

ANALISIS TEORI PRIVASI KOMUNIKASI PADA *GUEST RELATION OFFICER* DAN PELANGGAN DI DELTA SPA AND HEALTH CLUB PALEMBANG

¹*Lishapsari Prihatini*, ²*Muhammad Yamin*

¹*Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka,*

²*Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka*

*Email: lshapsari@stisipolcandradimuka.ac.id

ABSTRAK

Seiring dengan usia selama ini, kesehatan dan kebugaran telah menjadi kebutuhan penting bagi semua orang, terutama bagi laki-laki. Kesehatan mungkin menjadi aset yang sangat berharga yang harus tetap dipertahankan, kebutuhan sekarang untuk kesehatan tumbuh karena kebutuhan dari hari ke hari, begitu banyak perusahaan yang menyediakan perawatan kesehatan dan kesehatan manusia seperti Delta. Pendekatan penelitian menggunakan jenis deskriptif. Para peneliti menggunakan ide privasi komunikasi yang konsisten, prosedur pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis tahap Pengetahuan dimulai dari tahap pengurangan pengetahuan, presentasi data, dan kesimpulan. Hasil analisis penelitian gagasan tentang privasi komunikasi antara petugas hubungan tamu dan pelanggan delta spa adalah indikator atau aspek yang sudah berlangsung baik, pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan oleh karena itu pelanggan Delta selalu menjaga privasi dari identitas Spa ke orang-orang.

Kata Kunci: Komunikasi Privasi, Spa, Pelanggan, Perawatan

ABSTRACT

Along with of the age during this era , health and fitness has become an important requirement for everybody , especially for men, Health may be a very valuable asset that has got to be constantly maintained, the present need for health care is growing because the needs of day-to-day, so plenty of companies that provide services health care and fitness men like Delta Spa & health spa. Research approach using qualitative descriptive type. researchers using the idea of Privacy of Communication consistent, the Procedure of collecting data are observation, interview and documentation. The stage of knowledge analysis starts from the stage of knowledge reduction, data presentation, and conclusion. The results of the research analysis the idea of the privacy of communications between the guest relations officer and customer delta spa Was all indicators or aspects already well underway, customers feel satisfied with the services provided and therefore the Delta Spa always maintain the privacy of the customer's identity to people.

Keywords: Privacy Communication, Spa, Customer Care

PENDAHULUAN

Seiring dengan *event* usia selama era ini, kesehatan dan kebugaran telah menjadi kebutuhan penting bagi semua orang, terutama bagi laki-laki, Kesehatan mungkin menjadi aset yang sangat berharga yang harus tetap dipertahankan, kebutuhan sekarang untuk kesehatan tumbuh karena kebutuhan dari hari ke hari, begitu banyak perusahaan yang menyediakan perawatan kesehatan dan kesehatan manusia seperti Delta. Delta Spa dan kesehatan menjadi salah satu di antara kesehatan dan kebugaran disukai oleh laki-laki untuk pergi ke . Spa Delta dan kesehatan mungkin Pusat Kesehatan populer dan kebugaran, yang menawarkan beberapa pilihan layanan kesehatan dan penyebaran pusat perawatan.

Delta Spa dan kesehatan adalah bahwa anak kelompok Puri dengan stopkontak utama yang berfokus dalam bidang Spa ditemukan di Jl. Pangeran Jayakarta, Jakarta Barat. Dengan keberhasilan outlet utama, kelompok Kastil semakin mapan outlet-new outlet di sebagian besar kota-kota utama di Indonesia, terbukti pada saat ini Delta Spa Kesehatan & Club memiliki 24 cabang. Dilihat dari acara, perusahaan adalah perusahaan yang cepat tumbuh perusahaan perusahaan dari pertumbuhan, terbukti sejak awal pada tahun 1999, acara dan perbaikan layanan dari Delta Spa dan kesehatan tahun ke tahun meningkatkan ke mata masyarakat.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan taktik penelitian Jhon W. Crosswo^[3] pendekatan penelitian yang menggunakan metode ilmiah dalam mengumpulkan dan menganalisis info. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena selama studi ini lebih penekanan pada info yang diperoleh dari mata pelajaran Penelitian. Metode Penelitian kualitatif mungkin metode mengelompokkan dan memahami peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok orang dengan mengumpulkan data didukung waktu yang diperlukan selama 3 bulan dari Februari ke bulan Mei.

Penelitian ini dilakukan dalam Delta Spa dan spa kesehatan terletak di Jl. Jend. Basuki Rachmat NO.40 Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Telp : (0711) 7442873 yaitu secara purposive atau sengaja karena privasi komunikasi merupakan tolak ukur yang ada di Delta Spa and Health Club Palembang. Alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu karena Delta Spa and Health Club Palembang yaitu tempat spa terbesar di Palembang dan letaknya yang sangat strategis. Seperti daya jangkau, waktu yang tersedia, kemudahan memperoleh data di lokasi penelitian, serta efisiensi biaya.

Definisi Konsep

1. Privasi Komunikasi

Konsisten dengan Sandra Petronio (2002) privasi komunikasi mungkin Teori Praktis dirancang untuk menjelaskan masalah gaya hidup seperti itu digambarkan dalam kegiatan sehari-hari kita. setelah kita bertemu dengan berbagai individu dalam hidup – rekan-rekan kerja, teman sekelas, teman sekamar , kemudian – kita terlibat dalam negosiasi yang kompleks antara privasi dengan keterbukaan memutuskan apa yang diungkapkan dan apa yang harus dirahasiakan.

2. Pelanggan

Pelanggan adalah bahwa orang untuk mendorong atau menerima layanan dari Delta Spa Palembang

3. Hubungan antara tamu petugas (GRO) hubungan tamu juga dikenal sebagai koordinator dari pelanggan Koneksi atau melayani Pelanggan dan biaya selamat datang pelanggan dari pilih terapis, berikan perawatan dan karena itu ruangan ini akan digunakan. juga sebagai mengantar pelanggan ke kamar perawatan.
4. Delta Spa dan spa kesehatan Palambang
Salah satu dari Spa untuk menjadi daerah bagi laki-laki menyegarkan tubuh atau pun perawatan tubuh anak-anak seperti pijatan kebugaran dan refleksi.

Informan kunci adalah bahwa pemberi data atau orang-orang yang menjadi kunci untuk pengetahuan selama penelitian ini. untuk mendorong solusi masalah ini, penulis melakukan beberapa wawancara kepada informan, konsisten dengan Huber dan Miles bugin (2003:89) informan yang memberikan umpan balik untuk data penelitian sehingga untuk memeriksa info.

Tabel 1. *Key Informant*

No	Informan	Jumlah (orang)
1	Manager (Ilham Qurtemi)	1
2	Guest Relation Officer (Maharani,Eva monika)	3
3	Therapist (melly, Devi)	2
4	Pelanggan (eko, wijaya)	2
5	Security (Ade)	1
Jumlah		9

Sumber: diolah oleh peneliti, 2020

Jenis penelitian selama penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, karena info yang diperoleh kemudian dalam jenis angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu pembiayaan non-melakukan (NPF) karena variabel eksperimental (independen) dan kembali pada aset Karena variabel (tergantung). Sumber pengetahuan adalah beberapa hal yang akan memberikan informasi tentang info yang terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

Penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan melakukan wawancara mendalam (*in depth interview*) kepada informan dan melakukan observasi. Analisis Data adalah bahwa proses pencarian dan persiapan sistematis untuk mewawancarai transkrip, catatan lapangan, dan bahan lain dikumpulkan untuk meningkatkan sebuah pemahaman tentang info dan menyajikan apa yang telah ditemukan kepada orang lain.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data selesai dengan menemukan korelasi antara satu fakta dengan fakta lain untuk mencari definisi dan yang dapat diterima karena pada dasarnya fakta yang cenderung tersebar dan terpisah-pisah. Identifikasi bagian-bagian, memahami hubungan antara bagian, memahami bagian koneksi dengan penuh, dan tepat itu adalah aktivitas yang paling penting dalam analisis ini, termasuk interpretasi dan arti (Bogdan & Billen, 1982:145).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah para peneliti melakukan sebuah studi tentang analisis dari teori tentang privasi komunikasi antara rekan tamu dan pelanggan di spa dan klub kesehatan adalah, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Analisis dari teori privasi komunikasi antara petugas hubungan tamu dan pelanggan Delta spa adalah indikator atau aspek yang sudah baik, pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan Spa Delta selalu menjadi privasi bagi orang lain.
2. Aturan dibuat berdasarkan hasil Negosiasi, yang mencakup aspek komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung di mana setiap individu membutuhkan satu sama lain untuk mempercepat dan memfasilitasi kegiatan yang dilakukan
3. Aturan yang dibuat oleh Pertimbangan risiko dan manfaat, yang mencakup aspek dari komunikasi yang terjadi antara *Coiation Officer* (GRO) dan pelanggan di Delta Spa dan Klub kesehatan tidak diketahui semua orang.
4. Aturan-aturan yang dibuat dengan mempertimbangkan kriteria lain, yang termasuk risiko aturan kontekstual bagi perusahaan sudah berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang diharapkan dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyana Deddy. (2013) Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Bandung :. Penerbit Remaja Rosdakarya
- Croswell, Jhon W. (2007). Research Design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Mixed
- Nurhadi, Zikri Fachrul. (2015). Teori– Teori Komunikasi Jakarta :. Penerbit Ghalia Indonesia
- Puji leksono Sugeng. (2016). Metode Penelitian Komunikasi Kualititaif Malang :.Penerbit Kelompok Intrans Publishig.
- Felicia Njotoraharjo, (2014),ID- manajemen-komunikasi-privasi <https://www.media.neliti.com> diakses pada tanggal 14 Juni 2021.
- Stefany,(2017). teori-manajemen-privasi-komunikasi-communication-privacy <https://www.tribun.com> diakses pada tanggal 14 Juni 2021.