

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil Penelitian Sejenis

Studi kepustakaan adalah suatu bagian yang penting dalam sebuah penelitian, dimana studi kepustakaan merupakan alat untuk memperoleh data pendukung yang digunakan untuk memperkuat penelitian. Penelaahan terhadap hasil penelitian sejenis ini tidak sekadar berfungsi sebagai pelengkap administrasi akademik, melainkan sebagai fondasi teoretis yang kuat untuk memetakan posisi penelitian yang sedang dilakukan di tengah diskursus keilmuan yang sudah ada. Melalui studi kepustakaan yang komprehensif, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih luas mengenai pendekatan, metode, serta pisau analisis yang telah digunakan oleh akademisi lain.

Dalam menentukan referensi penelitian terdahulu, peneliti menetapkan batasan kriteria yang secara spesifik memiliki benang merah dengan fokus kajian saat ini. Kriteria tersebut mencakup penelitian yang mengkaji efektivitas komunikasi interpersonal di ranah pendidikan maupun industri jasa, peran guru atau tenaga pendidik vokasi, serta studi yang mendalami variabel pembentukan karakter pelayanan prima (*service excellence*). Pemilihan literatur yang relevan ini diharapkan mampu memberikan pijakan komparatif yang valid untuk menguji dan mempertajam temuan-temuan baru di lapangan.

Secara umum, tinjauan terhadap berbagai penelitian terdahulu menunjukkan pola temuan yang konsisten, yakni adanya hubungan yang kuat antara gaya komunikasi interpersonal seorang komunikator (baik guru maupun staf layanan) dengan perubahan aspek afektif dan perilaku komunikannya (siswa maupun pelanggan). Mayoritas literatur menegaskan bahwa penerapan prinsip komunikasi humanistik—seperti empati, keterbukaan, dan dukungan emosional—mampu menembus hambatan psikologis. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi interpersonal bukan sekadar penyampaian pesan instruksional, melainkan

instrumen utama dalam membentuk kedekatan yang menunjang keberhasilan suatu proses pembimbingan.

Meskipun telah banyak penelitian yang menelaah kekuatan komunikasi interpersonal, masih terdapat celah kajian (*research gap*) yang perlu diisi. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung mengukur dampaknya pada variabel kognitif (literasi numerasi), motivasi personal (minat beribadah dan penanganan kecanduan), atau kepuasan pelanggan secara komersial di hotel. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk melengkapi kekosongan tersebut dengan mengambil irisan yang lebih spesifik, yaitu membedah bagaimana komunikasi guru produktif mengkonstruksi mentalitas siswa.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi penelitian.

1. Peranan Komunikasi Interpersonal Guru PAI Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Beribadah Siswa

Penelitian kedua yang dilakukan oleh (Romawan, 2018) berjudul “**Peranan Komunikasi Interpersonal Guru PAI Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Beribadah Siswa**” sama halnya dengan penelitian penulis, Romawan menggunakan pendekatan kualitatif untuk membedah fenomena interaksi antara guru dan murid. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa guru berperan sebagai orang terdekat, pemberi dorongan, dan sosok yang terbuka guna menciptakan kenyamanan bagi siswa.

Relevansi penelitian ini adalah pembuktian bahwa komunikasi interpersonal guru memiliki dampak langsung pada aspek afektif siswa. Perbedaan mendasar terletak pada fokus penelitiannya, di mana penelitian terdahulu berfokus pada motivasi beribadah, sementara penelitian penulis berfokus pada keterampilan keramahan siswa.

2. Peran Komunikasi Interpersonal Guru dalam Menangani Masalah Kecanduan Game Online Pada Siswa

Penelitian pertama berjudul “**Peran Komunikasi Interpersonal Guru dalam Menangani Masalah Kecanduan *Game Online* Pada Siswa**” oleh (Qatira et al., 2024). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana

komunikasi interpersonal guru Pendidikan Agama Islam (PAI) berperan dalam menangani kasus kecanduan *game online* pada siswa di SMK Negeri 3 Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan landasan teori komunikasi interpersonal dari Joseph DeVito yang mencakup lima dimensi, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal guru PAI memiliki peran krusial sebagai konselor dan pendukung bagi siswa. guru menerapkan kelima dimensi DeVito untuk membimbing siswa mengurangi kecanduan secara efektif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada penggunaan teori (DeVito, 2016) dan fokus pada peran guru di sekolah, namun perbedaannya terletak pada variabel terikatnya di mana Qatira membahas kecanduan *game*, sedangkan penulis membahas produktivitas guru terhadap keterampilan keramahan siswa

3. Peran Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Kemampuan Literasi Numerasi Peserta Didik Pada Pelajaran Matematika

Penelitian ketiga yang ditulis oleh (Panjaitan, 2024) dengan judul “Peran Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Kemampuan Literasi Numerasi Peserta Didik Pada Pelajaran Matematika”. Studi kualitatif yang dilaksanakan di SDN 176378 Jangga Dolok ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal guru dalam meningkatkan aspek kognitif siswa. Peneliti menemukan bahwa guru berfungsi sebagai fasilitator dan mediator yang menciptakan suasana kelas kondusif untuk mendukung literasi numerasi.

Meskipun sama-sama meneliti peran komunikasi interpersonal guru dalam konteks pembelajaran di kelas, terdapat perbedaan signifikan pada variabel yang diukur. Penelitian (Panjaitan, 2024) berfokus pada aspek kognitif (Matematika), sedangkan penelitian penulis berfokus pada keterampilan interpersonal berupa keramahan siswa. Relevansi penelitian ini terletak pada penjelasan mengenai peran komunikasi guru dalam mengelola interaksi di dalam kelas.

4. Analisis Komunikasi Interpersonal Guru dengan Siswa dalam Menciptakan Minat Belajar

Penelitian keempat disusun oleh dengan judul "*Analisis Komunikasi Interpersonal Guru dengan Siswa dalam Menciptakan Minat Belajar*" (Simamora et al., 2025). Penelitian kualitatif di SMK Muhammadiyah 13 Sibolga ini bertujuan menganalisis pola komunikasi guru dan pengaruhnya terhadap minat belajar siswa. Hasilnya menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terbuka dan adaptif dari guru mampu meningkatkan fokus serta keterlibatan siswa secara signifikan dalam proses pembelajaran.

Persamaan dengan penelitian penulis adalah fokus pada dampak komunikasi guru terhadap variabel afektif atau motivasi siswa. Perbedaannya, penelitian Simamora dkk. mengukur minat belajar, sementara penulis meneliti tentang produktivitas guru terhadap keterampilan keramahan siswa. Penelitian ini mendukung argumen penulis bahwa komunikasi interpersonal adalah faktor penentu dalam pembentukan karakter siswa di sekolah.

5. Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Hotel Pangeran Khar

Penelitian kelima dilakukan oleh (Putri & Widyatama, 2025) dengan judul "*Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Hotel Pangeran Khar*". Berbeda dengan penelitian lainnya, studi kualitatif ini dilakukan pada industri perhotelan dengan tujuan menganalisis peran komunikasi pegawai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui lima elemen DeVito. Hasilnya membuktikan bahwa komunikasi yang empatik dan positif efektif meningkatkan kepuasan layanan.

Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada konteks lingkungannya, yakni industri perhotelan dibandingkan lingkungan sekolah. Namun, penelitian ini sangat relevan secara teoretis karena memberikan kerangka kerja yang kuat dalam mendefinisikan kualitas komunikasi interpersonal yang juga digunakan oleh penulis. Artikel ilmiah ini menjadi landasan penting bagi penulis dalam mengukur dimensi komunikasi yang efektif.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Matriks Penelitian	1	2	3	4	5
Nama Peneliti	Romi Romawan, 2018	Atika Qatira, 2024	Indah Fresia Panjaitan, 2024	Fauziah Nur Simamora, dkk., 2025	Tasya Nayasza Putri & Rendra Widyatama, 2025
Judul Publikasi	Peranan Komunikasi Interpersonal Guru PAI Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Beribadah Siswa	Peran Komunikasi Interpersonal Guru dalam Menangani Masalah Kecanduan <i>Game Online</i> Pada Siswa	Peran Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Kemampuan Literasi Numerasi Peserta Didik Pada Pelajaran Matematika	Analisis Komunikasi Interpersonal Guru dengan Siswa dalam Menciptakan Minat Belajar	Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Hotel Pangeran Khar
Tujuan Penelitian	Mengetahui peranan dan upaya Kominikasi Interpersonal Guru PAI dalam meningkatkan motivasi beribadah siswa.	Menganalisis peran Kominikasi Interpersonal Guru PAI dalam menangani kasus kecanduan <i>game online</i> siswa.	Menganalisis peran Kominikasi Interpersonal Guru dalam meningkatkan kemampuan Literasi Numerasi peserta didik.	Menganalisis pola Kominikasi Interpersonal Guru dan Siswa, serta pengaruhnya dalam menciptakan Minat Belajar.	Menganalisis peran Kominikasi Interpersonal pegawai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan hotel.

Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif
Teori/ Konsep	Komunikasi Interpersonal, Motivasi (Ekstrinsik/Intrinsik).	Komunikasi Interpersonal (KI): 5 Dimensi DeVito (Keterbukaan, Empati, Dukungan, Sikap Positif, Kesetaraan).	Komunikasi Interpersonal (KI), Literasi Numerasi.	Komunikasi Interpersonal (KI).	Komunikasi Interpersonal (KI): 5 Elemen DeVito (Keterbukaan, Empati, Dukungan, Sikap Positif, Kesetaraan).
Tempat Peneltian	SMP Negeri 2 Pandak Bantul Yogyakarta	SMK Negeri 3 Pinrang	SDN 176378 Jangga Dolok, Kabupaten Toba	SMK Muhammdiyah 13 Sibolga	Hotel Pangeran Khar
Waktu Penelitian	2018	2024	2024	2025	2025
Persamaan Penelitian	Sama-sama meneliti peran/dampak Komunikasi Interpersonal Guru PAI/Agama di sekolah. Metode: Sama-sama menggunakan pendekatan Kualitatif.	Sama-sama meneliti peran/dampak Komunikasi Interpersonal Guru dalam konteks sekolah. Teori: Sama-sama menggunakan landasan Teori KI Joseph DeVito.	Sama-sama meneliti peran/dampak Komunikasi Interpersonal Guru dalam konteks pembelajaran di kelas.	Sama-sama meneliti peran/dampak Komunikasi Interpersonal Guru terhadap ang bersifat afektif/motivasi siswa.	Konteks: Penelitian dilakukan pada industri perhotelan (non-pendidikan), sedangkan penelitian Anda dilakukan di lingkungan sekolah. : Fokus pada Kepuasan Pelanggan.

Perbedaan Penelitian	Penelitian ini berfokus kepada meneliti mengenai motivasi beribadah sedangkan penelitian penulis meneliti tentang bagaimana peran guru membangun keterampilan keramahan siswa	Penelitian ini berfokus kepada meneliti mengenai kecanduan game sedangkan penelitian penulis meneliti tentang bagaimana peran guru membangun keterampilan keramahan siswa	Penelitian ini berfokus kepada meneliti mengenai aspek kognitif (Literasi Numerasi) sedangkan penelitian penulis meneliti tentang bagaimana peran guru membangun keterampilan keramahan siswa	Penelitian ini berfokus kepada meneliti mengenai Minat Belajar sedangkan penelitian penulis meneliti tentang bagaimana peran guru membangun keterampilan keramahan siswa	Penelitian dilakukan pada industri perhotelan (non-pendidikan), sedangkan penelitian penulis dilakukan di lingkungan sekolah, serta bagaimana peran guru membangun keterampilan keramahan siswa Fokus pada Kepuasan Pelanggan.
Hasil Penelitian	Hasil: KI Guru PAI berperan melalui tiga cara utama: 1) Menjadi Orang Terdekat (mendampingi); 2) Memberikan Dorongan (motivasi); dan 3) Bersikap	Hasil: Komunikasi Interpersonal (KI) guru PAI berperan penting sebagai counselor dan supporter. Guru menerapkan KI yang efektif, berlandaskan lima dimensi DeVito	Hasil: KI Guru berperan sebagai fasilitator dan mediator dalam pembelajaran Matematika. KI yang efektif menciptakan suasana interaksi yang kondusif di	Hasil: Pola Komunikasi yang Efektif dan Terbuka antara guru dan siswa memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat belajar siswa. Guru	Hasil: Komunikasi Interpersonal (KI) Pegawai terbukti efektif meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui penerapan lima unsur KI DeVito

	Terbuka (menciptakan kenyamanan). Relevansi: Menunjukkan bahwa KI Guru memiliki dampak langsung pada variabel motivasi/afektif siswa, melalui pendekatan yang humanis dan personal.	(Keterbukaan, Empati, Dukungan, Sikap Positif, Kesetaraan), untuk membimbing siswa mengurangi kecanduan. Relevansi: Memperkuat bahwa KI Guru adalah variabel kunci (X) yang efektif dalam menangani masalah psikologis/perilaku siswa di sekolah.	kelas, yang secara tidak langsung mendukung peningkatan kemampuan kognitif siswa (Literasi Numerasi). Relevansi: Menjelaskan peran KI Guru dalam konteks akademis/kognitif di kelas.	yang adaptif dalam berkomunikasi dapat menarik perhatian dan fokus siswa. Relevansi: Mendukung argumen bahwa KI Guru adalah faktor penentu dalam proses dan hasil belajar siswa.	(Keterbukaan, Empati, Dukungan, Sikap Positif, dan Kesetaraan). Relevansi: Sangat penting sebagai landasan teoritis Anda. Jurnal ini memberikan kerangka kerja teoretis untuk mengukur dan mendefinisikan Kualitas Komunikasi Interpersonal yang akan Anda gunakan dalam penelitian Anda (meskipun konteksnya berbeda, yaitu layanan hotel).
--	---	---	--	--	--

(Sumber : Olahan peneliti 2026)

2.2. Tinjauan Teoritis dan Kerangka Berpikir

2.2.1. Definisi Peran

Dalam penelitian ini, istilah "peran" tidak hanya dipahami sebagai kedudukan formal produktif secara struktural, melainkan lebih ditekankan pada peran sebagai kata kerja (*to role play*). Hal ini merujuk pada tindakan nyata, aktivitas, dan proses dinamis menurut Soerjono Soekanto dalam (Purwanugraha et al., 2022) yang dilakukan oleh guru produktif dalam berinteraksi dengan siswa.

Mengacu pada perspektif perilaku, peran di sini dipandang sebagai serangkaian aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan secara konsisten oleh guru untuk membentuk *service excellence* pada "siapa" gurunya, melainkan pada "bagaimana" guru tersebut memerankan fungsi sebagai edukator, komunikatif, dan teladan melalui dimensi keterbukaan, empati, dan sikap mendukung dalam praktik keseharian di SMK SMIP YPPT Bandung.

2.2.2. Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama (sama maknanya). Dalam konteks pendidikan perhotelan, (Lasswell, 1948) komunikasi bukan sekadar pertukaran informasi, melainkan proses menciptakan kesamaan pemahaman antara guru produktif dan siswa mengenai standar pelayanan industri.

Dalam penelitian ini, komunikasi didefinisikan sebagai interaksi edukatif antara guru produktif dengan siswa akomodasi perhotelan untuk mentransfer pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) keramahan (*hospitality*).

2.2.3.1. Elemen Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses yang kompleks dan melibatkan berbagai unsur yang saling berkaitan. Untuk memahami bagaimana sebuah pesan dapat tersampaikan dari pengirim kepada penerima, perlu dipahami elemen-elemen dasar yang membentuk proses tersebut. Menurut (Lasswell, 1948) dan diperkuat oleh para ahli komunikasi lainnya, elemen-elemen komunikasi terdiri dari komponen berikut:

1. Komunikator (*Sender/Source*): Komunikator adalah pihak yang mengawali proses komunikasi. Elemen ini bertindak sebagai sumber informasi atau pengirim pesan yang memiliki gagasan, maksud, atau tujuan tertentu untuk disampaikan kepada pihak lain
2. Pesan (*Message*): Pesan merupakan materi atau isi yang disampaikan oleh komunikator. Pesan dapat berupa simbol-simbol verbal (kata-kata lisan atau tulisan) maupun non-verbal (bahasa tubuh, isyarat, atau gambar) yang
3. Saluran atau Media (*Channel*): Saluran adalah sarana atau alat yang digunakan untuk mengalirkan pesan dari komunikator kepada komunikan. Media ini bisa bersifat personal (tatap muka) maupun mekanik (telepon, surat, media sosial, atau media massa)
4. Komunikan (*Receiver*): Komunikan adalah pihak yang menjadi sasaran pesan. Peran komunikan adalah menerima dan menerjemahkan simbol-simbol yang dikirimkan oleh komunikator untuk kemudian dimaknai sesuai dengan persepsinya.
5. Efek (*Effect/Influence*): Efek adalah dampak atau perubahan yang terjadi pada komunikan setelah menerima pesan. Perubahan ini dapat terjadi pada ranah pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), maupun perilaku (psikomotorik).
6. Umpan Balik (*Feedback*): Umpan balik merupakan tanggapan atau respons yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator. Elemen ini menjadi indikator apakah pesan yang disampaikan telah dipahami dengan baik atau memerlukan penjelasan lebih lanjut.
7. Gangguan (*Noise*): Gangguan adalah segala faktor yang menghambat atau mendistorsi proses penyampaian pesan sehingga makna yang diterima oleh komunikan bisa berbeda dari apa yang dimaksudkan oleh komunikator.

2.2.3.2. Fungsi Komunikasi

Dalam memandang fungsi komunikasi, (Lasswell, 1948) mengemukakan tiga fungsi utama yang dijalankan oleh komunikasi dalam suatu sistem sosial. Fungsi-fungsi tersebut adalah:

1. Pengawasan Lingkungan (*The Surveillance of the Environment*): Komunikasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai

peristiwa-peristiwa yang terjadi di lingkungan. Hal ini bertujuan agar masyarakat atau anggota organisasi dapat waspada dan siap menghadapi ancaman maupun peluang yang ada

2. Korelasi Bagian-Bagian Masyarakat (*The Correlation of the Parts of Society*): Fungsi ini berkaitan dengan upaya memberikan interpretasi atau tanggapan terhadap informasi yang ada di lingkungan. Komunikasi berfungsi sebagai alat untuk menghubungkan berbagai elemen masyarakat agar tercipta konsensus atau kesepakatan dalam menanggapi suatu fenomena.
3. Transmisi Warisan Sosial (*The Transmission of the Social Heritage*): Fungsi ini berfokus pada proses pewarisan nilai, norma, dan pengetahuan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Dalam konteks pendidikan, fungsi inilah yang paling relevan, di mana guru berperan mentransmisikan nilai-nilai budaya dan profesional (seperti *service excellence*) kepada siswa sebagai bekal masa depan.

2.2.3. Komunikasi Interpersonal

(DeVito, 2016) dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, mendefinisikan komunikasi interpersonal dan mengidentifikasi sejumlah sifat dan prinsip kunci yang membedakannya dari bentuk komunikasi lainnya.

2.2.3.1. Definisi dan Sifat Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal (KI) dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang terjadi antara dua orang yang terikat dalam hubungan dan memengaruhi satu sama lain (DeVito, 2016). Definisi ini menekankan bahwa KI adalah proses transaksional yang melibatkan hubungan dan dampak timbal balik.

DeVito mengidentifikasi sifat-sifat utama komunikasi interpersonal:

1. Komunikasi Interpersonal Melibatkan Pihak-pihak yang Saling Bergantung (*Interdependent Parties*): Artinya, tindakan satu orang akan memengaruhi dan dipengaruhi oleh tindakan orang lain. Hubungan adalah serangkaian interaksi yang saling bergantung (DeVito, 2016).
2. Komunikasi Interpersonal adalah *Symmetrical* atau *Complementary*:

- a. Komunikasi Simetris (*Symmetrical*): Perilaku komunikatif dari dua individu mencerminkan perilaku satu sama lain. Contoh: keduanya membalas kejutan dengan kejutan, atau keduanya marah dengan kemarahan.
 - b. Komunikasi Komplementer (*Complementary*): Perilaku komunikatif dari dua individu adalah kebalikan (melengkapi) satu sama lain. Contoh: Satu orang mendominasi, yang lain tunduk; atau satu orang memberi nasihat, yang lain menerima nasihat.
3. Komunikasi Interpersonal Adalah Suatu Proses (*A Process*): KI adalah peristiwa yang mengalir dan terus berubah; tidak pernah statis. Komunikasi bersifat dinamis dan terus berkembang (DeVito, 2016).

2.2.3.2. Dimensi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif antara guru produktif dan siswa di SMK SMIP YPPT Bandung merupakan elemen krusial dalam membentuk mentalitas serta etika kerja di industri *hospitality*. Dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, (DeVito, 2016) menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dapat diukur melalui lima kualitas atau dimensi utama. Berikut adalah penjelasannya sesuai dengan teori tersebut:

1. Keterbukaan (*Openness*): Ini melibatkan kesediaan komunikator untuk terbuka kepada orang lain. Aspek ini mencakup kemauan untuk membuka diri (mengungkapkan informasi tentang diri sendiri yang biasanya disembunyikan), bersedia bereaksi secara jujur terhadap stimulus, serta mengambil tanggung jawab atas perasaan dan pikiran yang diungkapkan.
2. Empati (*Empathy*): Empati adalah kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain dan melihat dunia dari perspektif mereka. DeVito membedakan empati menjadi dua: empati kognitif (memahami cara berpikir orang lain) dan empati afektif (merasakan apa yang dirasakan orang lain secara emosional).
3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*): Komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh suasana yang mendukung, bukan defensif. Sikap ini muncul melalui deskripsi (bukan evaluasi), orientasi pada masalah (bukan pengendalian), spontanitas (bukan strategi), dan kesetaraan.

4. Rasa Positif (*Positiveness*): Dimensi ini berkaitan dengan sikap menghargai orang lain dan diri sendiri. Rasa positif diwujudkan melalui ekspresi yang menunjukkan dukungan dan pernyataan positif, serta menghindari sikap yang merendahkan atau merusak citra diri lawan bicara.
5. Kesetaraan (*Equality*): Dalam komunikasi interpersonal, meskipun mungkin ada perbedaan status atau peran, efektivitas dicapai ketika ada pengakuan bahwa kedua belah pihak berada pada posisi yang sejajar. Komunikasi yang setara berarti saling menghargai, mendengarkan dengan serius, dan meminimalkan perbedaan status formal dalam interaksi.

2.2.3.3. Prinsip Komunikasi Interpersonal

Untuk memahami Komunikasi Interpersonal secara mendalam, penting untuk mengakui beberapa prinsip fundamentalnya (DeVito, 2016):

1. Komunikasi Interpersonal adalah Tujuannya (*Interpersonal Communication Is Purposeful*): Setiap komunikasi interpersonal memiliki tujuan tertentu, biasanya diklasifikasikan menjadi lima tujuan utama:
 - a. Untuk Belajar (*To Learn*): Memahami dunia, orang lain, atau diri sendiri.
 - b. Untuk Berhubungan (*To Relate*): Membangun, mempertahankan, atau memutuskan hubungan.
 - c. Untuk Memengaruhi (*To Influence*): Mengubah sikap atau perilaku orang lain.
 - d. Untuk Bermain (*To Play*): Menyediakan kesenangan dan relaksasi (misalnya, berbagi cerita).
 - e. Untuk Membantu (*To Help*): Memberikan kenyamanan atau nasihat.
2. Komunikasi Interpersonal Adalah Transaksional (*Interpersonal Communication Is Transactional*): Komunikasi bukan sekadar serangkaian aksi (*action*) atau interaksi (*interaction*), melainkan suatu transaksi. Artinya, kedua belah pihak secara simultan mengirim dan menerima pesan, yang memengaruhi pemahaman satu sama lain.
3. Komunikasi Interpersonal Bersifat Ambigu (*Interpersonal Communication Is Ambiguous*): Semua pesan, pada tingkat tertentu, dapat ditafsirkan lebih dari

satu cara. Ambiguitas ini seringkali menjadi sumber masalah, namun terkadang digunakan secara sengaja, misalnya untuk menghindari konflik.

4. Komunikasi Interpersonal adalah Rangkaian Pilihan yang Tidak Dapat Dibatalkan dan Tidak Dapat Diulang (*Irreversible and Unrepeatable*):
 - a. Tidak Dapat Dibatalkan (*Irreversible*): Apa yang telah dikomunikasikan tidak dapat ditarik kembali; kita tidak dapat "undo" kata-kata kita.
 - b. Tidak Dapat Diulang (*Unrepeatable*): Kita tidak akan pernah bisa berkomunikasi dengan cara yang sama persis dalam keadaan yang sama. Pengalaman, hubungan, dan keadaan emosional kita terus berubah.

2.2.3.3. Komunikasi Intepersonal dan Hubungan

DeVito menyoroti bahwa komunikasi interpersonal dan hubungan tidak dapat dipisahkan. Komunikasi adalah alat utama yang digunakan untuk membangun, memelihara, dan merusak suatu hubungan (DeVito, 2016).

2.2.4. Hambatan Komunikasi

Dalam setiap proses komunikasi antarpribadi, kelancaran transmisi pesan dari komunikator kepada komunikan tidak selalu berjalan sempurna. Selalu terdapat potensi gangguan atau hambatan (*noise*) yang dapat mendistorsi makna pesan. Joseph A. DeVito dalam konsep komunikasi interpersonalnya menegaskan bahwa gangguan merupakan keniscayaan dalam interaksi manusia, yang dapat menyebabkan tujuan komunikasi (seperti pemahaman materi atau perubahan perilaku) gagal tercapai secara maksimal.

Dalam konteks komunikasi instruksional di ruang praktik sekolah kejuruan, hambatan komunikasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa dimensi utama yang paling sering muncul, antara lain:

1. Hambatan Psikologis (*Psychological Noise*):

Hambatan ini berasal dari kondisi internal atau kejiwaan komunikan maupun komunikator. Gangguan psikologis mencakup rasa takut, kecemasan (*anxiety*), prasangka, hingga kurangnya rasa percaya diri. Dalam pembelajaran *hospitality*, hambatan psikologis sering kali bermanifestasi dalam bentuk *mental block* atau kecemasan berkomunikasi (*communication apprehension*), terutama ketika

siswa diwajibkan menggunakan bahasa asing (Bahasa Inggris) secara mendadak. Kecemasan ini membuat beban kognitif siswa berlebih, sehingga mereka gagal menyerap instruksi guru bukan karena ketidakmampuan teknis, melainkan karena rasa panik dan takut berbuat salah.

2. Hambatan Semantik (*Semantic Noise*):

Hambatan semantik terjadi ketika terdapat perbedaan pemaknaan bahasa, simbol, atau istilah antara pengirim dan penerima pesan. Dalam situasi praktik yang serba cepat, guru mungkin menggunakan instruksi lisan yang ambigu, istilah teknis perhotelan yang belum sepenuhnya dipahami siswa, atau memberikan perintah ganda dalam satu waktu. Akibatnya, pesan yang ditangkap oleh siswa menjadi kabur atau memiliki makna ganda (*multiple interpretations*), yang berujung pada kesalahan prosedur saat simulasi pelayanan.

3. Hambatan Fisik dan Lingkungan (*Physical/Environmental Noise*):

Hambatan fisik merujuk pada gangguan eksternal yang berada di luar kendali partisipan komunikasi. Di laboratorium praktik perhotelan, hambatan ini umumnya berupa suara bising dari aktivitas praktik kelompok lain, jarak fisik yang terlalu jauh antara guru dan siswa di area praktik yang luas, atau akustik ruangan yang buruk. Gangguan lingkungan ini menyebabkan instruksi verbal yang disampaikan guru sering kali terpotong atau tidak terdengar jelas oleh siswa.

Pemahaman terhadap konsep hambatan komunikasi ini sangat penting, karena peran efektivitas komunikasi interpersonal seorang guru justru diuji dari bagaimana mereka mampu mendeteksi dan mereduksi gangguan-gangguan tersebut agar proses pembentukan kompetensi siswa tidak terhenti. Hal ini didukung oleh kajian dalam ranah ilmu komunikasi yang menyoroti bahwa strategi komunikasi yang empatik merupakan pendekatan paling solutif untuk mengurai hambatan psikologis di lingkungan akademis (Kusumawati, 2020).

2.2.5. Guru

Guru merupakan pilar utama dalam sistem pendidikan yang memegang peran vital, bukan sekadar menyampaikan pengetahuan tetapi juga sebagai pembimbing, motivator, dan agen perubahan sosial bagi siswa. Di era modern, profesionalisme

guru menjadi sangat krusial karena guru diharapkan mampu membentuk karakter siswa serta mengembangkan potensi mereka secara menyeluruh. Guru profesional harus memiliki pemahaman mendalam terhadap materi ajar dan mampu mengembangkan metode pengajaran efektif yang disesuaikan dengan kebutuhan serta kemampuan siswa (Dewantara, 2020).

Beberapa karakteristik utama guru profesional meliputi:

1. Komitmen Belajar Berkelanjutan: Guru harus terus belajar dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta perubahan zaman agar pendidikan yang diberikan tetap relevan dan kontekstual. (Andi Geerhand et al., 2024)
2. Kompetensi Interpersonal: Keterampilan interpersonal yang kuat sangat dibutuhkan, terutama dalam mengelola kelas yang beragam dan memastikan setiap siswa merasa dihargai serta didukung. (Andi Geerhand et al., 2024)
3. Integritas dan Etika: Standar dan etika profesi menjadi landasan guru dalam bertindak sebagai teladan bagi siswa, menjaga kredibilitas, dan integritas dalam lingkungan pendidikan. (Andi Geerhand et al., 2024)

2.2.5.1. Peran Guru Produktif dalam Pendidikan Perhotelan (Hospitality)

Dalam konteks pendidikan (Dewantara, 2020) mengatakan kejuruan seperti perhotelan, guru produktif memiliki peran spesifik untuk membekali siswa dengan kompetensi teknis dan sikap profesional yang dibutuhkan industri.

1. Fasilitator Keterampilan Praktis: Guru tidak hanya memberikan pengetahuan teoritis, tetapi juga kesempatan praktis melalui simulasi dan *workshop* untuk memberikan pengalaman nyata yang memperkuat pemahaman siswa terhadap dunia kerja (Hakim, 2024).
2. Pembentuk Etika Profesi dan Komunikasi: Dalam industri *hospitality*, aspek komunikasi dan etika profesi sangatlah penting. Guru berperan penting dalam mensosialisasikan ilmu pengetahuan *hospitality* agar siswa dapat menjadi hotelier profesional yang memiliki keterampilan komunikasi dan kepemimpinan yang baik (Hakim, 2024).
3. Pendorong Minat Bekerja: Hasil belajar pada mata pelajaran kelompok produktif yang dikelola oleh guru berpengaruh signifikan terhadap minat bekerja siswa di industri *hospitality* dan pariwisata. Guru yang mampu menyajikan praktik

pembelajaran yang menyenangkan dan menarik dapat meningkatkan minat siswa terhadap jurusan yang mereka tekuni (Hakim, 2024).

4. Penguatan Karakter dan Kesadaran Nilai: Pendidikan *hospitality* juga melibatkan penguatan nilai-nilai karakter, seperti kesadaran lingkungan (contohnya melalui konsep Segara Kerthi) untuk membentuk etika lingkungan yang kuat pada diri siswa (Hakim, 2024).

2.2.6. Service Excellence

Menurut konsep yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988) *service excellence* atau pelayanan prima pada dasarnya adalah kemampuan untuk memberikan keunggulan layanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Parasuraman menjelaskan bahwa kualitas layanan ini merupakan perbandingan antara harapan (*customer expectation*) dengan kenyataan yang diterima di lapangan (*perceived service*). Jadi, sebuah layanan baru bisa dikatakan prima kalau pelaksanaannya mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut. Sebaliknya, kalau layanan yang diberikan ternyata di bawah ekspektasi, maka akan muncul kesenjangan atau *gap* kualitas.

Dari segi fungsinya, *service excellence* punya peran yang sangat penting bagi sebuah institusi. Fungsi utamanya adalah untuk meminimalkan jarak atau kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang sebenarnya diberikan. Selain itu, pelayanan yang baik dan konsisten juga berfungsi untuk membangun rasa percaya. Kalau harapan pelanggan—dalam hal ini siswa atau orang tua—bisa terus dipenuhi, perlahan-lahan akan tumbuh loyalitas. Lebih dari itu, pelayanan prima juga berfungsi sebagai daya saing atau nilai plus. Sekolah atau institusi yang mampu memberikan layanan secara maksimal tentu akan terlihat lebih unggul dan punya ciri khas tersendiri dibandingkan tempat lain.

2.2.5.1. Model Kesenjangan (Gap Model) dalam Kualitas Layanan

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima, terdapat standar atau dimensi yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan. Menurut (Parasuraman et al., 1988), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (*service quality*) yang dikenal dengan istilah TERRA. Dimensi-dimensi tersebut meliputi:

1. *Tangible* (Bukti Fisik): Dimensi ini berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang dapat dilihat secara kasat mata. Dalam konteks sekolah perhotelan, bukti fisik mencakup kerapian seragam siswa, kebersihan ruang praktik, serta kelengkapan fasilitas laboratorium sesuai standar industri.
2. *Reliability* (Keandalan): Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini merujuk pada konsistensi siswa dalam menjalankan prosedur pelayanan (*Standard Operating Procedure*) secara tepat waktu dan tanpa kesalahan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Daya tanggap adalah keinginan dan kesediaan para staf atau siswa untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada kecepatan dalam merespons permintaan, keluhan, atau kebutuhan pelanggan di lingkungan perhotelan.
4. *Assurance* (Jaminan): Jaminan mencakup pengetahuan, kesantunan, dan kemampuan para personel untuk menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan pelanggan. Dalam hal ini, kompetensi siswa dan keramahan yang diajarkan oleh guru menjadi jaminan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan.
5. *Empathy* (Empati): Empati adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Dimensi ini sangat berkaitan erat dengan komunikasi interpersonal, di mana siswa mampu memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian yang tulus dalam setiap interaksi pelayanan.

2.2.5.2. Faktor Penentu Kualitas Layanan (Pendalaman Dimensi)

Kualitas layanan (*service quality*) bukan merupakan suatu variabel tunggal, melainkan hasil dari integrasi berbagai faktor yang saling memengaruhi. Dalam perspektif industri perhotelan dan jasa, penentuan kualitas layanan sangat bergantung pada bagaimana persepsi pelanggan bertemu dengan kinerja penyedia layanan. Merujuk pada pemikiran (Parasuraman et al., 1988) terdapat beberapa faktor fundamental yang menentukan keberhasilan kualitas layanan tersebut:

1. Standar Prosedur Operasional (SOP): SOP merupakan faktor penentu utama yang memberikan batasan dan panduan bagi pemberi layanan. Kejelasan standar dalam menjalankan tugas (misalnya cara menyapa tamu atau menangani keluhan) memastikan konsistensi kualitas layanan yang dihasilkan oleh setiap individu dalam organisasi.
2. Kompetensi dan Keterampilan SDM: Faktor ini berkaitan erat dengan penguasaan teknis (*hard skills*) dan keterampilan komunikasi (*soft skills*). Dalam konteks pendidikan vokasi, peran guru sangat krusial dalam memastikan siswa memiliki kompetensi yang memadai agar mampu memberikan layanan yang andal (*reliability*) sesuai standar industri.
3. Sikap dan Mentalitas Melayani (*Hospitality Mindset*): Kualitas layanan sangat ditentukan oleh faktor internal individu, yaitu kesediaan untuk membantu secara tulus. Hal ini mencakup dimensi empati dan daya tanggap. Pelayanan prima hanya dapat tercipta jika sumber daya manusia memiliki orientasi yang kuat pada kepuasan pelanggan, bukan sekadar menggugurkan kewajiban tugas.
4. Sarana dan Prasarana Pendukung: Ketersediaan fasilitas fisik yang representatif (seperti ruang praktik yang menyerupai kondisi hotel asli) turut menentukan kualitas layanan. Fasilitas yang memadai mendukung efektivitas kerja dan membangun kepercayaan (*assurance*) pada penerima layanan bahwa penyedia layanan tersebut profesional.
5. Komunikasi Organisasi dan Interpersonal: Proses komunikasi yang efektif antara pihak sekolah (guru) dan siswa menjadi faktor penentu dalam menyelaraskan pemahaman mengenai nilai-nilai pelayanan. Tanpa komunikasi interpersonal yang baik, nilai-nilai *service excellence* tidak akan terinternalisasi dengan sempurna, sehingga layanan yang dihasilkan cenderung bersifat kaku dan mekanis.

2.2.6. Hospitality

Industri perhotelan (*hospitality*) merupakan sektor ekonomi global yang luas, mencakup manajemen hotel, layanan makanan, pariwisata, dan perencanaan acara. Secara mendasar, *hospitality* didefinisikan sebagai bentuk pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Inti dari industri ini adalah

penciptaan pengalaman pelanggan yang luar biasa melalui interaksi manusia yang membangun hubungan positif (Dadhwal & Kumar, 2025).

Konsep pelayanan prima (*service excellence*) menjadi faktor pembeda utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi perhotelan di tengah lingkungan bisnis yang kompetitif. Pelayanan ini melibatkan beberapa aspek penting (Shinta), seperti:

1. Responsi terhadap kebutuhan tamu.
2. Akurasi dan kecepatan dalam pelayanan
3. Kualitas interaksi manusia sebagai kunci kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.6.1. Profil Keterampilan Siswa SMK untuk Dunia Industri

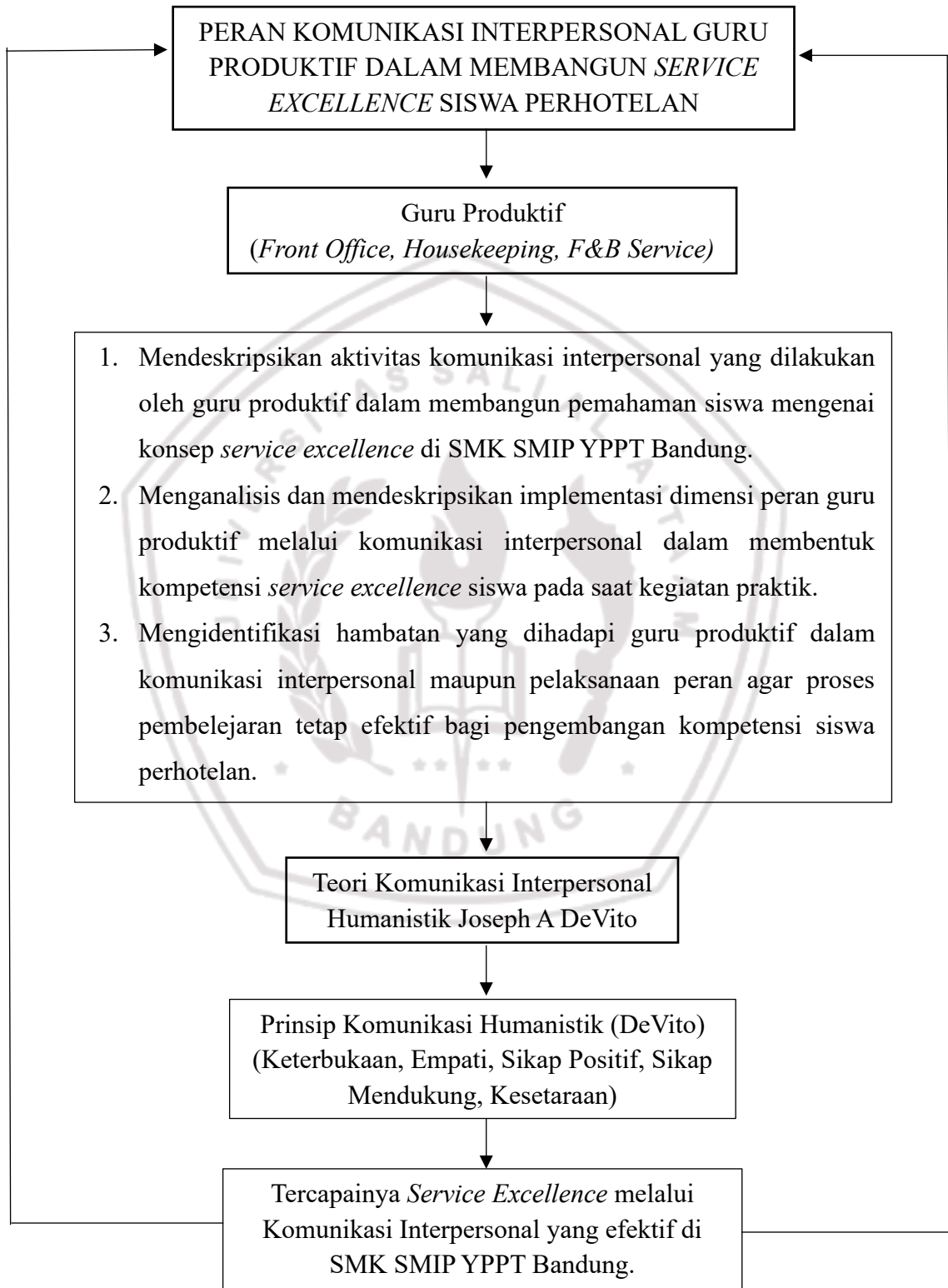
Menurut (Wulaningrum & Hadi, 2019) Berdasarkan penelitian pada siswa SMK, terdapat beberapa aspek soft skills yang harus dimiliki untuk siap memasuki dunia kerja, di antaranya:

1. Keterampilan komunikasi dan persuasi.
2. Keterampilan interpersonal (hubungan antarmanusia).
3. Keterampilan manajemen diri dan kepemimpinan.

Peningkatan produktivitas lulusan SMK sangat bergantung pada efektivitas keterampilan yang diajarkan oleh guru di sekolah. Oleh karena itu, peran guru produktif dalam mengomunikasikan nilai-nilai industri dan melatih kemampuan interpersonal siswa menjadi kunci agar lulusan dapat beradaptasi dan mengembangkan karier di tempat kerja.

2.3. Kerangka Pemikiran

Tabel 2.2 Kerangka Berfikir



(Sumber; Olahan Peneliti 2026)

Alur kerangka pemikiran dalam penelitian ini bermula dari fenomena utama yang menjadi fokus kajian, yakni "Peran Komunikasi Interpersonal Guru Produktif Dalam Membangun *Service Excellence* Siswa Perhotelan". Aktor utama dalam proses ini adalah guru produktif yang mengampu mata pelajaran inti perhotelan, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage (F&B) Service*. Ketiga konsentrasi keahlian ini merupakan garda terdepan industri *hospitality* yang secara mutlak menuntut tingkat interaksi dan standar pelayanan prima yang tinggi dari para pelakunya.

Interaksi yang terjalin antara guru produktif dan siswa, baik di dalam kelas teori maupun di laboratorium praktik, kemudian dibedah melalui tiga fokus rumusan masalah. *Pertama*, mendeskripsikan bagaimana aktivitas komunikasi interpersonal guru dalam membangun pemahaman awal siswa tentang makna *service excellence*. *Kedua*, menganalisis tindakan nyata (implementasi peran) guru produktif melalui komunikasi interpersonal saat membimbing kegiatan praktik berlangsung. *Ketiga*, mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi yang muncul di lapangan beserta solusi yang diterapkan agar proses pengembangan kompetensi pelayanan siswa tetap berjalan dengan efektif.

Untuk membedah dan menganalisis proses tersebut, penelitian ini berpijak pada Teori Komunikasi Interpersonal Humanistik yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito sebagai pisau analisis utama. Teori ini menekankan bahwa efektivitas sebuah interaksi sangat bergantung pada lima dimensi komunikasi yang dijalankan secara aktif oleh komunikator (guru), yakni: Keterbukaan (*Openness*), Empati (*Empathy*), Sikap Mendukung (*Supportiveness*), Sikap Positif (*Positiveness*), dan Kesetaraan (*Equality*). Kelima prinsip humanistik ini diposisikan sebagai instrumen esensial bagi guru produktif untuk mentransfer nilai-nilai, *soft skills*, serta etika profesi kepada siswa secara persuasif tanpa menimbulkan ketegangan atau tekanan psikologis.

Pada tahap akhir, sintesis dari kerangka berpikir ini menunjukkan sebuah alur relasional yang berkesinambungan. Penerapan kelima dimensi komunikasi interpersonal DeVito secara konsisten oleh guru produktif akan menciptakan iklim pembelajaran yang suportif, meruntuhkan hambatan mental siswa (seperti rasa

tidak percaya diri atau kecemasan), dan secara perlahan mengkonstruksi kebiasaan kerja yang profesional. Dengan demikian, muara dari keseluruhan interaksi edukatif yang humanis tersebut adalah terbangunnya karakter, mentalitas, serta perilaku *Service Excellence* pada diri siswa perhotelan SMK SMIP YPPT Bandung sebagai bekal kompetensi nyata mereka untuk bersaing di dunia industri.

