

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Proses Komunikasi Interpersonal Pelatih Kebugaran kepada Pelanggan Fitness Center Hotel Le Meridien Jakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses komunikasi interpersonal antara pelatih kebugaran dan pelanggan di Fitness Center Hotel Le Meridien Jakarta berlangsung secara bertahap dan berkelanjutan, dimulai dari tahap pengenalan pelanggan, tahap asesmen, hingga tahap *training session*. Pada setiap tahapan tersebut, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian instruksi latihan, tetapi juga sebagai sarana membangun hubungan interpersonal yang didasari oleh kepercayaan dan kenyamanan.
2. Pada tahap pengenalan, pelatih kebugaran menerapkan komunikasi interpersonal yang bersifat terbuka dan ramah dengan tujuan menciptakan kesan awal yang positif. Pelatih berusaha membangun kedekatan awal melalui percakapan ringan, sapaan personal, serta penggunaan bahasa verbal dan nonverbal yang bersahabat. Tahap ini berperan penting dalam membuka interaksi dan menjadi fondasi bagi hubungan selanjutnya antara pelatih dan pelanggan.
3. Pada tahap asesmen pelanggan, komunikasi interpersonal berkembang menjadi lebih mendalam. Pelatih menggali informasi terkait kondisi fisik, riwayat kesehatan, tujuan latihan, serta kebiasaan pelanggan melalui komunikasi dua arah. Pada tahap ini, unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan terlihat jelas, di mana pelanggan merasa aman dan nyaman untuk menyampaikan informasi pribadi yang relevan dengan program kebugaran. Proses ini menunjukkan terjadinya penetrasi sosial awal sebagaimana dijelaskan dalam Teori Penetrasi Sosial.
4. Pada tahap *training session*, komunikasi interpersonal antara pelatih dan pelanggan menjadi semakin intens dan berkesinambungan. Pelatih tidak

hanya memberikan instruksi teknis dan koreksi gerakan, tetapi juga menyampaikan motivasi, dukungan verbal, serta isyarat nonverbal seperti gestur dan ekspresi wajah. Interaksi yang terjadi pada tahap ini mencerminkan kedalaman hubungan interpersonal yang semakin meningkat, ditandai dengan adanya kepercayaan, kenyamanan, serta keterbukaan antara kedua belah pihak.

Secara keseluruhan, proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pelatih kebugaran di Fitness Center Hotel Le Meridien Jakarta telah berjalan efektif. Hal ini ditunjukkan melalui penerapan unsur-unsur komunikasi interpersonal menurut DeVito, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, yang berkontribusi terhadap meningkatnya motivasi, kepuasan, serta keterlibatan pelanggan dalam mengikuti program kebugaran.

Temuan penelitian ini juga menguatkan Teori Penetrasi Sosial, di mana hubungan antara pelatih dan pelanggan berkembang dari komunikasi yang bersifat permukaan menuju komunikasi yang lebih mendalam seiring dengan meningkatnya intensitas interaksi dan kepercayaan. Proses ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan layanan kebugaran di lingkungan fitness center hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

Bagi pihak Fitness Center Hotel Le Meridien Jakarta, disarankan agar pelatih kebugaran terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal, khususnya pada tahap perkenalan, asesmen, dan *training session*. Pelatih diharapkan mampu mempertahankan sikap empatik, terbuka, dan suportif agar pelanggan merasa nyaman, aman, serta termotivasi selama menjalani program latihan. Selain itu, konsistensi komunikasi selama *training session* perlu ditingkatkan agar pelanggan dapat memahami instruksi latihan dengan baik dan meminimalkan risiko kesalahan gerakan.

2. Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan pendekatan teori komunikasi interpersonal lainnya atau mengombinasikan metode kualitatif dengan metode kuantitatif agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada fitness center lain atau membandingkan karakteristik komunikasi pelatih di berbagai jenis pusat kebugaran.