

TINDAK TUTUR EKSPRESIF DALAM KOMUNIKASI DI SALON KECANTIKAN

Dhea Andriani¹, Puan Salwa Nafizah², Dea Natalia Perangin Angin³, Amelia Putri Syafna⁴,
Elisa Riris Sihombing⁵, Sabrina Ariella⁶, Anggia Puteri⁷

dheaandriani215@gmail.com¹, puansalwanafizah@gmail.com², deanatalia2004@gmail.com³,
xiaomiindonesia1601@gmail.com⁴, elisaririss@gmail.com⁵, sabrinaariella609@gmail.com⁶,
anggia@unimed.sc.id⁷

Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Tindak tutur ekspresif dalam komunikasi di salon kecantikan memainkan peran penting dalam membangun hubungan antara penyedia layanan dan klien. Artikel ini membahas bagaimana tindak tutur ekspresif, yang meliputi ungkapan emosi, nada suara, dan bahasa tubuh, dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Melalui interaksi yang positif, stylist tidak hanya memenuhi kebutuhan estetika klien, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan observasi disalon, mengidentifikasi berbagai bentuk tindak tutur ekspresif yang digunakan, serta dampaknya terhadap kepuasan klien. Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan ekspresif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi salon. Dengan memahami konteks sosial dan emosional dalam interaksi salon, para penyedia layanan dapat lebih baik dalam menyesuaikan pendekatan komunikasi mereka untuk memenuhi harapan klien. Penelitian ini memberi wawasan bagi salon kecantikan untuk meningkatkan praktik komunikasi mereka, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan.

Kata Kunci: Tindak Tutur, Komunikasi.

ABSTRACT

Expressive speech acts in communication in beauty salons play an important role in building relationships between service providers and clients. This article discusses how expressive speech acts, including emotional expressions, tone of voice, and body language, can affect customer experiences. Through positive interactions, stylists not only meet clients' aesthetic needs but also create a comfortable and pleasant atmosphere. This study used qualitative methods with interviews and observations in the salon, identifying various forms of expressive speech acts used, and their impact on client satisfaction. The results showed that effective and expressive communication can increase customer loyalty and salon reputation. By understanding the social and emotional context in salon interactions, service providers can better adjust their communication approaches to meet client expectations. This study provides insights for beauty salons to improve their communication practices, thereby creating a more satisfying experience for customers.

Keywords: *Speech Acts, Communication.*

PENDAHULUAN

Tindak tutur ekspresif merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal, termasuk dalam konteks salon kecantikan. Di lingkungan salon, interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan komunikasi yang kaya emosi dan makna. Tindak tutur ekspresif, yang mencakup ungkapan perasaan, harapan, dan pengalaman, memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan terapis kecantikan. Melalui penggunaan bahasa yang tepat, para penyedia layanan dapat menciptakan suasana yang nyaman, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, penelitian tentang tindak tutur ekspresif dalam komunikasi salon kecantikan bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai bentuk ungkapan yang digunakan dan

dampaknya terhadap pengalaman pelanggan. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana komunikasi ekspresif dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, serta dampak psikologis yang ditimbulkan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang kami gunakan adalah metode kualitatif, observasi, wawancara, dan studi kasus, yang dimana observasi ini kami lakukan disalon Be Beauty yang berlokasi di Jln. MMTC Pancing. Dengan mewawancarai salah satu pelanggan terhadap layanan yang diberikan, serta melakukan observasi guna mengetahui bagaimana layanan yang baik dan benar yang harus kita berikan kepada pelanggan. Metode Kualitatif adalah metode menggunakan wawancara mendalam dengan pelanggan dan penyedia layanan untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka tentang komunikasi yang terjadi. Metode observasi adalah mengamati interaksi di dalam salon kecantikan untuk mengidentifikasi bentuk tindak tutur ekspresif yang umum digunakan. Melakukan studi kasus pada beberapa salon kecantikan untuk membandingkan strategi komunikasi yang berbeda dan dampaknya terhadap pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan beberapa pola tindak tutur ekspresif yang umum digunakan oleh penyedia layanan di salon kecantikan, antara lain:

Ungkapan Empati: Penyedia layanan sering menggunakan ungkapan yang menunjukkan pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan, seperti "Saya mengerti apa yang anda butuhkan." Dan dilanjutkan dengan "bagaimana dengan warn aini, saya merasa bahwa warn aini sangat pas untuk anda"

Pujian dan Dorongan: Banyak salon menggunakan pujian untuk meningkatkan kepercayaan diri pelanggan, contohnya, "Warna rambut ini sangat cocok untuk Anda" atau "Bentuk rambut ini sangat cocok sekali dengan anda"

Saran yang Personal: Penyedia layanan memberikan saran yang disesuaikan dengan preferensi pelanggan, misalnya, "Berdasarkan bentuk wajah Anda, saya sarankan gaya rambut ini." Atau "warn aini sangat pas dengan warna kulit anda"

Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan: Analisis menunjukkan bahwa komunikasi ekspresif yang positif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa didengarkan dan dipahami cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian juga mengungkapkan bahwa pelanggan yang menerima pujian merasa lebih percaya diri dan lebih mungkin untuk kembali ke salon yang sama.

Persepsi Pelanggan: Pelanggan mengatakan bahwa pengalaman komunikasi yang baik meningkatkan pengalaman keseluruhan mereka. Banyak yang menyatakan bahwa mereka merasa lebih nyaman dan lebih relaks saat berinteraksi dengan penyedia layanan yang menggunakan tindak tutur ekspresif dengan baik.

Pembahasan

Dalam konteks interaksi di salon kecantikan, tindak tutur ekspresif memainkan peran penting dalam menjaga hubungan interpersonal antara karyawan salon (penyedia jasa) dan pelanggan. Tindak tutur ekspresif merupakan tindak tutur yang bertujuan untuk mengekspresikan perasaan atau emosi pembicara, baik itu perasaan puas, kecewa, marah, senang, dan sebagainya. Di salon kecantikan, jenis komunikasi ini sering kali dipergunakan untuk membangun hubungan yang lebih dekat dan hangat, serta untuk memastikan kepuasan pelanggan.

1. Peran Tindak Tutur Ekspresif dalam Interaksi

Dalam sebuah salon kecantikan, komunikasi antara staf dan pelanggan mencakup

tindak tutur ekspresif yang dipakai untuk beberapa tujuan, antara lain:

- Menciptakan Suasana Positif: Karyawan salon seringkali menggunakan tindak tutur ekspresif untuk menciptakan suasana yang nyaman dan positif. Misalnya, ungkapan seperti "Wah, rambut Anda terlihat sangat indah setelah ditata!" atau "Senang sekali bisa melayani Anda!" dapat membantu pelanggan merasa dihargai dan nyaman selama berada di salon.
- Mengekspresikan Kepuasan atau Apresiasi: Saat pelanggan merasa puas dengan hasil layanan, mereka sering mengekspresikan rasa terima kasih atau apresiasi terhadap karyawan. Misalnya, ungkapan seperti "Terima kasih, saya sangat suka hasilnya!" atau "Potongan rambutnya sesuai yang saya inginkan!" merupakan contoh tindak tutur ekspresif yang menunjukkan kepuasan pelanggan.
- Memperbaiki atau Menjaga Hubungan Interpersonal: Ekspresi ketidakpuasan juga dapat ditemukan dalam interaksi di salon kecantikan. Jika pelanggan tidak puas dengan hasilnya, tindak tutur ekspresif seperti "Maaf, saya tidak terlalu suka warna rambut ini" atau "Saya berharap potongannya lebih pendek" digunakan untuk mengekspresikan ketidakpuasan. Namun, respons ekspresif dari karyawan seperti "Maaf sekali, mari kita perbaiki sesuai keinginan Anda" dapat meminimalisir ketegangan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

2. Pengaruh Budaya terhadap Tindak Tutur Ekspresif

Penggunaan tindak tutur ekspresif dalam interaksi salon juga dipengaruhi oleh budaya. Di beberapa budaya, ekspresi emosi lebih terbuka dan langsung, sedangkan di budaya lain, tindak tutur ekspresif cenderung lebih halus dan tidak langsung. Misalnya, dalam budaya Indonesia yang menjunjung tinggi sopan santun dan tata krama, ungkapan-ungkapan ekspresif dalam komunikasi salon seringkali disampaikan dengan cara yang lebih halus dan penuh penghargaan.

3. Strategi Karyawan Salon dalam Menghadapi Tindak Tutur Ekspresif

Karyawan salon yang terampil akan memperhatikan dan menanggapi tindak tutur ekspresif dari pelanggan dengan tepat. Kemampuan ini penting karena salah dalam menanggapi ungkapan pelanggan bisa menyebabkan ketidakpuasan atau bahkan konflik. Beberapa strategi yang dapat dilakukan karyawan antara lain:

- Empati: Karyawan dapat menunjukkan empati melalui tindak tutur ekspresif yang menunjukkan perhatian pada keinginan dan perasaan pelanggan. Ungkapan seperti "Saya mengerti, mari kita sesuaikan agar lebih cocok dengan keinginan Anda" menunjukkan bahwa karyawan peduli terhadap kepuasan pelanggan.
- Mempertahankan Sikap Positif: Bahkan ketika menghadapi tindak tutur ekspresif yang negatif atau kritis, karyawan yang profesional akan tetap mempertahankan sikap positif dan berusaha mencari solusi. Ini bisa membantu mengubah suasana menjadi lebih baik.

4. Implikasi Tindak Tutur Ekspresif Terhadap Layanan Pelanggan

Kehadiran tindak tutur ekspresif dalam komunikasi di salon kecantikan memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan pelanggan. Penggunaan tindak tutur yang tepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap salon. Sebaliknya, kegagalan dalam merespons tindak tutur ekspresif dengan baik bisa berdampak negatif pada reputasi salon. Oleh karena itu, tindak tutur ekspresif perlu dikelola dengan baik agar komunikasi yang terjadi dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.

Tindak tutur ekspresif dalam komunikasi salon kecantikan tidak hanya sekadar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun hubungan emosional antara pelanggan dan penyedia layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan

loyalitas terhadap salon.

Peran Emosi dalam Komunikasi: Komunikasi yang emosional mampu menciptakan ikatan yang lebih mendalam. Ungkapan empati dan pujian tidak hanya membuat pelanggan merasa dihargai, tetapi juga menciptakan suasana yang mendukung, yang sangat penting dalam lingkungan yang berorientasi pada pelayanan. Hal ini lah yang membuat pelanggan sangat puas dengan kita dan suka Ketika dilayani dengan kita.

Strategi Peningkatan Layanan: Salon kecantikan dapat mempertimbangkan pelatihan bagi staf dalam keterampilan komunikasi, khususnya dalam penggunaan tindak tutur ekspresif. Hal ini akan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat hubungan interpersonal.

Implikasi untuk Praktik Bisnis: Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen salon kecantikan untuk memahami pentingnya komunikasi yang efektif. Dengan memperhatikan aspek emosional dalam interaksi, salon dapat meningkatkan tidak hanya kepuasan pelanggan, tetapi juga reputasi dan daya saing di pasar

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa tindak tutur ekspresif memiliki peran penting dalam komunikasi di salon kecantikan. Melalui penggunaan ungkapan empati, pujian, dan saran yang personal, penyedia layanan dapat membangun hubungan emosional yang kuat dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan ekspresif tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap salon. Sebagai implikasi, salon kecantikan disarankan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi staf mereka, dengan fokus pada aspek emosional dalam interaksi. Dengan demikian, salon tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya memperhatikan dimensi komunikasi dalam praktik bisnis untuk mencapai keberhasilan yang berkelanjutan. Tindak tutur ekspresif memiliki pengaruh yang signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan di salon kecantikan. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Dita. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON KECANTIKAN “ANINISA” BANJRABARU. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.
- Febriyanty, Fadilla Rizky, and Femi Oktavini. "Gaya Komunikasi Penyiar Dalam Mempertahankan Eksistensi Radio." *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi* 6.1 (2021).
- ARIYANTI, TIKA ROSIDYA. Register Pekerja Salon Kecantikan Di Bojonegoro: Suatu Kajian Sociolinguistik. Diss. Universitas Airlangga, 2015.
- Rachmat, Dara Aulia, and Leila Mona Ganiem. "Tahapan komunikasi terapeutik dokter pada pasien di klinik kecantikan." *Jurnal Komunikasi Global* 9.1 (2020): 61-79.