



## Strategi Komunikasi Interpersonal Staf Bioskop dalam Mengelola Ekspektasi dan Keluhan Penonton (Studi Kasus di Bioskop XXI Galaxy Mall)

**Dessy Nur Mustika Sari**

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dr. Soetomo

\*Corresponding Author's e-mail: dessym24@gmail.com

---

**Article History:**

Received: December 6, 2025

Revised: December 18, 2025

Accepted: December 30, 2025

---

**Keywords:**

Interpersonal  
Communication,  
Cinema Staff,  
Audience Expectations,  
Audience Complaints.

**Abstract:** *This research aims to analyze the interpersonal communication strategies implemented by the staff of XXI Galaxy Mall Cinema in managing audience expectations and complaints. Using a qualitative descriptive approach, this study collects data through in-depth interviews, direct observations, and documentation of audience complaints. The results show that cinema staff use various communication techniques such as empathy, patience, and clarity in providing information to the audience and handling their complaints. However, challenges such as limited communication skills, differences in expectations between the audience and staff, and external factors such as audience congestion and limited facilities remain obstacles. To address these challenges, the cinema implements intensive communication training and utilizes technology to improve communication efficiency between staff and the audience. This study provides valuable insights into the role of interpersonal communication in enhancing customer service quality in cinemas.*

---

Copyright © 2025, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



**How to cite:** Sari, D. N. M. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Staf Bioskop dalam Mengelola Ekspektasi dan Keluhan Penonton (Studi Kasus di Bioskop XXI Galaxy Mall). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 4(12), 4553-4564. <https://doi.org/10.55681/sentri.v4i12.5229>

---

## PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan komponen penting dalam memberikan layanan pelanggan, terutama di industri hiburan seperti bioskop. Keberhasilan staf dalam berkomunikasi dengan penonton dapat mempengaruhi pengalaman mereka dan berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks bioskop, komunikasi ini mencakup interaksi antara staf dan penonton, baik sebelum, selama, maupun setelah menonton film. Tugas staf bioskop tidak hanya sebatas pada penyajian layanan teknis seperti penjualan tiket dan pemutaran film, namun juga sebagai penghubung untuk memenuhi ekspektasi beragam penonton serta menyelesaikan keluhan yang mungkin muncul.

Bioskop XXI Galaxy Mall adalah salah satu bioskop yang banyak dikunjungi oleh penonton dengan berbagai latar belakang. Kualitas layanan yang diberikan oleh bioskop ini sangat bergantung pada kemampuan staf dalam mengelola komunikasi interpersonal. Staf perlu menyampaikan informasi yang akurat tentang jadwal film, fasilitas bioskop, serta solusi bagi masalah yang dihadapi penonton. Mengingat tingginya frekuensi kunjungan dan beragamnya preferensi penonton, komunikasi interpersonal menjadi faktor

utama dalam menjaga kelancaran layanan dan menciptakan pengalaman menonton yang memuaskan (Mursid, 2021).

Penelitian ini memiliki relevansi yang besar dalam memahami bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh staf dapat mempengaruhi kepuasan penonton. Dengan mempelajari aspek ini, diharapkan dapat ditemukan pendekatan komunikasi yang lebih efektif untuk mengelola ekspektasi penonton dan menangani keluhan yang mungkin timbul. Pemahaman ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan serta membangun loyalitas pelanggan di industri hiburan yang penuh kompetisi (Wulanda, 2024).

Penelitian ini berfokus pada tiga rumusan masalah utama yang perlu dianalisis. Pertama, bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh staf Bioskop XXI Galaxy Mall dalam mengelola dan mengarahkan ekspektasi penonton sebelum dan saat layanan berlangsung? Penonton yang datang ke bioskop biasanya memiliki ekspektasi tertentu terkait pengalaman menonton mereka. Oleh karena itu, penting untuk mempelajari bagaimana staf bioskop berkomunikasi untuk mengatur dan memenuhi ekspektasi tersebut.

Kedua, bagaimana strategi komunikasi interpersonal staf dalam merespons, menangani, dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh penonton? Keluhan dari penonton terkait layanan atau fasilitas bioskop bisa muncul kapan saja. Penelitian ini akan menggali bagaimana staf merespons keluhan tersebut dan bagaimana mereka dapat menangani masalah-masalah tersebut dengan komunikasi yang efektif.

Ketiga, apa saja hambatan yang dihadapi staf dalam menerapkan strategi komunikasi interpersonal, serta bagaimana cara staf mengatasi hambatan tersebut? Staf sering menghadapi berbagai hambatan dalam mengelola komunikasi interpersonal, seperti keterbatasan waktu, perbedaan ekspektasi antara penonton dan staf, atau kurangnya pelatihan. Penelitian ini akan mengidentifikasi hambatan-hambatan tersebut serta cara staf mengatasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai strategi komunikasi interpersonal yang digunakan oleh staf Bioskop XXI Galaxy Mall dalam mengelola ekspektasi dan keluhan penonton. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi staf dalam menerapkan strategi komunikasi interpersonal serta bagaimana staf mengatasi hambatan-hambatan tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan kepada penonton.

Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan memberikan wawasan lebih dalam mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepuasan penonton di bioskop.

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada manajemen bioskop dan staf layanan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga kepada manajemen bioskop dalam meningkatkan pelatihan staf terkait komunikasi interpersonal. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan saran praktis dalam mengatasi masalah yang dihadapi staf saat berinteraksi dengan penonton, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam bagaimana strategi komunikasi interpersonal staf Bioskop XXI Galaxy Mall dalam mengelola ekspektasi dan keluhan penonton. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan staf bioskop untuk memahami bagaimana mereka berinteraksi dengan penonton dalam mengarahkan ekspektasi dan menangani keluhan. Selain itu, observasi langsung dilakukan di lapangan untuk mencatat secara akurat interaksi antara staf dan penonton selama proses layanan berlangsung. Dokumentasi keluhan pelanggan juga dikumpulkan untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai permasalahan yang sering dihadapi penonton dan bagaimana staf menanggapinya.

Subjek penelitian terdiri dari staf layanan di Bioskop XXI Galaxy Mall yang memiliki interaksi langsung dengan penonton, serta penonton yang pernah mengajukan keluhan atau memiliki ekspektasi tertentu terkait pelayanan bioskop. Data yang terkumpul dari wawancara dan observasi kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi tema-tema utama dalam komunikasi interpersonal staf. Proses ini bertujuan untuk menemukan pola-pola dalam cara staf berkomunikasi dengan penonton, serta hambatan dan solusi yang dihadapi dalam mengelola ekspektasi dan keluhan. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai dinamika komunikasi interpersonal dalam konteks layanan pelanggan di bioskop.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Strategi Mengelola dan Mengarahkan Ekspektasi Penonton

Bioskop XXI Galaxy Mall menerapkan berbagai strategi komunikasi untuk mengelola dan mengarahkan ekspektasi penonton sebelum mereka memasuki ruang bioskop. Salah satu pendekatan utama yang digunakan staf adalah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia. Informasi ini disampaikan melalui beberapa saluran, seperti poster yang dipajang di area lobi, pengumuman di layar digital, serta penjelasan langsung dari staf di loket tiket. Dengan pendekatan ini, penonton diharapkan dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang fasilitas yang mereka dapatkan, seperti tipe layar yang digunakan (misalnya IMAX atau regular), fasilitas tempat duduk, dan layanan tambahan seperti makanan dan minuman yang tersedia di bioskop (Islam, 2025).

Selain itu, staf juga berperan penting dalam menjelaskan jadwal film yang sedang diputar, terutama untuk film-film yang memiliki jadwal tayang yang padat atau terbatas. Sebelum penonton membeli tiket, staf memberikan informasi terkait waktu tayang yang tepat, durasi film, dan genre yang dapat membantu penonton memilih film sesuai preferensi mereka. Selain itu, staf juga memberikan penjelasan mengenai kebijakan layanan bioskop, seperti ketentuan pembatalan tiket, aturan membawa makanan atau minuman ke dalam bioskop, serta protokol kesehatan yang berlaku. Hal-hal ini penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat mempengaruhi pengalaman menonton penonton, sehingga ekspektasi mereka dapat dikelola dengan baik.

Saat layanan berlangsung, komunikasi staf dengan penonton tetap berlanjut untuk memastikan bahwa ekspektasi mereka tetap terjaga selama pengalaman menonton. Staf bioskop memberikan arahan tentang lokasi tempat duduk, serta mengingatkan penonton mengenai aturan bioskop yang harus dipatuhi, seperti tidak mengganggu kenyamanan

penonton lain dan menjaga ketenangan selama film diputar. Selain itu, staf juga proaktif menawarkan bantuan, seperti menjelaskan tentang fasilitas tambahan yang dapat meningkatkan kenyamanan penonton, misalnya menyediakan bantal tambahan atau selimut untuk penonton yang memilih kelas premium (Zakiyah, 2025).

Penting bagi staf untuk terus memantau kondisi di ruang bioskop untuk memastikan bahwa layanan berjalan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini termasuk memastikan bahwa penonton merasa nyaman dengan lingkungan sekitar mereka, seperti suhu ruang yang cukup, kualitas suara dan gambar yang optimal, serta kebersihan bioskop yang terjaga. Semua tindakan ini berperan dalam memastikan bahwa ekspektasi yang telah diarahkan sebelumnya tetap terjaga sepanjang penayangan film. Dengan demikian, staf memiliki peran ganda: selain memberikan informasi yang jelas di awal, mereka juga berfungsi sebagai pengontrol kualitas layanan selama proses pemutaran film.

Komunikasi yang efektif antara staf dan penonton memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman menonton secara keseluruhan. Staf yang mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan rasa percaya diri penonton bahwa mereka telah memilih tempat yang tepat untuk menikmati film. Sebaliknya, jika komunikasi ini tidak jelas, penonton dapat merasa bingung atau kecewa, yang tentunya akan mempengaruhi pengalaman mereka. Sebagai contoh, jika penonton tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang fasilitas tempat duduk atau ketentuan-ketentuan layanan lainnya, mereka mungkin merasa tidak nyaman atau tidak puas dengan pilihan mereka, meskipun film yang ditonton sesuai dengan harapan (Siswatibudi, 2025).

Penjelasan tentang kebijakan layanan yang lengkap dan transparan membantu mengurangi potensi ketegangan antara penonton dan staf. Misalnya, jika ada keluhan terkait layanan, penonton yang sudah diberi informasi yang cukup sebelumnya akan lebih memahami kebijakan bioskop terkait pembatalan tiket atau penggantian kursi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat mengurangi konflik dan meningkatkan kepuasan penonton, karena ekspektasi mereka sudah diatur dengan jelas sejak awal.

Meskipun staf bioskop telah melakukan berbagai strategi untuk mengarahkan ekspektasi penonton, masih ada tantangan yang dihadapi dalam proses ini. Salah satunya adalah perbedaan ekspektasi antara penonton dan fasilitas yang tersedia. Beberapa penonton mungkin memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan, seperti menginginkan pengalaman menonton dengan suara dan gambar terbaik di ruang IMAX, meskipun mereka membeli tiket untuk kelas reguler. Dalam hal ini, staf harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menjelaskan perbedaan antara kelas layanan yang tersedia dan memastikan bahwa penonton dapat menikmati film dengan cara yang sesuai dengan tiket yang mereka beli.

Tantangan lainnya adalah terkait dengan informasi yang terus berkembang, seperti perubahan jadwal tayang film atau kebijakan baru yang diberlakukan oleh bioskop. Staf harus tetap memberikan informasi yang terbaru dan relevan kepada penonton agar mereka tidak merasa kecewa atau bingung ketika menghadapi situasi yang tidak terduga. Misalnya, jika ada perubahan mendadak dalam jadwal film karena alasan teknis atau cuaca, staf harus bisa mengomunikasikan hal ini dengan cara yang tidak merugikan pengalaman penonton.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, staf bioskop di Bioskop XXI Galaxy Mall menjalankan pelatihan komunikasi secara berkala. Pelatihan ini difokuskan pada penguatan keterampilan interpersonal staf, termasuk cara menyampaikan informasi dengan jelas, menangani keluhan dengan empati, serta mengelola ekspektasi penonton

yang berbeda-beda. Selain itu, bioskop juga menggunakan sistem informasi yang terintegrasi untuk mempermudah staf dalam menyampaikan pembaruan mengenai jadwal film atau kebijakan baru secara real-time kepada penonton. Dengan cara ini, staf dapat memberikan informasi yang akurat dan terkini, sehingga ekspektasi penonton dapat tetap terjaga (Nugraha, 2025).

Selain itu, staf diajarkan untuk selalu mengutamakan pendekatan personal saat berinteraksi dengan penonton. Dengan mengenal preferensi dan kebutuhan penonton, staf dapat memberikan pengalaman yang lebih spesifik dan disesuaikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Pendekatan yang ramah, responsif, dan penuh perhatian ini terbukti efektif dalam mengelola ekspektasi dan memastikan penonton merasa dihargai selama proses layanan berlangsung.

### **Strategi Merespons, Menangani, dan Menyelesaikan Keluhan Penonton**

Dalam upaya merespons dan menangani keluhan penonton, staf Bioskop XXI Galaxy Mall mengaplikasikan teknik komunikasi yang berfokus pada empati, kesabaran, dan kejelasan. Teknik ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang positif dengan penonton meskipun ada keluhan atau masalah yang timbul. Staf diharapkan untuk mendengarkan keluhan penonton dengan penuh perhatian, menunjukkan empati terhadap ketidaknyamanan yang mereka alami, dan merespons dengan sabar tanpa terburu-buru. Dengan menunjukkan pemahaman terhadap perasaan penonton, staf dapat mengurangi ketegangan dan menciptakan suasana yang lebih kondusif untuk penyelesaian masalah.

Keberhasilan dalam menangani keluhan juga sangat bergantung pada kejelasan komunikasi. Staf diberi pelatihan untuk memberikan penjelasan yang transparan mengenai langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah, serta memperjelas prosedur yang harus diikuti jika penonton merasa belum puas. Hal ini penting agar penonton merasa dihargai dan tahu bahwa keluhan mereka diproses dengan serius. Kejelasan juga membantu menghindari kebingungannya lebih lanjut, yang dapat memperburuk pengalaman mereka (Merry, 2024).

Sebagai contoh konkret, salah satu keluhan yang sering muncul adalah terkait dengan kualitas suara atau gambar yang tidak memadai selama pemutaran film. Dalam situasi ini, staf diberi pelatihan untuk menangani keluhan dengan empati, seperti mengakui ketidaknyamanan yang dialami penonton, dan kemudian memberikan solusi yang jelas, seperti memindahkan penonton ke ruang pemutaran lain dengan fasilitas yang lebih baik. Selain itu, staf juga dituntut untuk segera melaporkan masalah teknis kepada bagian terkait, seperti teknisi, agar perbaikan dapat dilakukan sesegera mungkin tanpa menunggu keluhan lebih lanjut.

Staf juga dilatih untuk tetap tenang dan sabar dalam situasi yang penuh tekanan, seperti saat ada keluhan yang disampaikan oleh beberapa penonton secara bersamaan. Misalnya, saat terjadi keterlambatan film akibat masalah teknis, staf akan meminta maaf dengan tulus, memberikan informasi mengenai keterlambatan tersebut, dan menawarkan kompensasi berupa kupon atau tiket gratis untuk pemutaran berikutnya. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas penonton terhadap bioskop (Putri, 2022).

Dalam hal ini, komunikasi yang efektif dalam menangani keluhan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan penonton. Penonton yang merasa diperlakukan dengan baik meskipun mengajukan keluhan cenderung memiliki pandangan positif terhadap bioskop, bahkan jika mereka mengalami masalah. Dengan pendekatan yang tepat, staf mampu

mengubah pengalaman negatif menjadi positif, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan reputasi baik bioskop sebagai tempat hiburan yang peduli terhadap kenyamanan penonton.

### **Peran Bahasa Verbal dan Non-Verbal dalam Komunikasi Staf**

Dalam interaksi antara staf dan penonton di Bioskop XXI Galaxy Mall, baik bahasa verbal maupun non-verbal memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Bahasa verbal yang digunakan staf, seperti kalimat yang sopan dan informatif, sangat berpengaruh dalam menciptakan kesan pertama yang baik. Staf dituntut untuk menggunakan bahasa yang jelas, lugas, dan ramah agar penonton merasa dihargai dan nyaman saat berinteraksi. Misalnya, dalam memberikan informasi tentang jadwal film atau fasilitas, staf menggunakan kalimat yang tidak ambigu dan mudah dipahami, menghindari istilah teknis yang membingungkan penonton.

Selain bahasa verbal, komunikasi non-verbal juga sangat berperan dalam membangun interaksi yang efektif. Penggunaan bahasa tubuh yang positif, seperti gerakan tangan yang terbuka atau sikap tubuh yang ramah, dapat menambah kesan kehangatan dan keterbukaan dalam komunikasi. Ekspresi wajah staf yang bersahabat dan tersenyum dapat membuat penonton merasa lebih diterima dan lebih nyaman untuk mengungkapkan keluhan atau pertanyaan mereka. Bahkan, dalam situasi yang penuh tekanan, ekspresi wajah yang tenang dan penuh perhatian dapat membantu meredakan ketegangan yang mungkin muncul akibat ketidakpuasan penonton (Awaludin, 2023).

Nada suara yang digunakan oleh staf juga memiliki peran penting dalam komunikasi interpersonal. Nada suara yang lembut dan penuh perhatian dapat mengurangi ketegangan dan memberikan kesan bahwa staf benar-benar peduli terhadap kebutuhan penonton. Misalnya, saat ada keluhan terkait layanan atau fasilitas, staf yang menggunakan nada suara yang tenang dan empatik dapat membantu menenangkan penonton yang sedang marah atau kecewa. Sebaliknya, nada suara yang keras atau terburu-buru dapat memperburuk suasana dan menambah ketegangan dalam interaksi, sehingga penting bagi staf untuk selalu memperhatikan nada suara mereka agar tetap memberikan kesan positif.

Komunikasi non-verbal, seperti kontak mata dan gestur tubuh, sangat efektif dalam mengurangi ketegangan yang mungkin timbul selama interaksi. Dalam situasi di mana penonton merasa frustrasi atau marah, staf yang menjaga kontak mata dengan mereka dapat menunjukkan bahwa mereka memperhatikan dan menghargai keluhan yang disampaikan. Ini menciptakan perasaan keterhubungan dan membantu membangun kepercayaan antara staf dan penonton. Selain itu, gerakan tubuh yang terbuka, seperti berdiri tegak dengan tangan di samping tubuh, dapat mengirimkan pesan bahwa staf siap mendengarkan dan siap untuk membantu menyelesaikan masalah (Amalia, 2024).

Selain itu, postur tubuh yang terbuka juga dapat menunjukkan rasa percaya diri dan profesionalisme staf dalam menghadapi keluhan penonton. Sebagai contoh, staf yang berdiri tegak dengan sikap yang tidak kaku cenderung lebih dipercaya oleh penonton daripada staf yang tampak ragu-ragu atau terlalu tertutup. Hal ini menunjukkan pentingnya kesadaran akan komunikasi non-verbal yang dapat mempengaruhi hasil interaksi secara keseluruhan.

Komunikasi non-verbal juga memiliki peran besar dalam memperbaiki pengalaman negatif penonton. Sebagai contoh, dalam situasi di mana penonton kecewa dengan layanan atau fasilitas, staf yang menunjukkan empati melalui ekspresi wajah dapat menenangkan perasaan penonton. Sebuah senyuman atau anggukan yang tulus dapat

membantu menunjukkan bahwa staf mengerti perasaan penonton dan berusaha untuk membuat mereka merasa lebih baik. Ini sangat penting dalam memulihkan hubungan yang mungkin terganggu akibat masalah yang terjadi selama layanan.

Sebagai tambahan, penggunaan sentuhan non-verbal yang sesuai, seperti memberikan kartu atau kupon sebagai kompensasi dengan tangan yang terbuka, dapat memberikan kesan bahwa staf benar-benar ingin memberikan solusi yang terbaik untuk penonton. Sentuhan yang lembut ini, meskipun sederhana, dapat mengurangi rasa frustrasi dan meningkatkan kepuasan penonton, serta memperbaiki citra bioskop di mata pelanggan (Fine, 2025).

Penting untuk dicatat bahwa bahasa verbal dan non-verbal harus saling mendukung untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Ketika staf berbicara dengan penonton, mereka tidak hanya mengandalkan kata-kata, tetapi juga bagaimana kata-kata tersebut disampaikan melalui ekspresi wajah, postur tubuh, dan nada suara. Sebagai contoh, jika staf mengatakan "Saya akan segera membantu Anda," namun ekspresi wajah atau postur tubuh mereka menunjukkan kebingungan atau ketidaksabaran, maka pesan tersebut dapat terkesan tidak tulus dan tidak efektif. Sebaliknya, jika staf menggunakan bahasa verbal yang positif, namun ekspresi wajah atau tubuh mereka tidak mendukung, maka penonton mungkin merasa bahwa bantuan yang diberikan tidak sepenuhnya tulus (Yulita, 2024).

Oleh karena itu, integrasi antara bahasa verbal dan non-verbal sangat penting dalam membentuk pengalaman penonton yang positif. Dalam prakteknya, staf di Bioskop XXI Galaxy Mall diharapkan mampu menyelaraskan kedua aspek ini untuk menciptakan komunikasi yang efektif, baik saat memberikan informasi maupun saat menangani keluhan. Komunikasi yang seimbang antara kata-kata yang dipilih dan cara penyampaiannya dapat memperkuat hubungan antara staf dan penonton, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi potensi konflik atau ketidakpuasan.

### **Hambatan dalam Mengelola Ekspektasi dan Keluhan**

Mengelola ekspektasi dan keluhan penonton di Bioskop XXI Galaxy Mall bukanlah tugas yang mudah, dan staf menghadapi berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi mereka. Salah satu hambatan utama yang dihadapi staf adalah kurangnya keterampilan komunikasi. Tidak semua staf memiliki latar belakang yang sama dalam hal pelatihan komunikasi, yang dapat memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan penonton. Staf yang kurang terlatih dalam hal mendengarkan aktif, berbicara dengan empati, dan memberikan solusi yang memadai dapat menyebabkan penonton merasa diabaikan atau frustrasi. Tanpa keterampilan komunikasi yang memadai, penonton mungkin merasa bahwa keluhan mereka tidak ditangani dengan baik, yang dapat mengarah pada penurunan kepuasan pelanggan.

Keterbatasan waktu sering menjadi hambatan dalam mengelola ekspektasi dan keluhan penonton. Pada saat-saat tertentu, terutama di jam sibuk atau ketika bioskop sedang dipenuhi banyak penonton, staf dituntut untuk bekerja cepat dan efisien. Keterbatasan waktu ini dapat mempengaruhi kemampuan staf untuk memberikan perhatian yang cukup kepada setiap penonton. Misalnya, staf mungkin tidak memiliki cukup waktu untuk menjelaskan secara rinci tentang jadwal film atau kebijakan bioskop, yang dapat menyebabkan kebingungannya penonton dan memicu keluhan. Dalam situasi ini, staf lebih cenderung memberikan jawaban singkat yang mungkin tidak memadai, yang pada akhirnya dapat merusak pengalaman penonton (Riyan, 2025).

Perbedaan ekspektasi antara penonton dan staf juga menjadi hambatan yang signifikan dalam komunikasi. Penonton sering kali datang dengan harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima. Mereka menginginkan pengalaman menonton yang mulus, dari pembelian tiket yang cepat hingga pemutaran film yang sempurna. Namun, staf terkadang harus berhadapan dengan kenyataan bahwa beberapa aspek layanan, seperti kualitas suara atau gambar, mungkin tidak sepenuhnya memenuhi harapan penonton, terutama jika ada masalah teknis yang tidak dapat segera diperbaiki. Perbedaan ekspektasi ini bisa memicu ketidakpuasan penonton, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah keluhan yang diterima oleh staf (Nurul, 2024).

Salah satu contoh perbedaan ekspektasi yang sering muncul adalah terkait dengan perbedaan antara kelas film yang dibeli dan fasilitas yang diinginkan penonton. Misalnya, seorang penonton yang membeli tiket untuk kelas reguler mungkin mengharapkan pengalaman yang setara dengan kelas premium atau IMAX. Ketika fasilitas tidak sesuai dengan harapan mereka, keluhan sering kali muncul. Dalam menghadapi situasi seperti ini, staf perlu memiliki keterampilan untuk menjelaskan perbedaan kelas layanan dengan cara yang sopan dan mengarahkan penonton untuk memahami layanan yang mereka terima sesuai dengan tiket yang dibeli.

Selain faktor internal, faktor eksternal juga turut memengaruhi kemampuan staf dalam mengelola ekspektasi dan keluhan penonton. Salah satu faktor eksternal utama adalah kepadatan penonton. Pada saat bioskop dipadati banyak orang, terutama pada akhir pekan atau saat pemutaran film yang sangat ditunggu, staf harus menangani banyak penonton sekaligus. Dalam situasi seperti ini, staf sering kali terpaksa memberikan layanan yang terburu-buru atau tidak dapat memberikan perhatian yang cukup kepada setiap penonton. Hal ini dapat memperburuk masalah, karena penonton merasa bahwa keluhan mereka tidak diperhatikan dengan serius atau bahwa mereka tidak mendapat informasi yang memadai. Kepadatan penonton ini menambah tantangan bagi staf untuk tetap menjaga kualitas layanan komunikasi, terutama dalam menangani keluhan secara individu (Raudah, 2025).

Selain kepadatan penonton, keterbatasan fasilitas juga menjadi faktor eksternal yang memengaruhi pengalaman penonton dan hambatan bagi staf dalam mengelola keluhan. Misalnya, beberapa fasilitas di bioskop, seperti jumlah tempat duduk yang terbatas atau masalah dengan pendingin udara yang tidak berfungsi dengan baik, dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penonton. Meskipun staf dapat berusaha sebaik mungkin untuk menangani keluhan tersebut, terkadang keterbatasan fasilitas membuat solusi yang diberikan tidak dapat memenuhi harapan penonton. Staf sering kali terpaksa meminta maaf atau memberikan kompensasi, namun masalah tersebut mungkin tidak dapat diselesaikan dengan segera, sehingga penonton tetap merasa tidak puas.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, Bioskop XXI Galaxy Mall dapat melakukan beberapa langkah, seperti memberikan pelatihan komunikasi yang lebih intensif bagi staf. Pelatihan ini tidak hanya mencakup keterampilan komunikasi dasar, tetapi juga teknik-teknik khusus dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan, seperti ketika penonton kecewa atau marah. Pelatihan ini akan membantu staf untuk lebih siap dalam menghadapi berbagai macam keluhan dan meminimalisir dampak dari perbedaan ekspektasi. Selain itu, bioskop dapat memperbaiki manajemen waktu dengan mengoptimalkan sistem pemesanan tiket dan meningkatkan efisiensi proses check-in sehingga staf dapat memberikan perhatian lebih kepada penonton yang memiliki keluhan atau pertanyaan (Lorence, 2025).

Untuk mengatasi faktor eksternal seperti kepadatan penonton, bioskop dapat mengatur jadwal pemutaran dengan lebih strategis, sehingga tidak terjadi penumpukan penonton di jam-jam tertentu. Peningkatan fasilitas dan teknologi juga penting agar bioskop dapat memberikan pengalaman yang lebih baik meskipun dengan keterbatasan ruang atau sumber daya. Dengan langkah-langkah ini, bioskop dapat lebih efektif dalam mengelola ekspektasi penonton dan menangani keluhan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

### **Solusi yang Diterapkan oleh Staf dalam Mengatasi Hambatan**

Untuk mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam mengelola ekspektasi dan keluhan penonton, staf di Bioskop XXI Galaxy Mall menerapkan beberapa solusi yang melibatkan pelatihan keterampilan komunikasi serta penggunaan teknologi untuk mendukung kelancaran layanan. Salah satu solusi utama adalah pelatihan komunikasi yang diberikan kepada staf secara berkala. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam menghadapi berbagai situasi, baik yang berkaitan dengan memberikan informasi yang jelas kepada penonton maupun dalam menangani keluhan dengan empati dan kesabaran. Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada teori komunikasi, tetapi juga memberikan simulasi praktis yang memungkinkan staf untuk belajar mengelola interaksi dengan penonton yang memiliki berbagai ekspektasi.

Pelatihan yang diberikan mencakup berbagai aspek komunikasi interpersonal, seperti mendengarkan aktif, berbicara dengan empati, dan memberikan solusi yang tepat. Staf juga dilatih untuk menangani situasi sulit, seperti saat menghadapi penonton yang kecewa atau marah, dengan cara yang profesional dan tenang. Salah satu teknik yang diajarkan adalah strategi de-escalasi, di mana staf diajarkan untuk mengurangi ketegangan dengan mengubah arah percakapan dan memberikan perhatian penuh kepada penonton yang mengalami masalah. Dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, staf diharapkan dapat merespons keluhan penonton dengan lebih efektif dan memastikan pengalaman menonton yang lebih memuaskan (Widiyanarti, 2024).

Selain pelatihan, Bioskop XXI Galaxy Mall juga memanfaatkan teknologi untuk mendukung kelancaran komunikasi antara staf dan penonton. Salah satu teknologi yang diterapkan adalah sistem pemantauan keluhan secara digital, yang memungkinkan staf untuk menerima dan merespons keluhan secara lebih efisien. Sistem ini mempermudah penonton untuk mengajukan keluhan melalui platform online, baik melalui aplikasi bioskop atau situs web. Keluhan yang diterima kemudian langsung terdistribusi ke staf yang bertugas, sehingga respons terhadap keluhan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Dengan sistem ini, penonton merasa lebih dihargai karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan terhadap masalah yang mereka hadapi (Mursid, 2021).

Selain itu, bioskop juga menggunakan teknologi tiket elektronik yang memudahkan staf dalam mengelola data pemesanan tiket dan memberikan informasi yang akurat kepada penonton. Teknologi ini membantu staf menghindari kesalahan dalam pengelolaan jadwal film atau masalah lainnya yang bisa menimbulkan keluhan. Staf yang menggunakan sistem ini dapat dengan mudah mengakses informasi terkait jadwal tayang, kapasitas tempat duduk, dan fasilitas yang tersedia di ruang pemutaran. Dengan adanya teknologi ini, staf dapat memberikan jawaban yang cepat dan tepat kepada penonton, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain sistem pemantauan keluhan, peningkatan sistem informasi digital juga berperan dalam meningkatkan pengalaman penonton. Bioskop XXI Galaxy Mall telah mengadopsi layar informasi digital di area lobi yang menampilkan jadwal film secara real-time dan informasi terkait lainnya, seperti ketersediaan tempat duduk atau promosi yang sedang berlangsung. Hal ini memungkinkan penonton untuk mengakses informasi dengan mudah tanpa harus bertanya kepada staf, sehingga staf dapat fokus pada pelayanan lainnya, seperti mengatasi keluhan atau memberikan bantuan lebih lanjut. Selain itu, sistem ini mengurangi potensi kesalahan yang dapat terjadi ketika informasi disampaikan secara manual (Wulanda, 2024).

Sebagai bagian dari upaya untuk mengatasi hambatan dalam berkomunikasi dengan penonton, staf juga diberikan pelatihan khusus untuk menghadapi situasi krisis, seperti saat ada masalah teknis yang menyebabkan keterlambatan atau gangguan dalam pemutaran film. Dalam pelatihan ini, staf diajarkan untuk tetap tenang dan menjaga sikap profesional meskipun menghadapi tekanan tinggi. Pelatihan ini melibatkan penggunaan teknik komunikasi yang lebih fokus pada manajemen stres, di mana staf dilatih untuk menjaga kontrol diri dan tidak terbawa emosi dalam situasi yang sulit. Dengan keterampilan ini, staf dapat dengan lebih efektif menenangkan penonton dan memberikan solusi yang tepat, seperti menawarkan kompensasi atau memindahkan penonton ke sesi pemutaran berikutnya.

Selain pelatihan keterampilan teknis dan penggunaan teknologi, Bioskop XXI Galaxy Mall juga mengembangkan budaya komunikasi yang proaktif dan responsif di antara stafnya. Budaya ini mendorong staf untuk tidak hanya menunggu keluhan atau pertanyaan dari penonton, tetapi juga untuk secara aktif memberikan informasi yang berguna dan membantu penonton merencanakan pengalaman menonton mereka dengan lebih baik. Misalnya, staf tidak hanya memberikan informasi terkait jadwal film, tetapi juga menyarankan pilihan film berdasarkan preferensi yang ditunjukkan oleh penonton. Pendekatan ini membuat penonton merasa lebih dihargai dan memastikan bahwa komunikasi yang terjadi tidak hanya reaktif, tetapi juga membangun hubungan yang lebih positif dengan pelanggan (Islam, 2025).

Sebagai langkah akhir dalam meningkatkan komunikasi dan menyelesaikan hambatan yang ada, Bioskop XXI Galaxy Mall mengedepankan kolaborasi antar-staf dalam menangani keluhan penonton. Staf dari berbagai bagian, seperti loket tiket, pelayanan pelanggan, dan teknisi, bekerja sama untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang disampaikan penonton ditangani dengan baik dan segera diselesaikan. Kolaborasi ini memungkinkan staf untuk memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai masalah yang dihadapi penonton dan untuk memberikan solusi yang lebih efektif. Dengan adanya komunikasi yang lebih terintegrasi antar departemen, staf dapat memberikan pengalaman yang lebih mulus dan memuaskan bagi penonton, mengurangi keluhan, dan memperkuat citra positif bioskop di mata pelanggan (Zakiyah, 2025).

Melalui langkah-langkah ini, Bioskop XXI Galaxy Mall berhasil meningkatkan kemampuan staf dalam mengatasi hambatan komunikasi, mempercepat respons terhadap keluhan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi penonton. Dengan kombinasi pelatihan keterampilan komunikasi, penggunaan teknologi, dan pendekatan kolaboratif, bioskop mampu mengelola ekspektasi dan keluhan penonton dengan lebih efektif, serta memperkuat hubungan dengan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara staf dan penonton di Bioskop XXI Galaxy Mall sangat penting dalam mengelola ekspektasi dan menangani keluhan. Staf bioskop berhasil mengimplementasikan berbagai strategi, seperti memberikan informasi yang jelas dan transparan, serta menggunakan teknik komunikasi yang empatik dan sabar untuk merespons keluhan penonton. Namun, hambatan seperti keterbatasan keterampilan komunikasi, perbedaan ekspektasi antara penonton dan staf, serta faktor eksternal seperti kepadatan penonton dan keterbatasan fasilitas tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi. Untuk itu, penerapan pelatihan komunikasi yang lebih intensif dan penggunaan teknologi yang mendukung komunikasi lebih efisien telah terbukti membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi hambatan yang ada.

Demi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, disarankan agar manajemen Bioskop XXI Galaxy Mall terus memperkuat pelatihan keterampilan komunikasi staf, terutama dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan atau keluhan dari penonton. Pelatihan yang lebih terarah dan rutin akan meningkatkan kemampuan staf dalam mengelola ekspektasi dan menangani keluhan dengan lebih baik. Selain itu, penggunaan teknologi yang lebih canggih, seperti sistem pemantauan keluhan secara real-time dan peningkatan fasilitas digital untuk penonton, dapat lebih mempermudah komunikasi antara staf dan penonton. Dengan demikian, bioskop dapat lebih efisien dalam memberikan layanan dan mengurangi ketidakpuasan, menciptakan pengalaman menonton yang lebih memuaskan bagi setiap pengunjung.

## DAFTAR REFERENSI

- Amalia, D., Bakir, M. R. R., & Kayika, G. M. (2024). Analisis Isi Handling Complaint Management Pihak Ekspectanica di Instagram. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 301-307. Retrieved from <http://www.jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/7904>
- Awaludin, M. N. (2023). Strategi Manajemen Komunikasi dalam Mempertahankan Eksistensi Program Siaran Jama'ah Bertanya Ustadz Menjawab. *The Journal of Communication Management and Organization*, 2(2), 110–118. Retrieved from <https://journal.rc-communication.com/index.php/JCMO/article/view/205>
- Fine Brilian. STRATEGI PENANGANAN KELUHAN WISATAWAN DALAM MENJAGA CITRA DAN LOYALITAS DI HOTEL GRAFIKA CIKOLE, LEMBANG. (2025). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(6). <https://doi.org/10.62281/v3i6.2041>
- Islam, A. Q., Anggraini, D., Ningrum, F. A., Prayuda, S. S., & Milad, M. K. (2025). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Penyampaian Informasi Cuaca dan Peringatan Dini oleh BMKG Juanda: Studi Kasus pada Layanan Penerbangan dan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(12), 2150–2164. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i12.426>
- Lorence Manalu. Memahami Komunikasi Bisnis: Peran Konsep, Model, dan Komunikasi Verbal serta Non-Verbal dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi pada PT Home Center Indonesia. (2025). *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 18-24. <https://doi.org/10.70508/a6rbnm10>
- Merry Pertiwi. (2024). Pola Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dan Guru di SMA Negeri 1 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir. *UNISAN JURNAL*, 3(3), 508–515.

- Retrieved from <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/2427>
- Mursid, Reski (2021) Representasi Prinsip Komunikasi Dalam Islam Melalui Gaya Kepemimpinan Tjokroaminoto Pada Film "guru Bangsa: Tjokroaminoto". Other thesis, Universitas Islam Riau. <https://repository.uir.ac.id/18952/>
- Nugraha, A., Nuraida, & Assoburu, S. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal PT Anugerah Pharmindo Lestari Cabang Palembang Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Interaction Communication Studies Journal*, 2(1), 8. <https://doi.org/10.47134/interaction.v2i1.3918>
- Nurul Saniah. Pelatihan Komunikasi Verbal dan non verbal di SMA Swasta Bunga Bangsa. (2024). *Indonesian Journal of Community Engagement*, 1(1), 9-15. <https://doi.org/10.70895/ijce.v1i1.3>
- Putri, T. D. ., & Radjagukguk, D. L. . (2022). STRATEGI KOMUNIKASI MANAJEMEN REDAKSI TELEVISI RADIO (TVR) PARLEMEN DALAM MENINGKATKAN MINAT PENONTON DI ERA DIGITAL. *JSSHA ADPERTISI JOURNAL*, 2(1), 16–28. <https://doi.org/10.62728/jsshha.v2i1.322>
- Raudah, S., Simarmata, N. F., Nurubay, D. N., Fahmi, M., & Maldin, S. A. (2025). PENGGUNAAN BAHASA NON VERBAL DAN ETIKET KOMUNIKASI DALAM INTERAKSI PROFESIONAL PADA LINGKUNGAN KERJA KULINER UNTUK MENDUKUNG PENGEMBANGAN PARIWISATA. *JURNAL MATA PARIWISATA*, 4(2), 71–76. <https://doi.org/10.59193/jmp.v4i2.412>
- Riyan Maruly. Analisis Pengaruh Pelayanan Tim Acara terhadap Kepuasan Penonton Konser Musik di Provinsi Lampung. (2025). *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(01), 1999-2014. <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/870>
- siswatibudi, harpeni, Rahmad Hidayat, A., Nugroho, H., & Wibowo, M. (2025). Seni Menangani Keluhan Pasien: Strategi Komunikasi Interpersonal untuk Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Permata Indonesia*, 5(2), 32–38. <https://doi.org/10.59737/jpmi.v5i2.363>
- Widiyanarti, T., Fadianti, C. A., Yunandar, F., Ningsih, F. S., Aji, J. F., & Syifa , M. (2024). Analisis Perbedaan Pola Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Interaksi Antar Budaya. *Interaction Communication Studies Journal*, 1(3), 12. <https://doi.org/10.47134/interaction.v1i3.3285>
- Wulanda, O. D., Andri Wibowo, Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY BATAM. *JURNAL MEKAR*, 3(1), 19–24. <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>
- Yulita Yulita, Ratna Sari Dewi, & Ahmad Arwani. (2024). Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan. *SENADA : Semangat Nasional Dalam Mengabdi*, 5(1), 41-48. <https://doi.org/10.56881/senada.v5i1.231>
- Zakiyah, W., Kusumadinata, A. A., & Setiawan , K. (2025). Komunikasi Interpersonal Dalam Sosialisasi Tabernas Di Pt. Bprs A1 Salaam Bogor. *Karimah Tauhid*, 4(2), 1319–1325. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i2.16845>