

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin canggih dan maju teknologi yang mudah dijangkau untuk semua orang kecepatan perkembangan teknologi komunikasi yang begitu cepat saat ini telah membawa manusia pada suatu tatanan baru. Sebuah tatanan dimana jarak dan waktu tidak lagi menjadi permasalahan untuk berkomunikasi, komunikasi pun semakin berkembang pesat dan bahkan komunikasi itu sendiri menjadi suatu pengetahuan yang perlu untuk kita ketahui, kita pelajari, dan tentu saja untuk dipahami sampai saat ini. Hal ini disebabkan karena komunikasi merupakan titik awal dari kehidupan manusia yang hingga saat ini manusia tidak akan bisa terlepas dari yang namanya komunikasi. Komunikasi sebagai sarana paling penting bagi setiap manusia untuk mengerti dirinya sendiri, mengerti dan memahami tentang orang lain, mengerti cara pandang tentang lingkungan, mengetahui tempat dan cara kehadirannya di masyarakat serta hubungan sesama di sekitarnya.

Sementara itu, untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab diperlukan saling pengertian sesama, anggota serta masyarakat. Dalam hal ini faktor komunikasi memainkan peran penting apalagi untuk ukuran manusia modern yang melek teknologi yang memudahkan melaksanakan kegiatan dan aktivitasnya dalam kehidupan sehari-hari. Disisi lain komunikasi juga merupakan kegiatan mutlak yang dilakukan seluruh umat manusia selama mereka masih hidup di dunia, karena manusia sebagai makhluk sosial manusia perlu saling melakukan interaksi.

Komunikasi dilakukan untuk menyampaikan pesan kepada orang-orang yang melakukan komunikasi dengan harapan orang tersebut memiliki persepsi yang sama dengan kita dengan kata lain, komunikasi merupakan kebutuhan sehari-hari bagi seluruh umat manusia tiada hari tanpa berkomunikasi. Karena pada dasarnya manusia membutuhkan orang lain untuk bertahan hidup.

Komunikasi bisa disebut juga pertukaran pesan dari manusia yang pertama dan manusia yang selanjutnya. Disini, manusia secara sadar atau tidak setiap harinya melakukan komunikasi. Tiap komunikasi tentunya memiliki isi mungkin itu hanya untuk bertanya kabar, mencari informasi, mengobrol, mencurahkan perasaan dan lainnya. Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial. Paling sedikit terdiri dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain. Yang karena berhubungan tersebut menimbulkan interaksi sosial. Komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat, terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Jelasnya jika seseorang mengerti tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi berlangsung. Dengan kata lain hubungan antara mereka itu bersifat komunikatif. Sebaliknya, jika seseorang tidak mengerti tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi tidak berlangsung. Dengan lain perkataan hubungan antara orang-orang tersebut tidak komunikatif.

Didalam komunikasi ada beberapa masalah terlebih saat kita tidak menguasai bahasa asing saat kita bekerja ditempat yang mayoritas penghuninya menggunakan bahasa asing seperti Apartemen Pondok Indah. Apartemen Pondok Indah adalah sebuah apartemen mewah yang berada dikawasan bergengsi di Pondok Indah.

Apartemen ini merupakan salah satu proyek apartemen yang dikembangkan oleh Pondok Indah Group. Sebagai hunian bintang lima, Apartemen Pondok Indah didesain oleh arsitek ternama Sandy dan Babcock dari San Fransisco, AS merancang menara apartemen dengan balkon yang luas. Saat ini, Apartemen Pondok Indah siap mewujudkan impian keluarga yang mencari dan komunitas Internasional dalam keindahan yang tenang menyelaraskan kehidupan modern dengan alam. Menghadap lanskap hijau lapangan golf Pondok Indah ini tersebut dibangun dengan material berkualitas tinggi dan perabotan modern serta dilengkapi dengan peralatan keamanan yang menjamin keamanan penyewa.

Apartemen Pondok Indah memiliki 15 front office (*Resepsionis*) yang perannya menyambut tamu, menerima pesan dari customer, menerima keluhan dan pertanyaan dari customer. Resepsionis saat ini mempunyai peran dalam perkembangan komunikasi yang begitu modern membuat resepsionis diwajibkan dengan mudah memberikan informasi mengenai pelayanan apa saja yang tersedia pada perusahaan kepada tamu-tamu yang datang keapartemen tempat ia bernaung. Pekerjaan resepsionis masih dianggap santai dan mudah padahal pekerjaan resepsionis tidak semudah yang orang lihat justru resepsionis ini pekerjaan yang berat mengapa, karena resepsionis ini diletakkan di posisi paling depan (citra nya perusahaan) sebelum tamu-tamu bertemu dengan orang yang dituju. Tamu-tamu pun harus melapor untuk konfirmasi ke resepsionis tersebut. Kalau kesan pertama bertemu dengan resepsionis nya saja sudah buruk pasti itu bakal jadi komplenan dari customer ke perusahaan. Selain dilihat dari *good looking* resepsionis dilihat dari segi bahasa dia bisa menggunakan bahasa asing pun jadi nilai plus untuk

resepsionis. Kemampuan bahasa harus memadai untuk berkomunikasi, jika tidak memadai komunikasi pun kurang efektif karena di apartemen Pondok Indah hampir keseluruhannya dari warga negara asing.

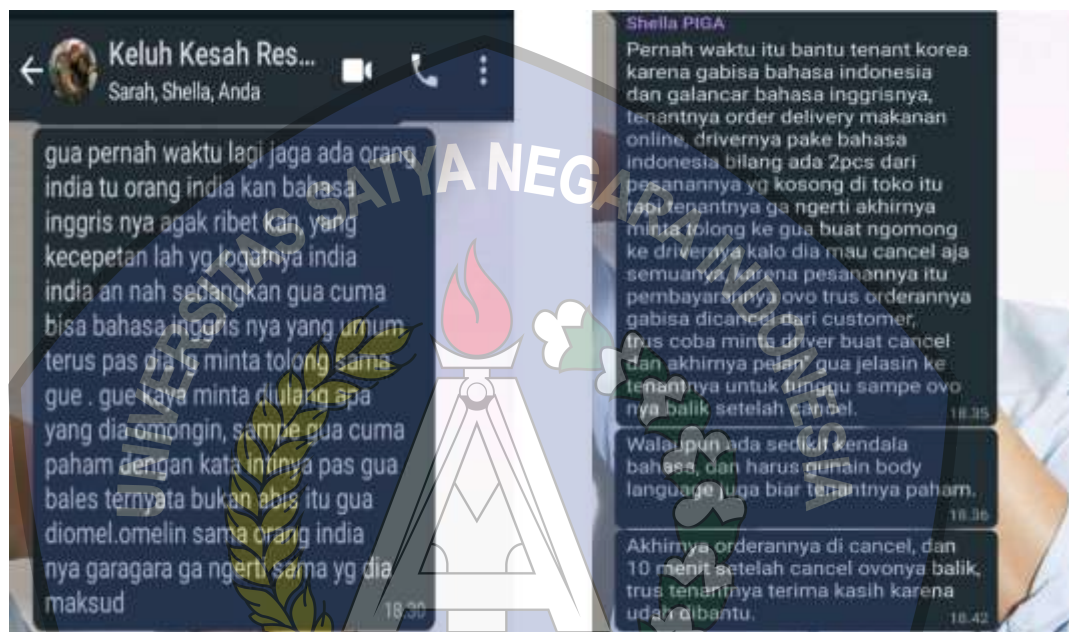


Gambar 1.1 Contoh kasus antara Resepsionis dan customer

Gambar diatas termasuk contoh kasus yang peneliti temukan melalui laman media online (*Sumber: KOMPAS.com, 2020*) tentang bagaimana resepsionis berkomunikasi dengan customer disuatu hotel. Jadi ada resepsionis yang sudah bekerja sudah lima tahun bernama Fani, ada tamu yang tidak sabar untuk mengantre (*check in*) dia teriak-teriak marah-marah di lobi hotel” kata Fani. Ia juga mengatakan seringkali bertemu dengan tamu yang tidak mau membayar tagihan layanan kamar, seperti makanan dan cucian. Dalih digunakan oleh tamu biasanya tidak sesuai keinginan atau merasa layanan tersebut gratis dari hotel. Alhasil biasanya tamu tersebut memberi komentar negatif di situs pengulas atau agen perjalanan online tempat memesan hotel. Beberapa temen resepsionis fani pun juga sering mendapatkan pelecehan seksual, biasanya secara verbal. Fenomena diatas bisa dilihat bagaimana komunikasi antara resepsionis tidak selalu mendapatkan feedback yang bagus.

Begitu pula untuk resepsionis Apartemen Pondok Indah sendiri pun tidak jauh beda dengan resepsionis perusahaan lainnya. Resepsionis diwajibkan dengan mudah memberikan informasi mengenai pelayanan apa saja yang tersedia di apartemen kepada penghuni-penghuni yang ada di apartemen itu, dan resepsionis dituntut untuk ikut serta mengembangkan citra perusahaan. Hal ini juga yang menjadi salah satu sebab mengapa resepsionis harus memiliki kemampuan komunikasi. Resepsionis yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik sangat berperan dalam pengembangan dan memajukan apartemen. Karena resepsionis yang memiliki kemampuan komunikasi akan pandai dalam berbicara, mengolah pesan atau materi. Kemampuan komunikasi seorang resepsionis sangat dibutuhkan, karena kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu persyaratan yang harus dikuasai oleh resepsionis. Untuk di Apartemen ini lebih banyak berkomunikasi dan handle customer dengan menggunakan bahasa asing karena hampir keseluruhan penghuninya dari negara asing. Resepsionis di Apartemen Pondok Indah harus menguasai bahasa asing setidaknya pasif, karena tidak semua customer bisa berkomunikasi dengan bahasa Indonesia. Karena jika resepsionis tidak bisa menguasai bahasa asing takutnya terjadi kesalahpahaman persepsi dalam berkomunikasi asing. Yang dari kalimatnya si customer marah-marah atau menggoda karena kita tidak begitu menguasai bahasa tersebut kita beropini bawah customer itu sedang bertanya atau sekedar mengeluh tanpa marah-marah. Karena disana kita berinteraksi langsung dengan customer asing jadi selain sering mendapatkan keluhan kita kadang juga mendapatkan pujian dan diberikan hadiah sebagai imbalan. Permasalahan diatas banyak terjadi khususnya yang terjadi

dengan resepsionis Apartemen yang suka curhat sesama resepsionis. Menurut peneliti resepsionis terkadang melampiaskan emosinya ketika mendapat keluhan dari customer dan senang jika mendapat pujian atau imbalan dari customer dengan saling bercerita sesama resepsionis.



Gambar 2 (Screen by WhatsApp)

Contoh kasus yang peneliti temukan melalui WhatsApp sesama resepsionis tentang bagaimana mereka berinteraksi dengan customer asing yang berbeda bahasa yang digunakannya. “Sarah pernah dimarahi oleh customer asing dari India, memang India bisa bahasa Inggris tetapi bahasa Inggrisnya beda dengan umum mereka masih menggunakan logat Indianya sehingga Sarah masih sulit untuk memahaminya apalagi orang India termasuk orang yang tidak sabaran dalam hal apapun, seperti komplek.” “Sedangkan Shella di chat Whastapp tersebut menjelaskan kalau customer sedang kesusahan komunikasi dengan ojol, karena customer korea itu tidak lancar bahasa inggris dan bahasa indonesia jadi dia

meminta tolong kepada shella disitu ia ingin mengcancel orderannya karena orderannya tidak ada untungnya saja dia mau meminta tolong ke resepsionis dan tidak marah marah malah ia berterimakasih ke shella karena sudah menolongnya.”



Gambar 3 (Screenshot by WhatsApp)

Gambar 3 ini dijelaskan salah satu resepsionis laki-laki yang juga bekerja di Apartemen Pondok Indah. Raga ini termasuk orang yang cuek tapi ramah dengan customer. Kendalanya ya lagi-lagi dengan bahasa tetapi dengan berjalannya waktu dengan lamanya ia bekerja disana sedikit banyaknya dia paham dengan karakter customer yang berbeda negara dan bahasa itu. Dan diatas raga lebih menjelaskan enak nya menjadi resepsionis di Apartemen Pondok Indah dibandingkan dengan resepsionis hotel.

Tapi peneliti masih sering menemukan resepsionis yang mendapatkan cacian,omelan dari customer mengungkapkan kekeselannya, menangis ketika mendapatkan omelan dari customer secara kasar dan customer asing yang tidak

sabaran. Dan disisi lain peneliti suka menemukan resepsionis yang akrab dengan customer malah ketika ia berkomunikasi malah tertawa-tawa santai dan mengobrol. Mereka tidak mengerti bagaimana dampak yang akan terjadi jika mereka terlalu kasar dengan resepsionis. Customer selalu ingin apa yang ia katakan harus dimengerti dan dipahami oleh resepsionis dan beberapa customer sangat jarang yang ingin mengulang kata-katanya ketika resepsionis tidak mengerti.

Melihat fenomena-fenomena yang terjadi mengenai resepsionis , peneliti ingin meneliti pengalaman resepsionis dalam berkomunikasi dengan customer asing selama bekerja di Apartemen Pondok Indah. Resepsionis pasti mengalami kejadian-kejadian yang tidak enak dan enak yang menjadikannya sebagai pengalaman selama ia bekerja disana. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Komunikasi Interpersonal Antara Customer dengan Resepsionis (Fenomenologi Pengalaman Resepsionis Apartemen Pondok Indah)”**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian ini adalah; Bagaimana komunikasi interpersonal antara Resepsionis apartemen Pondok Indah dengan customer asing?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu konteks penelitian dan fokus penelitian yang telah dijabarkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal resepsionis Apartemen Pondok Indah dengan customer asing.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi dari segi teoritis maupun praktis, sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut bagi para peneliti lain walaupun masyarakat umum serta diharapkan dapat memberi manfaat guna menambah khasanah penelitian Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini untuk menyediakan data sebagai rekomendasi bagi pihak terkait dengan permasalahan penelitian yang tengah dikaji, yaitu mengenai komunikasi khususnya kepada customer asing.

