperlukan bagi setiap konsumen yang datang berkunjung.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana peran komunikasi interpersonal pegawai Hotel Guest House Sutos dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Alasan pemilihan objek penelitian ini dikarenakan di Hotel Guest House Sutos terdapat permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi kepada manajemen Hotel Guest House Sutos bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada para tamu.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yaitu metode penelitian sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalam penelitian tersebut dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, melainkan makna (segi kualitas) dari fenomena yang di amati (Prastowo, 2016: 24).

Menurut Moleong (2005: 4), pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian

dengan data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar, dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya, sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang:

M E T O D O L O G I

Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti yang diperoleh dari sumber utama (Kuntur, 2009: 182). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan didapat dari pengamatan secara langsung. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan mengamati semua perilaku pegawai Hotel Guest House Sutos pada saat melakukan interaksi dan komunikasi dengan tamu hotel. Selain pengamatan langsung, peneliti juga melakukan secara langsung wawancara mendalam (depth interview) terhadap para narasumber dengan tujuan supaya fenomena yang diteliti dapat dianalisis secara deskriptif.

Adapun data sekunder yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengambil dan memperoleh data dalam bentuk yang sudah tersedia seperti jurnal, artikel, koran, majalah, daftar pustaka, dan lain-lain. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari studi pustaka, yaitu mengumpulkan beberapa teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti dari buku-buku, browsing internet, serta penelusuran bentuk dokumen lainnya. Data sekunder lainnya untuk mendukung penelitian ini diperoleh dengan membaca buku ataupun referensi relevan yang ada di perpustakaan STISIPOL Pahlawan 12.

SUMBER DAN PENGUMPULAN DATA

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2007: 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah orang dan benda. Penelitian ini menggunakan orang yang akan dijadikan objek wawancara, sedangkan benda adalah data tambahan berupa dokumen dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah dengan memilih informan kunci (key informan) dan informan secara umum. Jumlah narasumber dalam penelitian ini sebanyak 10 orang informan yang peneliti pilih untuk memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti dengan bertanya langsung dan mendengarkan jawaban langsung dari narasumber utama data. Peneliti merupakan pewawancara, sedangkan sumber data adalah orang yang diwawancarai. Adapun jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara terstruktur. Dalam wawancara terstruktur, pewawancara menyiapkan daftar pertanyaan sebelum wawancara dilakukan, dan pertanyaan diajukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan. Melalui wawancara terstruktur itu peneliti mempersiapkan panduan berupa beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara terstruktur dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi interpersonal pegawai dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap di Hotel Guest House Sutos.

2. Observasi

Menurut Arikunto (2006: 124), observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha

pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki. Observasi yang dilakukan adalah dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati objek penelitian. Data yang diperoleh oleh peneliti berupa pengamatan langsung penyampaian komunikasi interpersonal yang meliputi bagaimana komunikasi yang disampaikan kepada para tamu dilakukan, dan bagaimana proses memberikan pelayanan diberikan kepada tamu di Hotel Guest House Sutos.

3. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah prasasti, notulensi rapat, agenda, dan lain-lain. Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan dari dokumen yang ada di lokasi penelitian dan diharapkan dapat mendukung dan mempertajam analisis penelitian (Ruslan, 2014: 212).

Studi kepustakaan dilakukan untuk mendukung hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini sumber-sumber kepustakaan berupa jurnal penelitian, buku, internet, dan surat kabar yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti di Hotel Guest House Sutos.

TEKNIK ANALISIS, PENYAJIAN, DAN VALIDITAS DATA

Analisis data adalah bagian dalam proses penelitian yang sangat penting karena dari analisis data akan terlihat manfaat utama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian (Moleong, 2007: 173). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain-lain. Data yang sangat

banyak itu kemudian dibaca, dipelajari, dan ditelaah. Langkah berikutnya, menurut Sugiono (2014: 244) adalah melakukan:

1. Reduksi data (data reduction).

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data kasar yang muncul dan catatan-catatan hasil penelitian di lapangan. Peneliti dapat menggolongkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir.

Dalam penelitian ini peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, mencari pola dan tema yang berkaitan dengan judul peneliti. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data (data display)

Rangkaian informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, studi pustaka maupun sumber lain disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya. Melalui penyajian tersebut data dapat terorganisasi atau tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Penyajian data akan memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami oleh peneliti.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification)

Ini merupakan langkah terakhir dalam kegiatan analisis kualitatif. Penerapan kesimpulan ini bergantung pada besarnya kumpulan catatan di lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menarik kesimpulan dari apa yang diteliti, dan dalam penelitian ini kesimpulan tersebut merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat

berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang awalnya samar-samar atau bahkan gelap hingga kemudian menjadi terang dan jelas setelah adanya kesimpulan penelitian.

Terkait validitas data, Kriyanto (2016: 70) mengatakan bahwa penilaian kesahihan atau validitas riset kualitatif biasanya terjadi sewaktu proses pengumpulan data dan analisis-interpretasi data. Validitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengecekan keabsahan data (trustworthiness), yaitu menguji kebenaran dan kejujuran subjek dalam mengungkap realitas berdasarkan apa yang dialami, dirasakan, atau dibayangkan. Dalam penelitian ini penulis melakukan validitas data dengan cara menggunakan triangulasi sumber, yakni peneliti mengumpulkan data dari beragam sumber yang saling berbeda dengan menggunakan satu metode yang sama, mengecek keabsahan data informasi yang didapat dari key informan dan para informan (Burgin, 2017:107).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran komunikasi interpersonal yang baik menentukan efektivitas dari pesan yang disampaikan. Oleh karena itu, setiap pegawai harus memiliki komunikasi interpersonal yang baik agar dapat mencapai tujuan dari pesan yang disampaikan. Pada saat memberikan pelayanan, sikap dan komunikasi yang baik akan menimbulkan keefektifan dari penyampaian pesan yang disampaikan. Untuk mencapai komunikasi efektif diperlukan komunikasi yang baik antara komunikator, komunikan, dan individu yang terlibat sehingga tidak menimbulkan miskomunikasi atas apa yang dikomunikasikan.

Komunikasi interpersonal adalah sebuah

proses atau kejadian yang berkelanjutan yang masing-masing elemen saling bergantung satu sama lain. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini merupakan penyampaian komunikasi berupa informasi-informasi yang dibutuhkan konsumen, dan penyampaian tentang fasilitas hingga aturan yang ditawarkan oleh hotel tersebut.

Komunikasi interpersonal menurut Bocher (dalam Ngalimun, 2018: 3) merupakan proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau kelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Komunikasi pelayanan yang diberikan kepada tamu tentu harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini para pegawai harus memiliki keterampilan dalam segala bidang, khususnya keterampilan berkomunikasi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan maksimal sesuai SOP Hotel Guest House Sutos.

Penyampaian komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi, dan koherensi. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka secara langsung maupun melalui media. Oleh karena itu, kemungkinan terjadinya umpan balik memang sangat besar. Selain itu, penerima pesan dapat menanggapi langsung dengan menyampaikan umpan balik. Dengan demikian, terjadi interaksi antara komunikator dan komunikan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan terhadap komunikasi yang terjadi antara pegawai hotel dan tamu Hotel Guest House Sutos, penyampaian informasi dan pemberian layanan kepada tamu berjalan dengan efektif. Hal tersebut terlihat dari terjadinya pengulangan konsumen menggunakan jasa hotel tersebut.

Menurut Sendjaja (2009: 622), komunikasi antar-pribadi (interpersonal) dilakukan dengan tujuan untuk mengenal diri sendiri dan orang lain,

mengetahui dunia luar, menciptakan dan memelihara hubungan, mengubah sikap dan perilaku, bermain dan mencari hiburan dan membantu orang lain (memberi motivasi, dan lain-lain). Mengacu pada pendapat ini, dalam rangka penyampaian informasi kepada konsumen yang datang untuk sekadar bertanya-tanya maupun yang benar-benar akan menginap, pegawai Hotel Guest House Sutos dituntut mampu memberikan pelayanan yang baik kepada setiap konsumen yang datang. Hal ini untuk menciptakan hubungan interpersonal yang baik antara pegawai dan konsumen.

Latar belakang yang berbeda antara tamu dan calon tamu menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai dalam memberikan pelayanan dan penyampaian komunikasi. Untuk itu, para pegawai harus mengimbangnya dengan komunikasi non-verbal yang baik agar penyampaian komunikasi berlangsung efektif dan hubungan yang dibangun berjalan dengan baik. Penyampaian komunikasi interpersonal membuat kita memahami orang lain secara lebih baik, membina hubungan secara lebih baik dengan orang lain, dan turut mempengaruhi sikap beserta perilaku orang lain untuk mencapai tujuan kita. Membangun komunikasi sebaik mungkin dengan konsumen inilah yang seharusnya dilakukan pegawai agar konsumen tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan Hotel Guest House Sutos.

Dalam upaya menarik konsumen, Hotel Guest House Sutos menggunakan pula media pendukung seperti pemasangan iklan di media sosial, papan reklame, dan menjalin kerja sama dengan perusahaan tiket online. Adanya media pendukung ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang baik agar tujuan dari penyampaian pesan dapat berjalan dengan efektif. Adanya media pendukung berpotensi menarik pihak-pihak yang datang berkunjung tidak hanya dari masyarakat lokal. Oleh karena itu, pegawai Hotel Guest House Sutos harus bisa menyampaikan

komunikasi yang baik kepada setiap konsumen yang datang, dan membina hubungan baik agar konsumen tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan serta dapat mempertahankan pelanggan.

Dalam komunikasi interpersonal yang terpenting adalah bukan intensitas dalam berkomunikasi, melainkan bagaimana komunikasi itu terjalin. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan adanya faktor-faktor pendukung. Rakhmat (2007: 129-133) menyebutkan ada beberapa faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal, yakni percaya (trust), sikap suportif, dan sikap terbuka. Menurut DeVito (1997: 259) komunikasi interpersonal yang efektif dimulai dengan lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan yang dimulai dari keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk membentuk komunikasi yang efektif diperlukan penyampaian pesan yang baik dan didukung dengan penggunaan bahasa non-verbal yang baik agar

konsumen yang datang tertarik untuk menggunakan jasa yang ditawarkan (Rohim, 2009: 11). Memang tidak semua makna dapat selalu tersampaikan, dan setiap orang belum tentu paham apa yang dimaksudkan oleh orang lain. Dalam situasi seperti ini individu harus dapat menjelaskan, mengulang, dan mengklarifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, pegawai Hotel Guest House Sutos menyebutkan bahwa komunikasi yang ambigu biasanya sering terjadi pada tamu yang memesan melalui tiket online. Hal yang membuat tamu tidak puas di antaranya foto di halaman iklan yang dinilai tidak sesuai dengan layanan yang mereka dapatkan, misalnya ukuran kamar yang dianggap terlalu kecil.

Dalam kasus semacam ini, pegawai Hotel Guest House Sutos harus mampu merespons dengan baik dan memberikan penjelasan terhadap apa yang membuat mereka tidak puas. Dalam memberikan penjelasan kepada tamu pegawai harus melakukan komunikasi verbal dan non-verbal dengan aktif agar komunikasi ambigu tersebut dapat diatasi dengan segera mungkin dan mendapatkan feedback yang baik dari tamu.

Komunikasi interpersonal yang efektif menurut DeVito (dalam Riska, 2017: 5) ditandai oleh adanya kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada aspek-aspek komunikasi interpersonal.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada setiap penyampaian komunikasi yang diberikan kepada tamu, peran pegawai sangat menentukan arah komunikasi yang berlangsung. Misalnya pemberian respons terhadap ketidakpuasan tamu, dalam hal ini pegawai harus bisa menanggapi laporan yang disampaikan oleh tamu mengenai apa yang membuat mereka tidak puas kemudian mengambil tindakan secepat mungkin agar permasalahan bisa diatasi. Komunikasi interpersonal mendorong terjadinya kesamaan (simetris) atau perbedaan (komplementer). Pola-pola perilaku dan hubungan di antara pihak yang berkomunikasi menjadi dasar untuk menggambarkan kesamaan atau perbedaan itu. Pola hubungan simetris menunjukkan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal bercermin pada perilaku lainnya.

Menurut Sendjaja (2009: 622), perilaku seseorang dalam hubungan simetris bercermin pada perilaku orang lain. Misalkan bila seorang mengomel, maka pihak yang lain juga akan beraksi dalam cara yang sama dan bersifat kompetitif. Demikian juga dengan hubungan komplementer (perbedaan), hubungan yang tercipta adalah saling

menguatkan dan melengkapi.

Hasil penelitian melalui observasi dan wawancara serta pengamatan peneliti menunjukkan bahwa dalam hubungan simetris pegawai Hotel Guest House Sutos selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) penyampaian informasi mengenai aturan-aturan yang diberlakukan di hotel, fasilitas yang ditawarkan, serta menjawab setiap kebutuhan yang diperlukan oleh tamu (misalnya informasi rekomendasi tempat wisata, kuliner, dan lain-lain) tanpa memandang latar belakang tamu tersebut. Adapun dalam hubungan komplementer, penyampaian informasi antara konsumen baru dan pelanggan memiliki perbedaan. Untuk konsumen baru, penyampaian informasi mengenai hotel disampaikan secara keseluruhan, sedangkan untuk pelanggan tidak perlu dilakukan dikarenakan mereka telah memahami informasi tentang Hotel Guest House Sutos.

Dikatakan oleh Mulyana (2018: 81) bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima tapi juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan. Mengacu pada pendapat ini, dalam berkomunikasi dengan tamu, pegawai Hotel Guest House Sutos hendaknya menanggapi setiap apa yang disampaikan oleh tamu, seperti keluhan tamu dan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Pegawai harus mampu menyampaikan secara detail dan teliti dengan didukung bahasa non-verbal yang baik (misalnya memberikan senyuman dan memperhatikan nada bicara) dalam menyampaikan informasi agar tamu merasa nyaman. Dengan demikian, terciptalah hubungan yang baik antara pegawai dan tamu Hotel Guest House Sutos.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, untuk memberikan notifikasi khusus kepada tamu, pegawai Hotel Guest

House Sutos tidak pernah menginformasikan. Namun, pihak hotel memberikan diskon sebesar 10% kepada tamu yang sudah menjadi pelanggan dan kepada konsumen baru yang menginap lebih dari tiga hari. Untuk pelayanan yang diberikan, pihak pengelola Hotel Guest House Sutos dapat dikatakan baik dari segi komunikasi yang disampaikan, baik secara verbal maupun non-verbal.

Interaksi komunikasi interpersonal yang terjalin antara pegawai dan tamu Hotel Guest House Sutos dapat dikatakan berjalan dengan baik. Tamu merasa dilayani dan merasa nyaman ketika menggunakan jasa Hotel Guest House Sutos. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang disampaikan oleh pihak hotel dalam melayani tamu berjalan efektif, baik dari segi isi maupun hubungan yang diberikan. Hubungan interpersonal memegang peran yang sangat penting sebagai penanda komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif harus diimbangi dengan dipahaminya makna pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Komunikasi interpersonal yang efektif menurut DeVito (dalam Riska, 2017: 5) ditandai adanya kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam hubungan antar pribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal.

Pegawai hotel dalam komunikasi dengan tamu, baik secara langsung maupun bermedia, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dalam setiap penyampaiannya agar mendapatkan feedback sesuai dengan tujuan dari pesan yang disampaikan. Feedback dapat berupa hubungan baik yang terjalin antara pegawai dan konsumen sehingga konsumen tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel. Dengan demikian, komunikasi yang terjalin dapat dikatakan efektif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai Hotel Guest House Sutos melakukan

komunikasi dengan tamu berupa pemberian layanan yang sama, baik secara langsung maupun bermedia. Dalam melakukan komunikasi interpersonal, para pegawai Hotel Guest House Sutos memahami bagaimana cara memberikan pelayanan dan membangun hubungan dengan orang yang baru dikenal. Hal tersebut terlihat dari cara mereka memberikan pelayanan kepada konsumen dan pelanggan, yakni berupaya untuk membangun hubungan baik dalam setiap komunikasi yang dibangun. Bentuknya antara lain dalam penyampaian informasi yang diperlukan tamu, dipergunakan bahasa verbal maupun non-verbal yang baik sehingga tamu tertarik untuk menggunakan jasa yang diberikan. Pegawai Hotel Guest House Sutos juga sudah melakukan interaksi yang baik dengan tamu dan memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak manajemen.

Di sisi yang lain, manajemen Hotel Guest House Sutos seyogianya terus-menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan melakukan evaluasi kepada para pegawai hotel agar kualitas komunikasi dan pelayanan Hotel Guest House Sutos terus membaik sehingga memberikan citra positif di benak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Cangara, Hafied. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- DeVito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Book
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: PrenadaMedia

Group

- Moleong, Lexy J. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. (2010). Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ngalimun.(2018). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Pearson, Judy C. (2011). Human Communication. New York: Aptara
- Praswoto, Andi. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Rogers, Everett M, & Rekha Agrawala-Rogers. (1976). Communication In Organization. New York: The Free Press
- Ruslan, Rosady. (2011). Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: RajaGrafindo Persada

