

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kota Pangkalpinang yang merupakan ibukota dari Provinsi Bangka Belitung adalah daerah yang menjadi tujuan wisata dan sebagai pusat kegiatan bisnis sehingga menyebabkan banyaknya wisatawan yang berdatangan dengan tujuan menikmati objek wisata ataupun melakukan bisnis. Banyak berdiri jasa perhotelan dengan berbagai fasilitas yang tentu saja menimbulkan persaingan lebih ketat, kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Fasilitas penginapan seperti hotel menjadi salah satu infrastruktur penting untuk memajukan sektor pariwisata. Selain destinasi wisata yang memikat, wisatawan juga membutuhkan tempat menginap enak dan nyaman. Sudah terdapat puluhan hotel di Pangkalpinang dan sekitarnya. Kemudian berdasarkan data dari BPS pada tahun 2011 didapatkan hasil bahwa sektor tersier yang terdiri dari sektor perdagangan, hotel, dan restoran memiliki kontribusi paling besar dalam perekonomian di Provinsi Bangka Belitung dengan nilai sebesar 35,85%.

Menurut Wakil Gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Fatah (2019) dikutip dari situs Babelprov mengungkapkan bahwa Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah mencanangkan pariwisata sebagai sektor unggulan daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kemudian salah satu hal yang menjadi kebutuhan untuk membangun sektor pariwisata adalah ketersediaan hotel dan *homestay*. Terdapat 166 hotel dan 4878 kamar hotel yang tersedia di Bangka

Belitung. Berbagai pilihan terdiri dari hotel dengan bintang satu hingga bintang lima. Namun menurut Reni (2015) dari situs babelprov bahwa hotel bintang tiga menjadi hotel idola pengguna jasa perhotelan. Hal ini berdasarkan data dari BPS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. mencatat tingkat hunian kamar hotel tersebut paling tinggi dari hotel lainnya sebesar 42,81% pada bulan April 2015. Untuk klarifikasi hotel ini mengalami peningkatan sebesar 5,04 poin atau menjadi 41,87 persen. Sedangkan untuk hotel bintang dua meningkat sebesar 2,99 poin menjadi 22,14 persen. Hal ini sesuai dengan fenomena, bahwa hotel bintang tiga, empat dan lima merupakan hotel yang sering digunakan institusi/SKPD dalam penyelenggaraan pertemuan maupun seminar. Menurutnya, jumlah tamu yang menginap pada hotel berbintang, baik tamu asing maupun domestik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada bulan April 2015 tercatat sebanyak 18.622 orang. Jumlah ini meningkat 13,19 persen dibandingkan dengan jumlah tamu bulan sebelumnya yang sebesar 16.4528 orang.

Industri perhotelan adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior, dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta dan restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual (Mahendra, 2015). Menurut Chen (2007) bahwa layanan yang dijual meliputi keramah-tamahan dan keterampilan staf atau karyawan hotel dalam melayani pelanggan. Jasa-jasa yang ditawarkan oleh industri perhotelan diantaranya adalah fasilitas penyediaan atau penyewaan kamar, fasilitas penyediaan ruang konferensi dan sebagainya. Kemudian menurut Buchori (Mahendra, 2015) bahwa pada dasarnya jasa pelayanan

hotel sudah dinikmati pada saat melakukan registrasi, ketika menginap di kamar, makan dan minum di restoran, atau ketika konsumen tersebut mengikuti acara seminar rapat dan kegiatan lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan tamu hingga tertarik untuk datang kembali ataupun memberikan rekomendasi ke orang terdekatnya. Menurut Tjiptono dan Chandra (2007) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan sehingga pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang selanjutnya deskripsikan dalam pikiran pelanggan tersebut. Simarmata (2017) menjelaskan bahwa kualitas jasa merupakan syarat penting bagi kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan.

Menurut Akbaba (2006) yang menyatakan ada lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yaitu: bukti langsung penampilan fisik dari fasilitas yang ada, peralatan, personal dan material komunikasi yang diberikan perusahaan dalam melayani pelanggan. Kecukupan dalam penyediaan layanan yang merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat. Paham dan peduli dimana berusaha untuk peduli dan dapat memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk membuat pelanggan, merasa bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-taguan. Kenyamanan layanan merupakan rasa nyaman membuat keputusan, kenyamanan bertransaksi, kenyamanan akses, hingga nyaman pasca melakukan transaksi bagi pelanggan.

Pihak hotel yang ada di Provinsi Bangka Belitung khususnya di kota Pangkalpinang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena pelayanan yang berkualitas akan mempertahankan tamu hotel untuk kembali. Begitu juga dengan Hotel X yang berlokasi di dekat pusat kota Pangkalpinang dan merupakan perusahaan keluarga, memiliki tujuan secara bertahap berusaha berbenah meningkatkan standar pelayanan agar setara dengan hotel-hotel lainnya yang ada di Provinsi Bangka Belitung dengan mengandalkan tiga poin yang menjadi perhatian yakni gedung, SDM dan *customer service*. Perkembangan pesat bisnis hotel menimbulkan tingginya persaingan, hal ini menjadi perhatian utama pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Berbagai usaha yang telah dilakukan seperti pada awal berdiri hotel X hanyalah sebuah wisma biasa yang belum dilengkapi fasilitas dan terus berbenah hingga pada tahun 2012 awal diubah menjadi Hotel X dan menjadi hotel bintang dua. Kemudian juga menjalin kerjasama dengan pihak agen, aplikasi pembelian tiket online maupun penerbangan mengenai kemungkinan promo menginap di Hotel X agar dapat menjangkau tamu yang berasal dari berbagai kalangan. Letak lokasi yang strategis menjadi salah satu pertimbangan tamu memilih Hotel X sebagai tempat menginap atau melakukan kegiatan-kegiatan bisnis di kota Pangkalpinang. Hotel X menjadi salah satu pilihan hotel berbintang yang dapat digunakan sebagai tempat penginapan untuk perjalanan keluarga, pertemuan bisnis, tempat istirahat bagi pelancong yang melakukan kunjungan wisata di daerah Pangkalpinang. Pada saat ini Hotel X masih dalam usaha untuk meningkatkan SDM dan *customer service* dalam melayani tamu yang datang ke hotel.

Berdasarkan hasil observasi melihat *review* tamu dari aplikasi *booking* online *google*, *agoda* dan *traveloka* yang pernah menginap terakhir dilihat pada tanggal 1 April 2019 didapatkan hasil yang menyatakan bahwa masih banyak penampilan fisik dari fasilitas yang ada masih kurang. Hal ini terlihat dari masih banyaknya tamu yang mengeluhkan pendingin ruangan yang kurang dingin, pemanas air yang masih tidak berfungsi. Salah satu tamu yang diwawancarai mengenai pengalaman menginap di hotel X menyatakan bahwa pemanas air kadang berfungsi dan saat mau meminjam setrika sebentar para karyawan tidak mengizinkan dengan alasan tidak ada. Secara keseluruhan tamu tersebut merasa sudah cukup bersih hanya saja pelayanan karyawannya masih agak kurang paham dengan tugas dan tanggungjawab pekerjaan dimana saat menjawab pertanyaan yang diajukan tamu masih sering berbelit-belit. Bahkan ada *review* yang menyatakan bahwa kamar mandi yang agak bau karena kurang bersih dan meja sarapan yang tidak langsung dibersihkan oleh karyawan saat para tamu mau sarapan. Meja-meja dibiarkan penuh piring kotor bekas tamu yang telah selesai makan hingga jam sarapan selesai. Para karyawan kurang sigap dan peka melihat situasi dan kondisi yang ada. Terlihat dari ulasan tamu yang menyebutkan banyak memilih menginap di hotel X karena harga yang terjangkau dan lokasinya yang strategis dengan akses yang mudah untuk mencari makan dan ke tempat lainnya bukan karena pelayanan yang diberikan karyawan. Selanjutnya walaupun ada tamu yang sudah melaporkan tentang pemanas air yang kadang tidak berfungsi sampai *check out* tidak diperbaiki juga dan tidak ada permintaan maaf atas ketidaknyamanan tersebut dari karyawan.

Berdasarkan dari hasil 171 ulasan ada 15 ulasan yang memberikan penilaian rating 1, 8 ulasan yang memberikan nilai 2 dan 37 ulasan memberikan nilai 3 dari 5 skor. Berbagai komentar ada yang menyatakan bahwa sarapan yang sudah diminta untuk diantar ke kamar tetapi tidak diantar karena adanya pergantian *shift* karyawan. Jadi karyawan yang baru bertugas tidak mendapat informasi atas permintaan tersebut. Kemudian peneliti juga mewawancarai tamu yang menyewa ruang *meeting* hotel, tamu tersebut sudah sepakat tentang pemilihan menu dan makanan diletakkan di ruang *meeting* dengan pihak hotel. Akan tetapi saat pelaksanaannya menu yang sudah disepakati tidak sesuai dan tamu harus mengambil makan ditempat berbeda yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Hal itu membuat tamu merasa kesal dan tidak ada permintaan maaf dan komunikasi dari karyawan hotel atas kesalahan tersebut.

Saat ditelusuri dengan wawancara kepada salah satu karyawan bagian administrasi di Hotel X pada tanggal 3 Januari 2019 menyatakan banyak karyawan yang ada tidak dari jurusan perhotelan dan tidak pernah ada pelatihan untuk *upgrade* keahlian karyawan. Hal ini menandakan bahwa saat awal bekerja karyawan tidak memiliki pengetahuan dasar-dasar dalam melakukan pelayanan kepada tamu hotel. Kemudian juga tidak ada pelatihan cara melayani tamu hotel sehingga karyawan yang baru bisanya belajar secara otodidak dari karyawan senior. Kemudian juga ada timpang tindih pekerjaan pada karyawan karena pemilik hotel memiliki dua perusahaan sehingga jika ada kekurangan karyawan biasa menggunakan karyawan dari perusahaan satunya lagi dan yang sering terjadi pada bagian *food and beverage* dan administrasi. Ditambah juga belum ada SOP dalam melakukan pekerjaan pada

karyawan sehingga tidak ada prosedur yang baku dan benar untuk karyawan laksanakan dalam melakukan pekerjaan. Beberapa keluhan juga pernah diterima oleh pihak perusahaan terkait pelayanan karyawan kepada tamu, seperti ada beberapa karyawan yang membentak tamu dan ada 1 karyawan yang melemparkan handuk ke kasur saat tamu minta ganti handuk dan ini terjadi beberapa kali.

Hasil wawancara dan observasi di atas menunjukkan bahwa permasalahan sebenarnya terjadi disebabkan oleh pelayanan yang buruk diberikan oleh karyawan kepada tamu Hotel X, sehingga kebutuhan tamu masih tidak bisa dipenuhi oleh karyawan. Hal ini menyebabkan rendahnya minat tamu untuk kembali memilih menginap ke Hotel X. Dampak dari menurunnya minat tamu ini dituangkan ke dalam ulasan di aplikasi *booking* online mempengaruhi tamu lain untuk tidak memilih menginap di Hotel X, sehingga pihak perusahaan khawatir masalah ini dapat mempengaruhi target yang akan dicapai oleh perusahaan. Padahal menurut Asmal dan Rosyid (2012) bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas layanan dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat baik buruknya kemampuan karyawan untuk memberikan layanan kepada tamu berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya dengan harapan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

Mitra (1993) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sikap dan perilaku dari para penyedia layanan tersebut. Pada kasus ini penyedia layanan yang dimaksud adalah karyawan dari Hotel. Dimana sikap tidak terbentuk dengan sendirinya tetapi terbentuk sebagai hasil berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya dan sikap tersebut diwujudkan dalam bentuk perilaku sehari-hari (Asmal dan

Rosyid, 2012). Selanjutnya menurut Barata (2006) bahwa pembentukan sikap dapat dilakukan melalui proses belajar sosial dan pengalaman langsung.

Pada penelitian ini pelatihan komunikasi interpersonal sebagai bentuk intervensi psikologis dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Hotel X Pangkalpinang. Menurut Asmal dan Rosyid (2012) bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses dalam penyampaian pesan, informasi, pikiran dan sikap tertentu antar dua orang yang memiliki tujuan untuk dapat pencapaian saling mengerti dan memahami permasalahan yang disampaikan agar terjadi perubahan tingkah laku. Komunikasi interpersonal yang baik tentu saja memberikan efek yang besar pada kualitas pelayanan agar tamu kembali lagi datang menginap dan menggunakan fasilitas di suatu hotel. Berbagai hal harus diperhitungkan dengan cermat dan teliti untuk tidak kekurangan atau berlebihan dalam berkomunikasi kepada tamu yang datang. Oleh karena itu diperlukan riset yang lebih mendalam untuk melihat perbedaan karyawan yang mendapatkan pengetahuan tentang tata cara komunikasi interpersonal dengan yang tidak.

Pelatihan komunikasi interpersonal adalah satu set program serta implementasinya tentang komunikasi interpersonal dengan fokus utama pada proses pembelajaran dengan bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan khususnya tentang komunikasi interpersonal bagi peserta pelatihan (Asmal dan Rosyid, 2012). Menurut Wiryanto (2004) bahwa komunikasi interpersonal memiliki peranan yang cukup besar untuk mengubah sikap seseorang. Dimana pelatihan komunikasi interpersonal dapat

efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dalam melayani tamu hotel.

Penelitian ini ingin mengetahui peningkatan kualitas pelayanan karyawan yang sudah diberikan pelatihan adakah perbedaannya dengan yang tidak diberikan pelatihan. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam sebuah industri perhotelan yang menjual jasa dimana seperti yang dikatakan oleh Sugiarto (2002) bahwa kualitas mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, dalam jangka panjang ikatan seperti itu memungkinkan industri perhotelan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan dan selanjutnya dapat meningkatkan kemampuan interpersonal karyawan dalam melayani tamu.

Dampak dari meningkatnya kualitas pelayanan karyawan adalah terjadinya kepuasan tamu. Secara umum, yang dimaksud kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2009). Jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas untuk mencapai tingkat keberhasilan tersebut suatu perusahaan harus mencoba untuk memuaskan pelanggannya dengan menyediakan layanan berkualitas baik. Oleh karena itu dibutuhkan kemampuan karyawan terutama dalam kemampuan komunikasi interpersonal untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Beberapa hasil penelitian membuktikan hubungan komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Putri (2016) menyebutkan ada pengaruh dari komunikasi interpersonal dengan peningkatan kualitas pelayanan. Mendukung

penelitian tersebut, Asmal dan Rosyid (2012) membuktikan bahwa ada perbedaan pengaruh dari pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas layanan pada perawat rumah sakit umum pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Hal ini berarti semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal karyawan, maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan yang dilakukan karyawan tersebut.

Komunikasi interpersonal bukan bersifat bawaan namun juga dapat dipelajari salah satunya dengan pelatihan, sehingga diberikan pelatihan komunikasi interpersonal pada karyawan. Pelatihan komunikasi interpersonal merupakan metode yang dipilih dan dirancang oleh peneliti guna memunculkan kemampuan komunikasi interpersonal karyawan hotel X Pangkalpinang dengan mengembangkan beberapa aspek komunikasi interpersonal yaitu, keterbukaan, sikap positif, sikap mendukung, empati, dan kesetaraan. Pelatihan menurut Munandar (2010) adalah untuk melatih pengetahuan dan keterampilan tertentu, keterampilan menggunakan peralatan dan atau mesin-mesin dan keterampilan manajerial, yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat dan dalam jangka waktu pendek. Robbins dan Judge (2013) juga mendefinisikan pelatihan sebagai sebuah proses yang direncanakan sebelumnya dan memiliki format yang terstruktur.

Pelatihan komunikasi interpersonal dapat memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Putri, 2016). Pada saat terjadi interaksi antara karyawan dengan pelanggan melalui kontak komunikasi yang baik, dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dikarenakan terciptanya kontak komunikasi

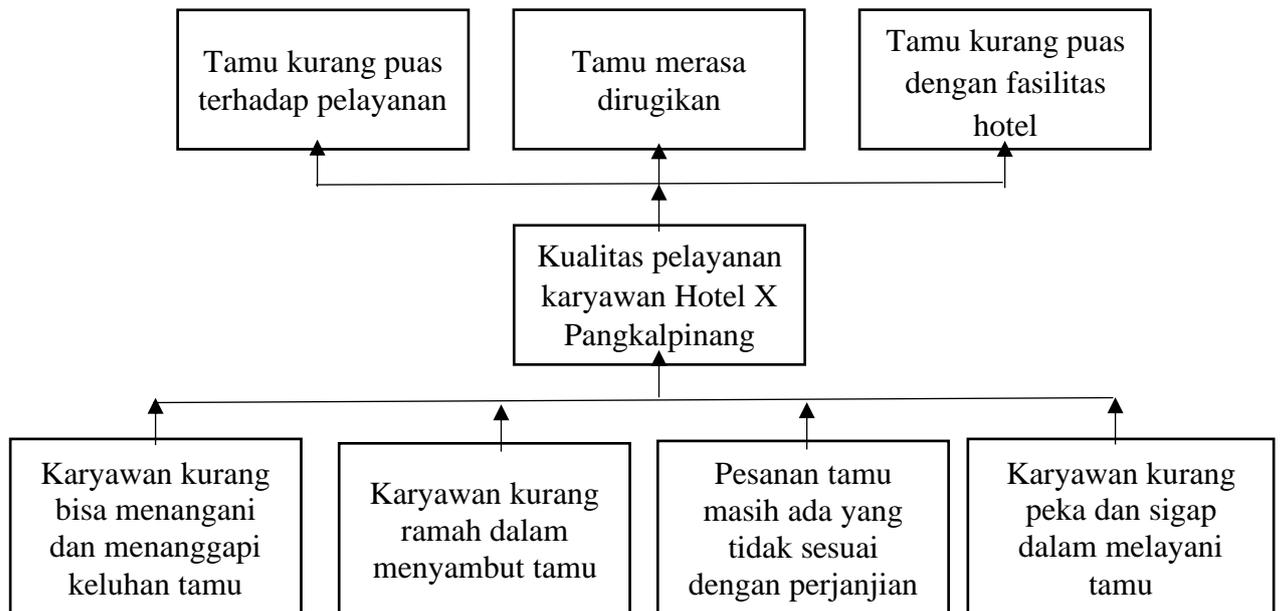
dua arah yang saling terkoneksi sehingga jalinan relasi yang dekat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Menurut Putri (2016) bahwa kualitas pelayanan menjadi satu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Pelatihan yang tepat tidak saja meningkatkan kuantitas dari keluaran tetapi juga meningkatkan kualitas dari keluaran. Adanya pelatihan komunikasi interpersonal diharapkan karyawan dapat mengembangkan sikap, perilaku, belajar keterampilan, mendapatkan pengetahuan yang mendukung proses kerjanya dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pelatihan komunikasi interpersonal didasarkan oleh teori dari DeVito (2011) yang menyatakan ada lima aspek yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, yaitu sikap terbuka, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Perilaku sikap terbuka yaitu bersedia untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Perilaku empati adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu. Sikap mendukung adalah dimana dalam komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap positif adalah menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap setara adalah dimana individu tidak mengharuskan individu menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain tetapi memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain. Terbangunnya lima aspek komunikasi interpersonal tersebut, karyawan hotel X Pangkalpinang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani tamu

sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Selain itu, meningkatnya kualitas pelayanan karyawan akan diimbangi dengan pengetahuan dan keterampilan yang baru. Karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan baik hanya akan membuat sedikit kesalahan dan cermat dalam pelaksanaan pekerjaan (Munandar, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, pada penelitian ini pelatihan komunikasi interpersonal sebagai bentuk intervensi psikologis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Hotel X Pangkalpinang. Kemudian pertanyaan penelitian ini adalah apakah ada pengaruh pelatihan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel? Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka penelitian ini akan menggunakan pendekatan eksperimen karena penelitian ini melibatkan beberapa responden yang terdiri dari kelompok kontrol dan kelompok eksperimen untuk melihat perbedaan sikap karyawan yang diberikan pelatihan dengan karyawan yang tidak diberikan pelatihan. Pada penelitian ini, menggunakan karyawan Hotel X Pangkalpinang sebagai responden.

Berikut analisis menggunakan pohon masalah dari gambaran permasalahan yang terjadi dari uraian diatas, yaitu:



Gambar 1.  
Analisis pohon masalah

## B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui secara empirik pengaruh pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Hotel X Pangkalpinang.

## C. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi bagi pihak hotel untuk bagaimana cara komunikasi yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada tamu hotel. Jika hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal ada pengaruh positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pelatihan komunikasi interpersonal

dapat di rekomendasikan industri perhotelan yang menjadi tempat penelitian sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

## 2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberi kontribusi pengetahuan kajian psikologi secara lebih mendalam pada bidang Psikologi Industri, khususnya pada Psikologi Konsumen dan Riset Marketing mengenai pengaruh komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan hotel.

### **D. Keaslian Penelitian**

Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan yang telah diteliti sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

1. Novia Hardiyanti Putri (2016) meneliti tentang *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang Pandan Wangi Balikpapan*. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Subjek berjumlah 87 nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pandan Wangi Balikpapan. Pengumpulan data menggunakan skala likert, dengan instrument kepuasan nasabah, komunikasi interpersonal, dan kualitas pelayanan. Pengumpulan data menggunakan uji coba terpakai dengan menggunakan uji regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI cabang Pandan Wangi Balikpapan.

2. Mira Asmal dan Haryanto F. Rosyid (2012) meneliti tentang *Pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas layanan pada perawat rumah sakit umum*. Metode penelitian ini menggunakan metode eksperimen dengan rancangan *pretest-posstest control group design*. Subjek penelitian berjumlah masing-masing 12 orang pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan komunikasi interpersonal yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, begitu juga dengan kualitas pelayanan ada perbedaan yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol.
3. Pinontoan (2013) meneliti tentang *pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. Hubungan antara loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado dengan e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan sangat erat. Hal ini dinyatakan dengan nilai koefisien korelasi sebesar  $r=0,652$ .
4. Kusmiran (2017) meneliti tentang *pelatihan soft skill caring meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di rumah sakit kota Bandung*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelatihan dilakukan kepada 53 perawat dan metode pelatihan ini terbukti efektif dan berpengaruh pada peningkatan penilaian perawat dan kepuasan pasien. Berdasarkan uji statistik

dengan menggunakan uji *paired t-test* diperoleh nilai 7,1 yang berarti nilai  $p > 0,05$ , sehingga perubahan *soft skill* pada peserta yang diberi pelatihan dinyatakan signifikan.

5. Nurmasintha, Hakim, dan Prasetyo (2013) meneliti tentang *pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan metode penjelasan (*explanatory*). Berdasarkan hasil yang di dapat dalam penelitian ini yaitu antara kompetensi pegawai dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara Bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Sehingga anatara kompetensi dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap implemntasi kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Namun kompetensi pegawai mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan hasil uji t sebesar 5,555 dengan t tabel sebesar 1,98 ( $p > 0,05$ ).
6. M. Noor Rochman Hadjam (2001) meneliti tentang *efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit (perspektif psikologi)*. Metode penelitian ini menggunakan metode eksperimen dengan rancangan *pretest-posttest control group design*. Subjek penelitian adalah perawat pada sebuah Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta. Hasil Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Terdapat perbedaan kualitas

pelayanan prima yang signifikan pada perawat ( $t=2,54$ ;  $p=0,29$ ) antara sebelum dan sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima.

Dari beberapa penelitian yang telah disebutkan di belum ada yang melakukan penelitian dengan subjek perhotelan terutama Hotel di Provinsi Bangka Belitung, kemudian adanya perbedaan pada waktu dan lokasi penelitian dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Penelitian ini diarahkan untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan komunikasi interpersonal pada karyawan Hotel X Pangkalpinang.