

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN SETIA HOTEL DANAU TOBA INTERNATIONAL COTTAGE PARAPAT

Oleh:

Nadia Rehulina Lumbangao¹⁾

Elok Perwirawati²⁾

Emellia A. Ginting³⁾

Universitas Darma Agung^{1,2,3)}

E-mail

nadialumbangao12000@gmail.com¹⁾

elokperwirawati@yahoo.com²⁾

emilginting3@gmail.com³⁾

ABSTRACT

This research aims to find out how employee interpersonal communication builds loyal customer satisfaction at the Lake Toba International Cottage Parapat hotel and to find out the inhibiting factors for interpersonal communication between employees and guests in building hotel customer satisfaction. This research is qualitative research with descriptive methods. Data collection methods were carried out by means of interviews, observation and documentation. In this research there were several sources, namely employees and guests who stayed at the hotel. The place where this research was carried out was located at the Danau Toba International Cottage Parapat Hotel. The results of this research are that Lake Toba International Cottage Parapat hotel employees carry out interpersonal communication to increase loyal customer satisfaction including five indicators of interpersonal communication activities, including openness: employees are willing to listen to complaints and share information honestly and transparently with guests. Empathy: The ability of hotel employees to understand and feel what other people feel, and show concern for their feelings. Support (Supportiveness): employee willingness to provide emotional support and assistance to guests, shows that hotel employees care and are ready to help. Positiveness: employees must show a positive and optimistic attitude in interactions, including giving praise to guests, equality: hotel employees provide fair and equal treatment to all guests regardless of their background. There are two obstacles in interaction between guests and hotel staff, namely semantic barriers due to differences in language and cultural backgrounds, and physical barriers in the form of noise from busy hotel activities. Housekeeping employees often have difficulty communicating with guests who use foreign languages, noisy hotel environments can disrupt concentration and hinder smooth communication, making it difficult for guests and staff to hear and understand each other well.

Keywords : *Interpersonal Communication, loyal customers, Lake Toba International Cottage Hotel Parapat*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana komunikasi interpersonal pegawai dalam membangun kepuasan pelanggan setia hotel Danau Toba International Cottage Parapat serta mencari tahu faktor penghambat komunikasi interpersonal antara pegawai dan tamu dalam membangun kepuasan pelanggan hotel. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat beberapa narasumber yaitu pegawai dan tamu yang menginap di hotel tersebut. Tempat pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Hotel

Danau Toba International Cottage Parapat. Hasil dari penelitian ini yaitu pegawai hotel Danau Toba International Cottage Parapat dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan setia meliputi lima indikator komunikasi interpersonal kegiatan antara lain keterbukaan (*Openness*) : pegawai bersedia untuk mendengarkan keluhan dan berbagi informasi secara jujur dan transparan kepada tamu. Empati (*Empathy*): Kemampuan pegawai hotel untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, serta menunjukkan kepedulian terhadap perasaan mereka. Dukungan (*Supportiveness*): kesediaan pegawai dalam memberikan dukungan emosional dan bantuan kepada tamu , menunjukkan bahwa karyawan hotel peduli dan siap membantu. Positif (*Positiveness*): pegawai harus menunjukkan sikap positif dan optimis dalam interaksi, termasuk memberikan pujian kepada tamu, kesetaraan (*Equality*): pegawai hotel memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua tamu tanpa membedakan latar belakang mereka. Terdapat dua hambatan dalam interaksi antara tamu dan staf hotel, yaitu hambatan semantik akibat perbedaan latar belakang bahasa dan budaya, serta hambatan fisik berupa kebisingan dari aktivitas hotel yang sibuk. Pegawai housekeeping sering kesulitan berkomunikasi dengan tamu yang menggunakan bahasa asing, kondisi lingkungan hotel yang bising dapat mengganggu konsentrasi dan menghambat kelancaran komunikasi, menyulitkan tamu maupun staf untuk saling mendengar dan memahami dengan baik.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, pelanggan setia, Hotel Danau Toba International Cottage Parapat

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor bisnis yang sangat bergantung pada interaksi interpersonal untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan pelanggan. Dalam era globalisasi saat ini, persaingan di dunia perhotelan semakin ketat, menuntut peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Komunikasi interpersonal yang efektif antara pegawai dan tamu menjadi kunci untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hotel Danau Toba International Cottage Parapat, yang terletak di kawasan wisata Parapat, Sumatera Utara, merupakan salah satu destinasi favorit bagi wisatawan domestik dan internasional. Dengan fasilitas lengkap dan pelayanan yang ramah, hotel ini telah menarik banyak pengunjung yang ingin menikmati keindahan Danau Toba. Namun, seiring berjalannya waktu, hotel ini menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas komunikasi interpersonal antara pegawai dan tamu, yang berdampak pada kepuasan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal pegawai berperan dalam membangun kepuasan pelanggan setia di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat. Selain itu, penelitian ini juga berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat komunikasi interpersonal antara pegawai dan tamu. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengelolaan komunikasi interpersonal dalam industri perhotelan, khususnya di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat. Masalah komunikasi interpersonal antara pegawai dan tamu di hotel ini juga dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran budaya dan kurangnya pengawasan. Pegawai hotel tidak selalu memahami budaya dan kebiasaan tamu yang berbeda-beda, sehingga dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kegagalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai. Selain itu, hotel tidak memiliki sistem pengawasan yang efektif untuk memantau kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai,

sehingga pegawai tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan tidak memperbaiki kesalahan yang terjadi. Dalam beberapa tahun terakhir, hotel ini telah mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan beberapa upaya, seperti pelatihan untuk pegawai dan pengembangan sistem pengawasan. Namun, masalah komunikasi interpersonal antara pegawai dan tamu masih terjadi dan perlu diatasi agar hotel ini dapat menjadi tujuan penginapan yang lebih baik dan memuaskan tamu.

Dengan memperhatikan hal-hal seperti kejelasan komunikasi, kemampuan mendengarkan, ekspresi emosional, dan keterampilan interpersonal lainnya, penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang dinamika hubungan antara pegawai hotel dan tamu. Oleh karena itu, diharapkan hasil penelitian ini akan membantu meningkatkan praktik komunikasi interpersonal di lingkungan perhotelan, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman tamu, meningkatkan kualitas layanan, dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan pelanggan yang setia di industri perhotelan, khususnya di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

PENGERTIAN KOMUNIKASI

Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar individu dalam berinteraksi dengan orang lain dan dalam lingkungan kelompoknya. Tujuan komunikasi tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga sebagai cara untuk menjalin hubungan yang baik baik secara individu maupun dalam kelompok atau organisasi. Menurut Bandriyah (2015:30). Sutrisno (2017:17) menambahkan bahwa komunikasi adalah sebuah konsep dengan banyak arti, yang maknanya dapat dibedakan dalam konteks ilmu sosial sebagai proses komunikasi sosial. Komunikasi terkait

dengan pesan dan perilaku, dan untuk dapat melakukannya dengan baik, seseorang perlu memahami prosesnya dan menerapkan pengetahuan tersebut secara kreatif. Pentingnya komunikasi tercermin dalam banyak aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kerja, di mana komunikasi yang efektif dapat mencegah kesalahan dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara pemimpin dan karyawan. Komunikasi juga penting dalam organisasi, karena dapat mendukung tercapainya tujuan bersama.

PENGERTIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap peserta menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Menurut Mulyana dalam Perwirawati, E. Ginting, EA. (2024: 43).

Menurut Devito (2016), komunikasi interpersonal adalah kecakapan atau keterampilan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau sekelompok kecil, dengan melibatkan sikap jujur, tanggung jawab, dan perasaan terhadap pesan yang disampaikan. Proses komunikasi interpersonal mencakup pertukaran informasi secara langsung, baik melalui suara, ekspresi wajah, bahasa tubuh, maupun gerak tubuh. Pearson dkk, dalam Devito (2016), menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses yang menggunakan pesan untuk mencapai kesamaan makna antara setidaknya dua orang, dengan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal sering digunakan dalam interaksi sehari-hari antar karyawan, pertemuan klien, diskusi proyek, dan rapat. Kemampuan berkomunikasi yang baik sangat penting dan menjadi salah satu kriteria yang diinginkan banyak perusahaan dalam merekrut karyawan.

Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph A. Devito, faktor penghambat komunikasi interpersonal terbagi menjadi empat macam, yaitu:

1. Hambatan Fisik: Hambatan fisik dapat timbul ketika terjadi gangguan fisik yang mempengaruhi proses komunikasi, seperti perbedaan jarak antara komunikator, perbedaan posisi fisik, dan lain-lain.
2. Hambatan Fisiologis: Hambatan fisiologis dapat timbul ketika terjadi gangguan fisik pada individu, seperti gangguan pendengaran, gangguan penglihatan, dan lain-lain.
3. Hambatan Psikologis: Hambatan psikologis dapat timbul ketika terjadi gangguan psikologis pada individu, seperti perasaan takut, perasaan gugup, dan lain-lain.
4. Hambatan semantic: adalah gangguan atau penghalang yang timbul akibat adanya perbedaan pemahaman atau interpretasi atas makna, istilah, atau konsep yang digunakan oleh pengirim dan penerima pesan. Hal ini dapat terjadi karena latar belakang pendidikan, pengalaman, bahasa, budaya, serta konteks yang berbeda antara komunikator dan komunikan.

INDIKATOR KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Indikator komunikasi interpersonal menurut Devito Joseph A dalam P Pulung Puryana dan Azatil Ismah Fauziah (2019:756) adalah sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*Openness*), dalam komunikasi interpersonal merujuk pada keinginan dan kemampuan individu untuk berbagi informasi dan perasaan secara jujur dan transparan dengan orang lain. Keterbukaan mendorong pertukaran informasi yang jelas dan jujur, serta menciptakan lingkungan di mana individu merasa

nyaman untuk mengungkapkan pemikiran dan perasaannya. Dalam konteks profesional, seperti di industri perhotelan, keterbukaan pegawai dalam berkomunikasi dengan tamu dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, dalam hubungan personal, keterbukaan membantu membangun kepercayaan dan pemahaman yang lebih baik antara individu, memungkinkan komunikasi yang lebih efektif dan harmonis.

2. Empati (*Empathy*), kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain dari sudut pandang mereka tanpa kehilangan identitas diri. Dengan berempati, individu dapat memberikan respons yang lebih tepat dan sensitif terhadap kebutuhan dan perasaan orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan memperkuat ikatan emosional. Dalam konteks profesional, empati membantu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan suportif, di mana setiap orang merasa dihargai dan didengar. Sementara itu, dalam hubungan pribadi, empati memungkinkan terciptanya komunikasi yang lebih dalam dan saling pengertian, sehingga mengurangi konflik dan meningkatkan kepuasan dalam hubungan tersebut.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*), kemampuan untuk memberikan dukungan emosional dan rasa aman kepada orang lain selama interaksi. Indikator ini melibatkan perilaku yang mendorong keterbukaan dan pengungkapan diri, serta menghindari sikap menghakimi atau kritis yang dapat menghambat komunikasi. Dalam konteks profesional, sikap mendukung dapat meningkatkan moral dan motivasi karyawan, serta memperkuat hubungan antar tim. Sementara dalam hubungan personal, sikap mendukung

memungkinkan individu merasa dihargai dan dipahami, yang berkontribusi pada pembentukan hubungan yang lebih sehat dan memuaskan

4. Sikap positif (*Positiveness*), kecenderungan untuk melihat dan menanggapi situasi serta orang lain dengan optimisme dan antusias me. Indikator ini sangat penting dalam membangun hubungan yang efektif dan harmonis karena memfasilitasi suasana interaksi yang menyenangkan dan produktif. Sikap positif melibatkan penggunaan bahasa yang menyemangati, ekspresi nonverbal yang ramah, dan kemampuan untuk fokus pada solusi daripada masalah. Dalam lingkungan profesional, sikap positif dapat meningkatkan semangat kerja tim dan mengurangi konflik, sehingga menciptakan dinamika kerja yang lebih kolaboratif dan inovatif. Dalam konteks personal, sikap positif membantu memperkuat ikatan emosional dengan orang lain, meningkatkan rasa saling percaya, dan mempromosikan komunikasi yang lebih terbuka dan konstruktif.

5. Kesetaraan (*Equality*), merujuk pada perlakuan yang adil dan setara antara individu yang terlibat dalam interaksi, tanpa memandang perbedaan status, posisi, atau latar belakang. Indikator ini penting karena menciptakan lingkungan di mana setiap orang merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat. Kesetaraan memungkinkan pertukaran ide yang bebas dan terbuka, di mana semua pihak memiliki kesempatan yang sama untuk berkontribusi dan didengar. Dalam konteks profesional, kesetaraan dapat meningkatkan partisipasi karyawan dan mendorong inovasi, karena setiap individu merasa memiliki peran yang signifikan dalam mencapai tujuan bersama. Dalam hubungan personal, kesetaraan membantu membangun fondasi yang kuat untuk kepercayaan dan saling menghormati,

sehingga memperkuat hubungan dan meminimalkan potensi konflik.

3.METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memahami fenomena sosial, perilaku, atau situasi tertentu secara mendalam tanpa mengutamakan pengujian hipotesis atau generalisasi statistik. Metode ini lebih fokus pada pemahaman makna dan konteks dari fenomena yang diteliti, serta bagaimana individu atau kelompok mengalami dan menginterpretasikan fenomena tersebut.

INFORMAN PENELITIAN

Teknik purposive sampling, atau sampling bertujuan, adalah metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian untuk memilih individu atau unit penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam teknik ini, peneliti secara sengaja memilih peserta yang dianggap memiliki informasi atau pengalaman yang diperlukan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

SUMBER DATA

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer yang berupa wawancara dan observasi di lapangan. Serta sumber data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya, seperti perpustakaan atau laporan penelitian yang telah dilakukan. Sujarweni (2014:33-34).

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Yusuf (2014:372), keberhasilan dalam pengumpulan data ditentukan oleh kemampuan peneliti untuk menghayati situasi sosial yang diteliti, melalui wawancara dan observasi langsung. Peneliti harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan dari berbagai sumber terfokus

pada rumusan masalah penelitian dan memiliki kredibilitas yang tinggi. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi adalah teknik untuk mengamati tingkah laku non-verbal dan kondisi nyata di lapangan, seperti di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat. Menurut Sugiyono (2018:229), observasi memungkinkan peneliti untuk mempelajari perilaku dan maknanya secara langsung, dengan penekanan pada konteks alami dan hubungan antar aspek yang diamati (Yusuf, 2014:384).
2. Wawancara adalah teknik komunikasi dua arah untuk mendapatkan informasi dari informan terkait. Yusuf (2014:372) menyebutkan bahwa wawancara adalah proses interaksi langsung untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, wawancara bebas terpimpin digunakan, di mana pertanyaan dikembangkan sesuai pedoman namun tetap fleksibel untuk memperoleh informasi relevan (Arikunto, 2016:199).
3. Dokumentasi melibatkan pengumpulan data berupa buku, arsip, dokumen, dan gambar yang mendukung penelitian. Sugiyono (2018:476) menyatakan bahwa dokumentasi bisa melengkapi observasi dan wawancara, memberikan kredibilitas tambahan. Namun, peneliti harus hati-hati terhadap kredibilitas dokumen, karena tidak semua dokumen mencerminkan keadaan asli.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Danau Toba International Cottage Parapat adalah hotel yang berada dipinggir Danau Toba beralamat di Jl. Haranggaol No.4, Tiga Raja, Kec. Girsang Sipangan Bolon, Medan, Sumatera Utara 21174 berada di Parapat. Hotel ini sudah berdiri dari tahun 1987. Selain letaknya yang strategis, Hotel Danau Toba International Cottage Parapat juga merupakan hotel dekat Pelabuhan Ajibata berjarak sekitar 0,34 km

dan Pelabuhan Parapat berjarak sekitar 0,65 km. Pelayanan memuaskan serta fasilitas hotel yang memadai akan membuat tamu nyaman berada di Danau Toba International Cottage Parapat. Tersedia kolam renang untuk tamu sambil bersantai sendiri maupun bersama teman dan keluarga. Resepsionis siap 24 jam untuk melayani proses *check-in*, *check-out* dan kebutuhan tamu yang lain. Terdapat restoran yang menyajikan menu lezat ala Danau Toba International Cottage Parapat khusus untuk tamu dan pengunjung.

HASIL PENELITIAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN SETIA HOTEL DANAU TOBA INTERNATIONAL COTTAGE PARAPAT.

1. KETERBUKAAN

Studi di industri perhotelan menunjukkan bahwa keterbukaan antara pegawai dan manajemen hotel sangat berpengaruh terhadap kinerja operasional dan kepuasan tamu. Ketika karyawan berkomunikasi dengan tamu, seperti memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang fasilitas dan layanan hotel, mereka dapat berbagi umpan balik dan ide-ide inovatif secara jujur dan transparan, yang meningkatkan kerja tim dan koordinasi. Penelitian ini menekankan bahwa budaya yang lebih terbuka di hotel membantu mencapai tujuan bisnis melalui peningkatan kualitas layanan dan reputasi.

Terkait dengan pernyataan Manager Hotel Danau Toba International Cottage Parapat sama dengan pernyataan dari narasumber 2 Bapak Jetendra bahwa:

“Sebagai resepsionis, saya sangat terbuka dalam menerima masukan dari para tamu hotel. Saya selalu siap mendengarkan setiap saran, keluhan, atau pujian yang disampaikan oleh tamu. Dengan sikap terbuka ini, saya berharap para tamu merasa dihargai dan

diperhatikan, serta memberikan kontribusi positif dalam menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik di hotel kami”.

2. EMPATI

Dalam penelitian yang dilakukan di industri perhotelan, empati sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Karyawan hotel yang merasa empati dengan tamu mereka dan memenuhi kebutuhan mereka dapat memiliki pengalaman menginap yang lebih baik. Penelitian ini menekankan bahwa pelatihan karyawan dalam keterampilan empati sangat penting untuk memberikan layanan yang lebih personal dan menyenangkan, karena empati membantu staf hotel mengantisipasi kebutuhan tamu, menawarkan solusi yang lebih baik, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan tamu, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan loyalitas tamu dan reputasi hotel.

3. SIKAP Mendukung

Penelitian yang dilakukan di industri perhotelan, sikap yang mendukung juga dikenal sebagai supportiveness merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Tindakan dan komunikasi yang menunjukkan dukungan menunjukkan perhatian, bantuan, dan dukungan terhadap tamu dan rekan kerja. Ketika staf hotel mendukung, mereka tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu tetapi juga berusaha memahami dan membantu mengatasi masalah mereka. Mereka melakukan ini dengan memberikan informasi tambahan, mengubah layanan sesuai kebutuhan, atau memberikan solusi yang tepat waktu dan personal. Studi menunjukkan bahwa karyawan lebih termotivasi dan bekerja lebih baik di tempat kerja, yang berdampak positif pada pengalaman pengunjung. Suasana yang ramah dan nyaman yang diciptakan oleh

staff hotel membuat tamu lebih bahagia dan lebih setia.

4. SIKAP POSITIF

Setiap tahap penelitian di hotel dilakukan dengan cara yang objektif, etis, dan berkolaborasi. Untuk mendapatkan gambaran yang lengkap, peneliti harus tetap netral, menghindari bias, dan selalu terbuka terhadap komentar dari manajemen, tamu, dan staf hotel. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat diandalkan, ketekunan dan ketelitian sangat penting. Sukses dalam penelitian juga bergantung pada kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi yang berubah dan kreativitas. Dengan komunikasi yang efektif, peneliti dapat secara jelas menyampaikan hasil dan saran mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasi hotel secara keseluruhan.

5. KESETARAAN

Di sebuah hotel, kesetaraan penelitian berarti bahwa data yang dikumpulkan dan dievaluasi mencerminkan pengalaman dan pendapat setiap tamu dan karyawan tanpa membedakan. Penelitian harus mengakui dan menghormati keragaman yang ada dan memperlakukan setiap peserta dengan adil dan tanpa bias. Ini melibatkan pengembangan proses yang inklusif, yang memastikan bahwa semua orang didengar dan dipertimbangkan, dan bahwa hasil dan rekomendasi penelitian akan membantu meningkatkan layanan dan lingkungan kerja yang adil dan setara di hotel.

FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN SETIA HOTEL DANAU TOBA INTERNATIONAL COTTAGE PARAPAT.

1. HAMBATAN FISIK

Di sebuah hotel, kesetaraan penelitian berarti bahwa data yang dikumpulkan dan dievaluasi mencerminkan pengalaman dan pendapat setiap tamu dan karyawan tanpa membedakan. Penelitian harus mengakui dan menghormati keragaman yang ada dan memperlakukan setiap peserta dengan adil dan tanpa bias. Ini melibatkan pengembangan proses yang inklusif, yang memastikan bahwa semua orang didengar dan dipertimbangkan, dan bahwa hasil dan rekomendasi penelitian akan membantu meningkatkan layanan dan lingkungan kerja yang adil dan setara di hotel.

2. HAMBATAN FISIOLOGIS

Hambatan fisiologis dalam penelitian di hotel dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal secara signifikan. Hambatan ini mencakup kondisi fisik atau kesehatan dari individu yang terlibat, seperti kelelahan, gangguan pendengaran, atau penglihatan yang buruk. Gangguan pendengaran atau penglihatan dapat menghalangi kemampuan seseorang untuk menerima dan menginterpretasikan pesan dengan benar, terutama dalam lingkungan hotel yang mungkin memiliki pencahayaan redup atau tingkat kebisingan tinggi. Peneliti menemukan hambatan fisiologis seperti, tamu yang mengalami kelelahan akibat perjalanan yang cukup jauh akibatnya tamu mengalami kesulitan dalam berkonsentrasi dalam memahami informasi dari karyawan hotel. Selain itu, masalah kesehatan lain seperti sakit kepala atau stres juga dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi, membuat interaksi kurang efektif.

3. HAMBATAN PSIKOLOGIS

Persepsi yang berbeda-beda, ekspektasi yang tidak realistis, dan konflik budaya atau nilai dapat menjadi sumber konflik psikologis antara staf hotel dan para tamu. Misalnya, jika tamu memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan atau fasilitas hotel, mereka dapat merasa kecewa atau tidak puas. Di sisi lain, karyawan hotel mungkin menghadapi tekanan untuk memenuhi harapan tamu dengan sumber daya terbatas,

yang dapat menyebabkan stres atau ketidakpuasan dalam interaksi mereka. Selain itu, perbedaan budaya atau latar belakang dapat memengaruhi cara staf melihat dan berbicara dengan tamu; untuk memastikan komunikasi yang baik dan layanan yang memuaskan bagi tamu hotel, diperlukan empati dan pemahaman yang lebih baik.

4. HAMBATAN SEMANTIK

Hambatan semantik dalam komunikasi interpersonal di hotel dapat terjadi akibat adanya perbedaan pemahaman antara karyawan hotel dan tamu terkait penggunaan istilah, konsep, atau bahasa yang digunakan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti latar belakang budaya, pendidikan, dan pengalaman yang berbeda, serta konteks industri perhotelan yang memiliki terminologi khusus. Ketika seorang tamu mengeluh tentang "*bed bugs*" di kamarnya, namun karyawan hotel belum paham istilah tersebut. Untuk mengatasi hambatan semantik ini, karyawan hotel perlu membiasakan diri dengan bahasa dan istilah yang umum digunakan oleh berbagai latar belakang tamu, serta bersikap proaktif dalam memastikan pemahaman yang sama melalui umpan balik dan penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas. Dengan demikian, komunikasi antara karyawan hotel dan tamu dapat berjalan efektif dan menghindari kesalahpahaman.

PEMBAHASAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN SETIA HOTEL DANAU TOBA INTERNATIONAL COTTAGE PARAPAT.

Komunikasi interpersonal pegawai hotel dalam membangun kepuasan pelanggan setia di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat sudah bisa dikatakan terjadi cukup baik. Penelitian ini menyoroti lima indikator utama dalam komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung,

sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan pegawai dalam mendengarkan keluhan dan berbagi informasi secara jujur membantu membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan pelanggan. Ketika pegawai bersikap terbuka, tamu merasa lebih nyaman untuk mengungkapkan kebutuhan dan masalah mereka, sehingga menciptakan dialog dua arah yang konstruktif. Empati memungkinkan pegawai untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan tamu, sehingga mereka merasa dihargai dan dipahami. Pegawai yang mampu menunjukkan empati dapat memberikan layanan yang lebih personal dan relevan dengan kebutuhan masing-masing tamu, yang berkontribusi pada pengalaman menginap yang lebih memuaskan. Sikap mendukung dari pegawai yang siap memberikan dukungan emosional dan bantuan menunjukkan kepedulian dan kesiapan membantu, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika tamu merasa didukung oleh pegawai yang peduli, mereka lebih cenderung merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diterima. Sikap positif yang ditunjukkan oleh pegawai dalam interaksi mereka, termasuk memberikan pujian, menciptakan suasana yang menyenangkan dan ramah bagi tamu. Lingkungan yang positif dan penuh semangat dapat meningkatkan suasana hati tamu dan membuat mereka lebih menikmati waktu mereka di hotel. Kesetaraan dalam perlakuan, dengan tidak membedakan latar belakang tamu, memastikan setiap tamu merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Dengan memperlakukan semua tamu secara adil dan setara, hotel dapat membangun reputasi sebagai tempat yang inklusif dan ramah, yang penting untuk menarik dan mempertahankan pelanggan setia.

FAKTOR PENGHAMBAT KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN SETIA HOTEL DANAU TOBA

INTERNATIONAL COTTAGE PARAPAT.

Hasil penelitian mengenai faktor penghambat komunikasi interpersonal pegawai dalam membangun kepuasan pelanggan setia di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat menyoroti beberapa hambatan yang dapat mengganggu efektivitas komunikasi. Hambatan-hambatan tersebut meliputi hambatan fisik, hambatan fisiologis, hambatan psikologis, dan hambatan semantik. Hambatan fisik mencakup faktor-faktor eksternal yang dapat menghalangi atau mengganggu proses komunikasi, seperti kebisingan dari aktivitas hotel yang sibuk dan jarak fisik antara pegawai dan tamu. Hambatan ini dapat membuat pesan sulit diterima dengan jelas dan tepat, sehingga mempengaruhi kualitas interaksi antara pegawai dan tamu. Hambatan fisiologis berkaitan dengan kondisi fisik individu yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam berkomunikasi, seperti gangguan pendengaran atau kelelahan. Kondisi ini dapat mengurangi efektivitas komunikasi dan membuat pegawai kurang responsif terhadap kebutuhan tamu.

Hambatan psikologis meliputi faktor-faktor emosional dan mental yang dapat mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi, seperti stres, kecemasan, atau prasangka. Hambatan ini dapat menghalangi pegawai untuk berinteraksi secara efektif dan empatik dengan tamu, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Hambatan semantik berkaitan dengan perbedaan bahasa dan makna kata-kata yang digunakan dalam komunikasi. Perbedaan latar belakang bahasa dan budaya antara pegawai dan tamu dapat menyebabkan kesalahpahaman dan mengganggu kelancaran komunikasi. Hambatan semantik ini dapat membuat pesan yang disampaikan oleh pegawai tidak dipahami dengan benar oleh tamu, sehingga mengurangi efektivitas komunikasi. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan setia, penting bagi Hotel Danau

Toba International Cottage Parapat untuk mengenali dan mengatasi berbagai hambatan komunikasi interpersonal ini. Dengan mengurangi hambatan-hambatan tersebut, pegawai dapat berkomunikasi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

- 1) Penerapan komunikasi interpersonal yang terjadi antara pegawai dan tamu di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat cukup efektif. Hal ini terlihat dari beberapa indikator komunikasi interpersonal yang dilaksanakan dengan baik oleh pegawai dalam menciptakan kepuasan pelanggan yaitu : keterbukaan (*Openness*) : pegawai bersedia untuk mendengarkan keluhan dan berbagi informasi secara jujur dan transparan kepada tamu. Empati (*Empathy*): kemampuan pegawai hotel untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh tamu, serta menunjukkan kepedulian terhadap perasaan mereka. Dukungan (*Supportiveness*): kesediaan pegawai hotel dalam memberikan dukungan emosional dan bantuan kepada tamu , menunjukkan pegawai peduli dan siap membantu. Positif (*Positiveness*): pegawai menunjukkan sikap positif dan optimis kepada tamu. Kesetaraan (*Equality*): pegawai hotel memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua tamu tanpa membedakan latar belakang mereka.
- 2) komunikasi interpersonal di Hotel Danau Toba International Cottage Parapat menghadapi beberapa hambatan yaitu ,hambatan fisik seperti kebisingan dan penataan ruang yang kurang optimal dapat mengganggu

proses komunikasi. hambatan fisiologis yang dihadapi oleh pegawai, seperti masalah kesehatan fisik, juga mempengaruhi efektivitas komunikasi mereka, hambatan psikologis termasuk stres dan tekanan kerja yang dapat mengurangi kemampuan pegawai dalam berinteraksi dengan tamu secara efektif. Selain itu, hambatan semantik, terutama perbedaan bahasa dan budaya, juga menghambat pemahaman yang jelas antara pegawai dan tamu.

SARAN

- 1) Sebaiknya Mempertahankan dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pegawai, khususnya dalam aspek keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan perlakuan terhadap tamu. Hal ini terbukti mampu membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, interaksi interpersonal yang berkualitas dapat terjaga dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan setia hotel.
- 2) Management Hotel Danau Toba International Cottage Parapat, di harapkan mampu memberikan pelatihan bahasa asing bagi staf hotel serta upaya meningkatkan pemahaman budaya tamu serta pengaturan lingkungan fisik yang lebih kondusif, seperti meminimalkan kebisingan. Dengan demikian, komunikasi antara tamu dan staf hotel dapat berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Harjana, 2003, *Komunikasi Intrapersonal dan interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Ali, Mohamad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung:Angkasa.
- Arni, M., (2016). *Komunikasi Organisasi*, Edisi I, Cetakan Ketujuh, Jakarta Bumi Aksara.
- Burhanudin. 2015. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budyatna, M. (2015). *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana
- Cangara, Hafied. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dr. Ali Nurdin,S.Ag.,M.Si. 2020. *Teori Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Effendy, Onong, Uchjana. 2016. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2018. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 2017. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.