

PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL RECEPTIONIST  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI HOTEL SURYA SUKOWATI SRAGEN

*The Role of Interpersonal Communication Receptionist in Increasing The Customer Satisfaction  
at Surya Sukowati Hotel Sragen*

**Oleh**

Erwin Riana Ramandanu<sup>1</sup>, Dian Esti Nurati<sup>2</sup>, Buddy Riyanto<sup>3</sup>  
Course Of Study The Science Of Communication  
University Of Slamet Riyadi Surakarta

**Abstract**

*In the current globalization era, communication science has a important role in tourism. One of them is in the hospitality industry. In the Surya Sukowati Hotel, the receptionist serves the customers by using interpersonal communication. With minimum of human resources of receptionist in handling the work and customers more improve. From the phenomenon above, the authors are interested to conducted the role interpersonal communication receptionist in the customers. The key word in this study: interpersonal Communication, receptionist, customer satisfaction at Surya Sukowati Hotel in Sragen. The objective this reserch was to describe the role of interpersonal communication receptionist in customers satisfaction at Surya Sokowati Hotel. The descriptive research with qualitative methud was a type that be ussed in this research. The theory was used based on Suranto Aw opinion that interpersonal communication between two or more people to presents message includes verbal and non verbal communication. Communication skills communication attitudes, ask a excusatory when any complaint, and present informations. The result of this reserach shows that the interpersonal communication receptionist at Surya Sukowati Hotel was good enough . So the impacts of custemers satisfation created through the stability of customers expectations the increasing of visiting interest to returned to the Hotel, and there was a willingness to about Surya Sukowati Hotel. The interpersonal communication receptionist in customers satisfation can be seen fro, the increasing number of customers and hotel guests staying at Surya Sukowati Hotel.*

**Keyword:** *Customers Satisfation, Interpersonal Communication, Receptionist*

---

**Pendahuluan**

Pada era globalisasi saat ini komunikasi memiliki peran penting dalam menjalin dan menjaga hubungan yang baik antar sesama manusia, secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Komunikasi yang baik dapat di buktikan sebuah industri pariwisata sekarang ini yang sedang berkompetisi untuk mendapatkan keuntungan dengan memiliki modal yaitu cara berkomunikasi yang baik kepada *customer* atau pelanggan. Pentingnya komunikasi adalah bagaimana seseorang komunikator menggunakan teknik komunikasi yang efektif, sehingga pesan dapat tersampaikan dan ada timbal baliknya bagi pelanggan.

Hotel Surya Sukowati Sragen saat ini salah satu pilihan wisatawan maupun yang sedang mencari penginapan di Sragen, Hotel Surya Sukowati merupakan cabang yang ke 3 selain hotel tersebut dibangun juga 2 hotel di daerah Mojokerto sebuah hotel yang baru di buka pada tanggal 8 Agustus 2013 kira-kira sudah 4 tahun berdiri dan Hotel Surya Sukowati memiliki konsep hunian seperti *homestay*. Hotel Surya Sukowati merupakan baru bertempat di Jln. Raya Sragen - Solo KM. 03, Sidoharjo, Jetak, Sidoharjo, Kabupaten Sragen, Hotel dengan berkualitas Melati 3 ini memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik di banding hotel dikawasan Kabupaten Sragen, dengan bangunan yang baru, kebersihan kamar dan lingkungan terjamin, tempat parkir yang

luas, untuk mencari tempat makan mudah karena dipinggir jalan Solo Sragen dan hanya 30 menit dari solo, transportasi umum mudah didapat, fasilitas dan pelayanan yang diberikan setara hotel berbintang. Setiap harinya tamu yang menginap di hotel Surya Sukowati sebesar 70%-80%.

Di Hotel Surya Sukowati Sragen *receptionist* dalam melayani dan menyambut tamu sangat berperan sekali, *receptionist* yang terdiri dari 6 orang ditambah 1 seorang manajer *receptionist* terbagi menjadi 3 *shift* setiap harinya, *shift* pertama jam 07.00-15.00 Wib, *shift* kedua jam 15.00-22.00 Wib, dan *shift* ke 3 jam 22.00-07.00 Wib dalam setiap *shift*nya ada 2 *receptionist* yang akan melayani tamu dan pelanggan hotel. Meskipun dalam sumber daya manusia yang minim *receptionist* di, dalam *oper handle* pekerjaan ketika pergantian *shift* sesama *receptionist* memiliki komunikasi yang baik sehingga tidak ada kesalah pahaman antara *receptionist* dengan tamu di *shift* berikutnya. Begitu juga yang dilakukan *receptionist* kepada pelanggan Hotel Surya Sukowati *receptionist* di hotel Surya Sukowati mempunyai komunikasi interpersonal yang baik ini terlihat pada saat *receptionist* memberikan pelayanan pada saat pelanggan *check in* atau *check out* *receptionist* melayani dengan komunikasi verbal maupun non verbal dengan demikian pelanggan atau tamu yang baru menginap akan mudah mengerti dan merasa puas atas pelayanan *receptionist* di Hotel Surya Sukowati. Menurut Informasi yang di paparkan oleh *receptionist* dengan komunikasi interpersonal yang baik pelanggan hotel Surya Sukowati merasa puas atas pelayanan yang di berikan *receptionist* sehingga pelanggan dan tamu yang menginap di Hotel Surya Sukowati mengalami kenaikan 70 % - 80%.

Menurut Suranto Aw (2011:93-102) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal dapat berlangsung dengan komunikasi verbal dan non verbal, keterampilan dalam berkomunikasi, sikap

dalam berkomunikasi , meminta maaf pada saat *complain* , menyampaikan informasi yang bertujuan untuk menyampaikan sebuah gagasan, ide dari komunikator kepada komunikator dengan tujuan yang sama dan menimbulkan *feedback*. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan peranan komunikasi interpersonal *receptionist* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Hotel Surya Sukowati Sragen.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif adalah data yang di kumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Hal ini karena adanya penerapan metode kualitatif. Meoleong (2006:11)

Penelitian ini dilakukan di Hotel Surya Sukowati Sragen adapun sumber data dalam penelitian ini berasal informan, Lokasi atau tempat dan Peristiwa atau Aktivitas, serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang di lakukan di Hotel Surya Sukowati Sragen.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu untuk menjangkau data informasi yang akurat maka *sampling* dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan yang relevan (Sugiyono, 2015: 221). Dari beberapa pertimbangan tersebut maka informan dalam penelitian ini terdiri dari *Owner, receptionist* dan pelanggan di Hotel Surya Sukowati Sragen.

Teknik analisis data yang digunakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Dalam model ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles dan Huberman, 2014). Data yang didapatkan dari sumber data akan dipilih serta disederhanakan

sebelum disajikan dan ditarik kesimpulan serta diverifikasi.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam memberikan pelayanan receptionist di Hotel Surya Sukowati menggunakan komunikasi interpersonal dalam melayani pelanggan, dengan komunikasi interpersonal yang baik pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan receptionist. Di Hotel Surya Sukowati komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Suranto Aw (2011:93-102) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal dapat berlangsung dengan komunikasi verbal dan non verbal, keterampilan alam berkomunikasi, sikap dalam berkomunikasi, meminta maaf pada saat komplain, menyampaikan informasi.

### 1. Keterampilan Komunikasi Verbal Receptionist Dalam Menerima Tamu

*Receptionist* yang berinteraksi dan berkomunikasi tatap muka secara langsung dengan tamu harus memiliki komunikasi interpersonal yang baik. Dengan mempunyai komunikasi interpersonal yang baik pada saat melayani dan menerima tamu *receptionist* tidak gerogi dan mersa percaya diri. Deddy Mulyana (Suranto Aw, 2011:3) menerangkan bahwa: Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi yang digunakana *receptionist* pada saat melayani tamu datang menggunakan komunikasi verbal dengan bahasa yang di sesuaikan dengan umur pelanggan apabila tamu orang tua dan bisa berbahasa jawa *receptionist* menggunakan bahasa jawa halus, “*sugeng enjing bapak, wonten engkang saget kulo*

*bantu*”. Begitu pula berbeda dengan pelanggan hotel *receptionist* akan lebih akrab pada saat menerima

pelanggan menggunakan bahasa indonesia di sertai intonasi sedang dan santai *receptionist* menerima tamu dengan menanyakan bagaimana kabarnya, kok kelihatan fresh sepertinya semakin makmur saja, maupun yang lainnya.

Dalam menerima tamu *receptionist* menerima dan melayani tamu dengan komunikasi non verbal ekspresi wajah tersenyum dan penuh antusias, menyapa dengan komunikasi verbal menggunakan bahasa indonesia di sertai intonasi sedang saat menyapa pelanggan hotel yang sudah akrab *receptionist* menyapa “Selamat datang kembali mas joko”, “semakin fresh kelihatannya semakin makmur”, “apakah ingin menginap di kamar yang kemarin atau memilih kamar yang berbeda”. Dengan komunikasi yang baik *receptionist* di hotel Surya Sukowati dapat menjalin hubungan yang baik dengan tamu mauapun pelanggan hotel.

### 2. Sikap Komunikasi Non Verbal

*Receptionist* Dalam Berkomunikasi Dengan Pelanggan. Dalam menjawab dan menjelaskan informasi baik yang di dalam hotel maupun yang di luar hotel *receptionist* di Hotel Surya Sukowati menjawab dengan baik dan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami. Dalam menjawab dan menjelaskan informasi dapat menjadi citra baik bagi hotel, karena dengan memberikan informasi yang di butuhkan tamu secara tidak langsung tamu dapat menilai pelayanan yang di berikan di Hotel Surya Sukowati, dengan demikian tamu dapat merasa puas atau tidak pada saat *receptionist* menyampaikan informasi.

Arni Muhammad ( 2009:4 ) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal terdiri dari dua yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi non verbal adalah komunikasi menggunakan ( ekspresi wajah, kotak mata dan gerakan tubuh). *Receptionist* di Hotel Surya Sukowati melayani pada saat

pelanggan menanyakan dimana Atm Bri berada, dengan komunikasi non verbal dengan ekspresi senyum, dengan sikap yang ramah dan gerakan tubuh. Pada saat *receptionist* sedang menyelesaikan administrasi pelanggan bertanya kepada *receptionist* dimana Atm Bri berada?. *Receptionist* kemudian menjawab dan menjelaskan informasi dengan bahasa indonesia Atm Bri berada sekitar 500 meter dari Hotel Surya Bapak, “Silahkan Bapak lurus terus kearah Sragen kota sampai lampu merah yang kedua 100 meter di sebelah kanan sebelah toko buah abc Bapak”. Dan ditambah dengan komunikasi non verbal agar lebih menekankan dalam penjelasan sehingga pelanggan mudah mengerti yang di jelaskan oleh *receptionist*.

### **3. Komunikasi Interpersonal Receptionist Dalam Menangani Komplain**

Komplain merupakan informasi atas ketidaksesuaian yang di rasakan oleh pihak kedua yang menerima jasa. Dalam suatu perusahaan bisnis atau penyedia layanan komplain pernah mengalami komplain. Komplain cenderung bersikap negatif dan bisa bersikap positif apabila komplain dijadikan motivasi agar kedepan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Suranto Aw (2011: 93-102) menerangkan komunikasi membangun hubungan positif, keterampilan dalam berbicara, kecakapan dalam bertanya, cakap dalam membuka atau mengawali percakapan, mampu menjaga sopan santun, meminta maaf pada saat merasa bersalah, penuh perhatian dan kepedulian, empati yang tinggi, memberikan umpan balik positif, cakap dalam mendengarkan dan menyampaikan informasi, memiliki sikap tanggap cepat dan bertanggung jawab.

*Receptionist* di Hotel Surya pada saat melayani komplain melayani dengan menggunakan komunikasi non verbal dengan ekspresi wajah tersenyum, menjaga sopan santun, dengan sikap kepedulian,

empati yang tinggi dan sikap bertanggung jawab *receptionist* melayani keluhan pelanggan..

### **4. Komunikasi Interpersonal Receptionist Dalam Melayani Informasi Jasa dan Kebutuhan Pelanggan**

Melayani kebutuhan dan jasa kepada tamu di Hotel Surya Sukowati menjadikan hal yang penting, di Hotel Surya Sukowati memberikan pelayanan adalah hal utama yang diberlakukan, melayani kebutuhan dan jasa tamu baik yang sudah menjadi hak tamu maupun saat tamu membutuhkan sesuatu menjadi tanggung jawab semua karyawan. Di Hotel Surya Sukowati *receptionist* salah satu yang bertugas di loby hotel melayani dan menawarkan bantuan dan jasa kepada pelanggan hotel karena dengan melayani kebutuhan pelanggan secara baik sesuai harapan itu menjadi kepuasan bagi *receptionist* di Hotel Surya Sukowati.

Judy C. Pearson (2011) mengungkapkan komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antarpaling tidak-antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar.

Dalam menawarkan kebutuhan barang dan jasa kepada pelanggan, *receptionist* melakukan komunikasi dengan menyampaikan pesan-pesan yang bertujuan untuk mencapai kesamaan makna dengan pelanggan, dalam hal ini *receptionist* menjawab apa yang ditanyakan pelanggan sesuai dengan apa yang pelanggan butuhkan. Misalkan pelanggan bertanya tentang tarif kamar permalam, maka *receptionist* memberikan informasi mengenai daftar harga kamar yang ada di Hotel Surya Sukowati. Pesan- pesan yang di sampaikan *receptionist* kepada pelanggan berupa informasi- informasi sesuai dengan yang dibutuhkan, dengan kata lain hal tersebut menunjukkan tujuan *receptionist* untuk

mencapai kesamaan makna dengan pelanggan supaya terjadi kesepakatan.

Dari individu yang datang hanya sebagai tamu dengan disampaikannya pesan-pesan dari *receptionist* membuat tamu menjadi pelanggan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kesamaan makna antara pelanggan dengan *receptionist* telah terjadi.

### **Penutup**

Peranan komunikasi interpersonal *receptionist* dalam kepuasan pelanggan di Hotel Surya Sukowati Sragen, komunikasi yang dilakukan *receptionist* di Hotel Surya Sukowati dengan pelanggan hotel menggunakan komunikasi interpersonal yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan, gagasan, dari pengirim pesan kepada penerima pesan dengan menggunakan komunikasi verbal dan non verbal.

Dalam berkomunikasi *receptionist* di Hotel Surya Sukowati menyampaikan informasi dan memberikan penjelasan kepada pelanggan menggunakan komunikasi interpersonal verbal serta dengan menggunakan komunikasi non verbal. Pelayanan yang di berikan *receptionist* dengan menggunakan komunikasi interpersonal sudah berjalan dengan baik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan yang berdampak seperti kesesuaian harapan pelanggan, meningkatnya minat berkunjung kembali ke hotel serta terwujudnya kesediaan merekomendasikan kepada teman atau kerabat tentang Hotel Surya Sukowati.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peranan komunikasi interpersonal *receptionist* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan telah berjalan secara optimal hal ini terlihat dari komunikasi interpersonal yang dilakukan *receptionist* kepada pelanggan hotel mampu meningkatkan jumlah pelanggan dan tamu hotel.

### **Daftar Pustaka**

- AW, Suranto .2011.Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Patilima, Hamid. (2005). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2010. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Soehartono, Irwan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung ; Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suranto.Aw.(2011:4).<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-01276-MC%20Bab2001.pdf>.
- Judy.C Pearson (2011) Pakar Komunikasi.com <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-interpersonal>.