



PENGALAMAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL FOTOGRAFER DAN KLIEN DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN VISUAL DI DEMOS PHOTO STUDIO

Revalda Azhwa Firdaus¹, Siti Masitoh²
Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma¹
Jl. Margonda raya No 100, Depok, Jawa Barat
Akademi Komunikasi Media Radio dan TV Jakarta²
Jl. Cakung Cilincing Timur, Jakarta Timur 13950
revalda.azhwa12@gmail.com¹, smasitoh089@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien dalam menciptakan kepuasan visual di Demos Photo Studio. Fotografi sebagai bagian dari industri kreatif tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis fotografer, tetapi juga kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif dalam memahami kebutuhan visual klien. Interaksi antara fotografer dan klien menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan serta kepuasan terhadap hasil foto yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami pengalaman komunikasi yang dialami oleh fotografer dan klien selama proses pemotretan berlangsung. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap empat informan yang terdiri dari satu orang owner, satu fotografer, dan dua orang klien yang pernah menggunakan jasa pemotretan di Demos Photo Studio. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan visual dalam layanan fotografi. Aspek komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan mampu menciptakan suasana pemotretan yang nyaman serta membantu klien mengekspresikan diri secara lebih natural di depan kamera. Selain itu, penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal oleh fotografer membantu klien memahami arahan selama proses pemotretan berlangsung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan visual klien serta kualitas layanan fotografi yang diberikan oleh fotografer.

Kata kunci: *komunikasi interpersonal, fotografi, kepuasan visual, pengalaman komunikasi, klien*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang komunikasi visual. Kemajuan teknologi kamera digital serta perkembangan media sosial membuat fotografi menjadi salah satu media komunikasi visual yang memiliki pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat. Fotografi tidak lagi hanya berfungsi sebagai sarana dokumentasi, tetapi juga sebagai media ekspresi diri serta alat komunikasi visual yang memiliki nilai estetika dan komersial (Littlejohn, Foss, & Oetzel, 2017).

Perkembangan media sosial seperti Instagram dan TikTok juga meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap konten visual yang menarik. Hal tersebut menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap jasa fotografi profesional. Dalam konteks ini, fotografer tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis seperti penguasaan komposisi, pencahayaan, dan editing, tetapi juga kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dalam berinteraksi dengan klien.



Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara tatap muka sehingga memungkinkan adanya umpan balik secara langsung (Mulyana, 2015). Dalam konteks fotografi, komunikasi interpersonal menjadi faktor penting karena fotografer harus memahami kebutuhan visual serta ekspektasi klien terhadap hasil foto yang diinginkan.

Menurut DeVito (2017), komunikasi interpersonal yang efektif terdiri dari lima aspek utama yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kelima aspek tersebut berperan penting dalam membangun hubungan komunikasi yang harmonis antara fotografer dan klien selama proses pemotretan berlangsung.

Demos Photo Studio merupakan salah satu studio fotografi yang menyediakan berbagai layanan pemotretan seperti foto pribadi, foto keluarga, foto wisuda, serta foto prewedding. Studio ini memiliki konsep pelayanan yang menekankan pada kenyamanan klien serta pendekatan komunikasi yang humanis dalam proses pemotretan.

Interaksi yang terjadi antara fotografer dan klien di Demos Photo Studio menjadi fenomena menarik untuk diteliti. Hal ini karena proses komunikasi yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian instruksi teknis pemotretan, tetapi juga melibatkan interaksi emosional yang memengaruhi kenyamanan serta kepuasan klien terhadap hasil foto yang dihasilkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien dalam menciptakan kepuasan visual di Demos Photo Studio.

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam industri kreatif telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian lebih berfokus pada komunikasi dalam organisasi atau komunikasi pemasaran. Penelitian yang secara khusus membahas pengalaman komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien dalam proses layanan fotografi masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dalam mengkaji pengalaman komunikasi interpersonal dalam konteks layanan fotografi profesional serta hubungannya dengan kepuasan visual klien.

TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang melibatkan pertukaran pesan antara individu yang terjadi secara langsung dan memungkinkan adanya umpan balik secara langsung (Mulyana, 2015). Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam membangun hubungan sosial serta menciptakan pemahaman bersama antara individu yang terlibat dalam interaksi.

Menurut DeVito (2017), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki lima karakteristik utama yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan memungkinkan individu untuk menyampaikan pikiran dan perasaan secara jujur kepada lawan bicara. Empati memungkinkan individu memahami perasaan serta perspektif

orang lain. Sikap mendukung menciptakan lingkungan komunikasi yang nyaman, sedangkan sikap positif dan kesetaraan membantu membangun hubungan yang harmonis antara individu yang berinteraksi.

Pengalaman komunikasi

Pengalaman komunikasi merupakan proses pemaknaan individu terhadap interaksi komunikasi yang dialaminya dalam suatu situasi sosial tertentu. Pengalaman tersebut terbentuk melalui proses pertukaran pesan, interpretasi makna, serta respons emosional yang muncul selama proses komunikasi berlangsung. Pengalaman komunikasi tidak hanya dipengaruhi oleh pesan yang disampaikan secara verbal, tetapi juga oleh simbol-simbol nonverbal seperti ekspresi wajah, gestur tubuh, serta konteks situasi komunikasi.

Menurut Mulyana (2015), pengalaman komunikasi merupakan bagian dari pengalaman subjektif individu yang diperoleh melalui interaksi sosial dengan orang lain. Pengalaman tersebut membentuk cara individu memahami pesan serta memengaruhi sikap dan perilaku dalam interaksi berikutnya. Dalam konteks komunikasi interpersonal, pengalaman komunikasi dapat memengaruhi kualitas hubungan antara individu yang berinteraksi.

Dalam penelitian ini, pengalaman komunikasi merujuk pada pengalaman yang dialami oleh fotografer dan klien selama proses pemotretan berlangsung. Pengalaman tersebut mencakup bagaimana fotografer menyampaikan arahan, bagaimana klien memahami pesan yang disampaikan, serta bagaimana interaksi tersebut membentuk kenyamanan dan kepercayaan selama proses pemotretan.

Klien

Klien merupakan individu atau pihak yang menggunakan jasa atau layanan yang disediakan oleh suatu organisasi atau profesional. Dalam konteks layanan fotografi, klien adalah individu yang menggunakan jasa fotografer untuk memenuhi kebutuhan visual tertentu seperti dokumentasi pribadi, foto keluarga, foto wisuda, maupun foto prewedding.

Menurut Kotler dan Keller (2016), klien atau pelanggan merupakan pihak yang menerima nilai dari produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan. Kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan serta pengalaman yang dirasakan selama proses layanan berlangsung.

Dalam industri jasa, hubungan antara penyedia layanan dan klien sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjadi selama proses pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat membantu penyedia layanan memahami kebutuhan klien serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik.

Dalam penelitian ini, klien merupakan individu yang menggunakan jasa fotografi di Demos Photo Studio dan terlibat langsung dalam proses komunikasi interpersonal dengan fotografer selama proses pemotretan berlangsung.

Kepuasan Visual

Kepuasan visual merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan individu terhadap hasil visual yang diterima, khususnya dalam konteks produk atau layanan yang berkaitan dengan tampilan visual seperti fotografi, desain, maupun media visual lainnya. Kepuasan visual tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis hasil visual, tetapi juga oleh pengalaman emosional yang dirasakan selama proses produksi visual tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Dalam konteks fotografi, kepuasan visual muncul ketika hasil foto yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi klien.

Selain kualitas teknis seperti pencahayaan, komposisi, dan editing, kepuasan visual juga dipengaruhi oleh pengalaman komunikasi antara fotografer dan klien selama proses pemotretan berlangsung. Komunikasi yang efektif dapat membantu fotografer memahami preferensi visual klien sehingga hasil foto yang dihasilkan lebih sesuai dengan harapan klien.

Dalam penelitian ini, kepuasan visual merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan klien terhadap hasil foto yang dihasilkan oleh Demos Photo Studio setelah melalui proses komunikasi interpersonal dengan fotografer selama pemotretan berlangsung.

Teori Interaksi Simbolik

Teori interaksi simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead menjelaskan bahwa makna terbentuk melalui proses interaksi sosial yang melibatkan penggunaan simbol (Littlejohn et al., 2017). Simbol-simbol tersebut dapat berupa bahasa, gestur, ekspresi wajah, maupun tindakan yang dimaknai bersama oleh individu yang terlibat dalam interaksi.

Dalam teori interaksi simbolik terdapat tiga konsep utama yaitu mind (pikiran), self (diri), dan society (masyarakat). Pikiran terbentuk melalui proses komunikasi menggunakan simbol-simbol bermakna. Diri terbentuk melalui refleksi individu terhadap bagaimana dirinya dipersepsikan oleh orang lain dalam proses interaksi sosial (Mead, 1934). Sementara itu, masyarakat merupakan sistem sosial yang memengaruhi perilaku individu dalam berinteraksi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami pengalaman komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien selama proses pemotretan berlangsung di Demos Photo Studio.

Pendekatan fenomenologi digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif yang dialami oleh individu dalam situasi sosial tertentu. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna pengalaman komunikasi yang dialami oleh fotografer maupun klien selama proses layanan fotografi.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap empat informan yang terdiri dari satu orang owner, satu fotografer, dan dua orang klien yang pernah menggunakan jasa pemotretan di Demos Photo Studio. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive

sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang terlibat dalam penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Demos Foto Studio merupakan salah satu studio fotografi profesional yang menyediakan berbagai layanan pemotretan, seperti foto pribadi, foto keluarga, foto wisuda, foto prewedding, serta pemotretan untuk kebutuhan konten media sosial. Lokasi ini dipilih karena menjadi ruang bertemunya fotografer dan klien dalam layanan fotografi yang bersifat personal dan interaktif.



Gambar 1: Pintu masuk Demos Photo Studio
(Sumber : Dokumen Pribadi Peneliti)

Demos Photo Studio didirikan oleh empat orang pendiri yang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang serupa. Sebelum mendirikan studio fotografi, para pendiri pernah bekerja sebagai konsultan psikologi di Heartline Center yang berlokasi di Karawaci. Bidang pekerjaan tersebut berkaitan erat dengan sektor pendidikan.

Pada masa pandemi Covid-19, sektor pendidikan mengalami penurunan yang signifikan, sehingga berdampak langsung pada pekerjaan para pendiri. Kondisi tersebut mendorong mereka untuk mencari alternatif usaha agar tetap dapat bertahan. Salah satu pendiri memiliki latar belakang di bidang kreatif, seperti desain, sementara pendiri lainnya memiliki kemampuan di bidang fotografi, digital marketing, dan bidang pendukung lainnya.

1. Komunikasi Interpersonal antara Fotografer dan Klien

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap empat informan yang terdiri dari owner, fotografer, dan dua orang klien di Demos Photo Studio, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan serta kepuasan visual bagi klien selama proses pemotretan berlangsung. Komunikasi yang terjadi antara fotografer dan klien tidak hanya berfungsi untuk memberikan arahan teknis dalam pemotretan, tetapi juga

membangun hubungan interpersonal yang dapat mempengaruhi pengalaman klien selama menggunakan layanan fotografi.

a. Keterbukaan dalam Komunikasi Fotografer dan Klien

Keterbukaan merupakan salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal yang memungkinkan individu untuk menyampaikan informasi secara jujur serta menerima informasi dari pihak lain secara terbuka (DeVito, 2017). Dalam penelitian ini, keterbukaan terlihat dari komunikasi awal antara fotografer dan klien sebelum proses pemotretan dimulai.

Fotografer biasanya melakukan diskusi dengan klien mengenai konsep foto, tema pemotretan, serta gaya pose yang diinginkan oleh klien. Komunikasi ini bertujuan agar fotografer dapat memahami kebutuhan visual klien sehingga hasil foto yang dihasilkan dapat sesuai dengan harapan. Salah satu klien menyampaikan bahwa komunikasi awal dengan fotografer sangat membantu dalam menentukan konsep foto yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, diketahui bahwa fotografer di Demos Photo Studio biasanya melakukan komunikasi awal dengan klien sebelum proses pemotretan dimulai. Salah satu klien menjelaskan bahwa sebelum sesi pemotretan berlangsung, fotografer terlebih dahulu menanyakan konsep foto yang diinginkan oleh klien sehingga klien dapat menjelaskan gaya foto yang disukai.

Hal tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan dalam komunikasi memungkinkan fotografer memahami preferensi visual klien sejak awal proses pemotretan. Dengan adanya komunikasi yang terbuka mengenai konsep, tema, serta gaya foto yang diinginkan, fotografer dapat menyesuaikan teknik pemotretan sehingga hasil foto lebih sesuai dengan harapan klien. Keterbukaan ini juga membantu membangun rasa percaya antara fotografer dan klien selama proses interaksi berlangsung. Keterbukaan dalam komunikasi ini membantu menciptakan rasa percaya antara fotografer dan klien sehingga proses pemotretan dapat berjalan dengan lebih nyaman.

b. Empati dalam Proses Pemotretan

Empati merupakan kemampuan individu untuk memahami perasaan serta perspektif orang lain dalam suatu interaksi komunikasi (Mulyana, 2015). Dalam konteks layanan fotografi, empati sangat penting karena tidak semua klien merasa percaya diri ketika berada di depan kamera.

Fotografer di Demos Photo Studio berusaha memahami kondisi emosional klien dengan memberikan arahan yang menenangkan serta menciptakan suasana yang santai selama proses pemotretan berlangsung. Salah satu fotografer menjelaskan bahwa membangun kenyamanan klien merupakan hal yang penting agar klien dapat tampil lebih natural saat difoto.

Hasil wawancara dengan fotografer menunjukkan bahwa sebagian klien sering merasa gugup ketika pertama kali berada di depan kamera. Oleh karena itu, fotografer biasanya berusaha menciptakan suasana yang lebih santai dengan mengajak klien berbicara terlebih dahulu sebelum memulai sesi pemotretan.

Pendekatan tersebut dilakukan agar klien merasa lebih nyaman sehingga ekspresi yang ditampilkan terlihat lebih natural. Sikap empati yang ditunjukkan oleh fotografer menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan hubungan komunikasi yang positif antara fotografer dan klien selama proses pemotretan berlangsung. Sikap empati ini membantu klien merasa lebih percaya diri sehingga ekspresi yang dihasilkan dalam foto terlihat lebih natural.

c. Sikap Positif dalam Interaksi Fotografer dan Klien

Sikap positif merupakan bentuk komunikasi yang menunjukkan penerimaan serta penghargaan terhadap lawan bicara dalam proses interaksi (DeVito, 2017). Dalam penelitian ini, fotografer menunjukkan sikap positif dengan memberikan respons yang ramah serta menciptakan suasana pemotretan yang menyenangkan. Fotografer juga memberikan pujian kepada klien ketika klien berhasil mengikuti arahan pose yang diberikan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya diri klien selama proses pemotretan berlangsung.

Salah satu klien menyampaikan bahwa fotografer di Demos Photo Studio menunjukkan sikap yang ramah dan sering memberikan semangat selama proses pemotretan berlangsung. Sikap tersebut membuat klien merasa lebih nyaman dan tidak terlalu gugup ketika berada di depan kamera.

Sikap positif yang ditunjukkan oleh fotografer, seperti memberikan respons yang ramah serta pujian terhadap pose yang dilakukan oleh klien, dapat meningkatkan rasa percaya diri klien. Hal ini membantu menciptakan suasana pemotretan yang lebih menyenangkan sehingga klien dapat mengekspresikan dirinya dengan lebih natural di depan kamera.

d. Sikap Mendukung dalam Proses Pemotretan

Sikap mendukung merupakan bentuk komunikasi yang memberikan dorongan kepada individu agar merasa lebih percaya diri dalam melakukan suatu aktivitas (DeVito, 2017). Dalam proses pemotretan, fotografer memberikan dukungan kepada klien dengan memberikan arahan pose serta contoh ekspresi yang dapat diikuti oleh klien.

Fotografer juga memberikan motivasi kepada klien agar klien tidak merasa canggung saat berada di depan kamera. Owner Demos Photo Studio menjelaskan bahwa fotografer di studio tersebut selalu berusaha memberikan arahan yang membantu klien selama proses pemotretan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Demos Photo Studio, diketahui bahwa fotografer biasanya memberikan bantuan kepada klien dengan cara memperagakan contoh pose yang dapat diikuti oleh klien selama proses pemotretan berlangsung.

Pendekatan tersebut dilakukan agar klien lebih mudah memahami arahan yang diberikan oleh fotografer. Dukungan yang diberikan melalui arahan pose dan contoh gerakan membantu klien merasa lebih percaya diri sehingga proses pemotretan dapat berjalan dengan lebih lancar. Dukungan yang diberikan oleh fotografer membantu klien merasa lebih percaya diri sehingga proses pemotretan dapat berjalan dengan lebih lancar.

e. Kesetaraan dalam Komunikasi Fotografer dan Klien

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa individu yang terlibat dalam komunikasi saling menghargai satu sama lain tanpa adanya perasaan lebih tinggi atau lebih rendah (DeVito, 2017). Dalam konteks layanan fotografi, kesetaraan terlihat dari bagaimana fotografer memperlakukan klien sebagai mitra dalam proses pemotretan. Fotografer tidak hanya memberikan arahan secara sepihak, tetapi juga memberikan kesempatan kepada klien untuk menyampaikan ide serta konsep foto yang diinginkan.

Salah satu klien menjelaskan bahwa fotografer juga memberikan kesempatan kepada klien untuk menyampaikan ide atau konsep pose yang diinginkan sebelum proses pemotretan dimulai. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara fotografer dan klien berlangsung secara dua arah.

Kesetaraan dalam komunikasi tersebut memungkinkan klien merasa dihargai sebagai bagian dari proses kreatif dalam pemotretan. Dengan adanya ruang diskusi antara fotografer dan klien, konsep foto yang dihasilkan dapat disesuaikan dengan preferensi visual klien sehingga meningkatkan kepuasan terhadap hasil foto yang diperoleh. Sikap kesetaraan ini menciptakan hubungan komunikasi yang lebih terbuka serta membuat klien merasa dihargai selama proses pemotretan berlangsung.

Kepuasan visual klien tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis foto yang dihasilkan, tetapi juga oleh pengalaman komunikasi yang terjadi selama proses pemotretan. Klien merasa lebih puas ketika proses pemotretan berlangsung dalam suasana yang nyaman serta komunikatif. Komunikasi interpersonal yang baik membantu fotografer memahami preferensi visual klien sehingga hasil foto yang dihasilkan lebih sesuai dengan harapan klien. Dengan demikian, komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan visual dalam layanan fotografi di Demos Photo Studio.

2. Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Arahan Pose

Komunikasi verbal digunakan oleh fotografer untuk memberikan instruksi secara langsung kepada klien mengenai pose atau konsep foto. Sementara itu, komunikasi nonverbal seperti gestur tubuh, ekspresi wajah, serta contoh pose membantu klien memahami arahan secara lebih jelas (Littlejohn et al., 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian, ditemukan bahwa fotografer di Demos Photo Studio menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal secara bersamaan untuk memberikan arahan kepada klien selama proses pemotretan berlangsung.

a. Komunikasi Verbal dalam Proses Pemotretan

Komunikasi verbal dalam proses pemotretan digunakan oleh fotografer untuk memberikan instruksi secara langsung kepada klien mengenai pose, ekspresi wajah, serta posisi tubuh yang diinginkan dalam foto. Instruksi tersebut disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar klien dapat mengikuti arahan dengan baik.

Hasil wawancara dengan fotografer menunjukkan bahwa komunikasi verbal digunakan untuk memberikan instruksi secara langsung kepada klien mengenai pose, ekspresi wajah, serta posisi tubuh yang diinginkan dalam foto. Fotografer menjelaskan bahwa biasanya ia menjelaskan terlebih dahulu kepada klien mengenai pose yang perlu dilakukan, seperti posisi tubuh atau arah pandangan agar hasil foto terlihat lebih baik. Fotografer menjelaskan bahwa komunikasi verbal sangat penting untuk memastikan klien memahami konsep foto yang diinginkan.

Selain itu, salah satu klien juga menyampaikan bahwa arahan verbal yang diberikan oleh fotografer membantu dirinya memahami apa yang harus dilakukan selama proses pemotretan berlangsung. Instruksi seperti mengarahkan klien untuk tersenyum atau melihat ke arah kamera membuat klien lebih mudah mengikuti proses pemotretan.

Selain memberikan instruksi mengenai pose, fotografer juga menggunakan komunikasi verbal untuk menciptakan suasana yang santai selama proses pemotretan berlangsung. Fotografer sering mengajak klien berbicara secara ringan agar klien merasa lebih nyaman ketika berada di depan kamera. Salah satu klien menyampaikan bahwa komunikasi verbal dari fotografer membantu dirinya memahami arahan selama pemotretan. Komunikasi verbal yang jelas membantu klien memahami apa yang diharapkan oleh fotografer sehingga proses pemotretan dapat berjalan dengan lebih efektif.

b. Komunikasi Nonverbal dalam Arahan Pose

Selain komunikasi verbal, fotografer juga menggunakan komunikasi nonverbal untuk memperjelas instruksi yang diberikan kepada klien. Komunikasi nonverbal ini dilakukan melalui gestur tubuh, contoh pose, ekspresi wajah, serta kontak mata yang digunakan oleh fotografer selama proses pemotretan. Fotografer menjelaskan bahwa memberikan contoh pose secara langsung sering kali lebih mudah dipahami oleh klien dibandingkan hanya menggunakan penjelasan verbal.

Salah satu klien juga menyampaikan bahwa contoh gerakan atau pose yang diperagakan oleh fotografer membuat arahan menjadi lebih mudah dipahami dibandingkan hanya melalui penjelasan verbal. Gestur tubuh, ekspresi wajah, serta contoh pose menjadi bentuk komunikasi nonverbal yang membantu klien menyesuaikan posisi tubuh dan ekspresi selama pemotretan berlangsung.

Gestur tubuh dan contoh pose yang ditunjukkan oleh fotografer membantu klien memahami posisi tubuh yang diinginkan dalam foto. Selain itu, ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh fotografer juga membantu klien memahami ekspresi yang harus ditampilkan dalam foto.

Salah satu klien menyampaikan bahwa contoh gerakan yang diberikan oleh fotografer sangat membantu selama proses pemotretan.

Berdasarkan hasil wawancara, fotografer menjelaskan bahwa ia sering memberikan contoh pose secara langsung agar klien lebih mudah memahami arahan yang diberikan. Penggunaan komunikasi nonverbal ini membantu mengurangi kesalahpahaman dalam memahami arahan pose yang diberikan oleh fotografer.

c. Kombinasi Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fotografer tidak hanya menggunakan komunikasi verbal atau nonverbal secara terpisah, tetapi mengombinasikan keduanya secara bersamaan selama proses pemotretan berlangsung. Kombinasi kedua bentuk komunikasi ini membantu klien memahami arahan dengan lebih jelas. Owner Demos Photo Studio menjelaskan bahwa fotografer biasanya menggunakan bahasa verbal untuk menjelaskan konsep foto dan menggunakan komunikasi nonverbal untuk memperagakan pose yang diinginkan.

Owner Demos Photo Studio menjelaskan bahwa fotografer biasanya mengombinasikan komunikasi verbal dan nonverbal dalam memberikan arahan kepada klien. Fotografer terlebih dahulu menjelaskan konsep atau pose yang diinginkan secara verbal, kemudian memperagakan contoh pose agar klien lebih mudah memahami instruksi tersebut.

Kombinasi kedua bentuk komunikasi ini membantu menciptakan proses komunikasi yang lebih efektif selama pemotretan. Klien tidak hanya memahami instruksi melalui penjelasan kata-kata, tetapi juga melalui contoh gerakan yang diperagakan oleh fotografer.

Dampak komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan fotografer berdampak pada kepuasan visual yang dirasakan oleh klien terhadap hasil foto yang dihasilkan. Klien merasa lebih puas ketika mereka dapat memahami arahan fotografer dengan jelas serta merasa nyaman selama proses pemotretan berlangsung. Komunikasi verbal membantu klien memahami konsep foto yang diinginkan, sedangkan komunikasi nonverbal membantu klien menyesuaikan pose serta ekspresi wajah selama pemotretan berlangsung. Kombinasi kedua bentuk komunikasi tersebut memungkinkan fotografer dan klien bekerja sama secara lebih efektif dalam menghasilkan foto yang sesuai dengan harapan. Dengan demikian, komunikasi verbal dan nonverbal memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman komunikasi yang positif antara fotografer dan klien serta meningkatkan kepuasan visual terhadap hasil foto yang dihasilkan

3. Hambatan Komunikasi dalam Interaksi Fotografer dengan Klien

Dalam proses komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien selama kegiatan pemotretan, tidak selalu berjalan secara sempurna. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, ditemukan bahwa terdapat beberapa hambatan komunikasi yang muncul selama proses pemotretan berlangsung. Hambatan tersebut umumnya berkaitan dengan perbedaan pemahaman terhadap arahan fotografer, kondisi emosional klien, serta keterbatasan pengalaman klien dalam melakukan pemotretan.

Menurut DeVito (2017), hambatan komunikasi dapat terjadi karena adanya perbedaan persepsi, kondisi psikologis individu, serta keterbatasan dalam memahami pesan yang disampaikan oleh lawan bicara. Hambatan tersebut dapat memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal jika tidak diatasi dengan baik.

a. Perbedaan Pemahaman terhadap Arahan Fotografer

Salah satu hambatan komunikasi yang ditemukan dalam penelitian ini adalah perbedaan pemahaman antara fotografer dan klien terhadap arahan pose yang diberikan selama proses pemotretan. Beberapa klien terkadang mengalami kesulitan memahami instruksi yang

diberikan oleh fotografer, terutama ketika klien belum terbiasa melakukan pemotretan profesional.

Fotografer menjelaskan bahwa terkadang klien membutuhkan waktu untuk memahami arahan pose yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan fotografer, diketahui bahwa Fotografer menjelaskan bahwa terkadang klien membutuhkan waktu untuk memahami arahan pose yang diberikan. Beberapa klien terkadang mengalami kesulitan dalam memahami arahan pose yang diberikan selama proses pemotretan. Hal ini biasanya terjadi pada klien yang belum terbiasa melakukan sesi pemotretan profesional.

Fotografer menjelaskan bahwa klien yang belum memiliki pengalaman difoto sering kali membutuhkan waktu untuk memahami instruksi yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbedaan pengalaman antara fotografer dan klien dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan hambatan komunikasi selama proses pemotretan berlangsung.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perbedaan pengalaman antara fotografer dan klien dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi selama proses pemotretan.

b. Rasa Gugup atau Kurang Percaya Diri Klien

Hambatan komunikasi juga muncul dari kondisi psikologis klien yang merasa gugup atau kurang percaya diri ketika berada di depan kamera. Kondisi ini sering dialami oleh klien yang belum terbiasa melakukan sesi pemotretan profesional.

Salah satu klien mengungkapkan bahwa dirinya merasa gugup ketika pertama kali melakukan pemotretan di studio karena belum memiliki pengalaman sebelumnya. Perasaan tersebut membuat klien sempat merasa bingung mengenai pose yang harus dilakukan.

Kondisi psikologis seperti rasa gugup atau kurang percaya diri dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi antara fotografer dan klien. Pada tahap awal pemotretan, kondisi tersebut dapat membuat klien kurang fokus dalam memahami arahan yang diberikan oleh fotografer.

Rasa gugup tersebut dapat mempengaruhi kemampuan klien dalam memahami arahan yang diberikan oleh fotografer sehingga komunikasi menjadi kurang efektif pada tahap awal pemotretan.

c. Perbedaan Interpretasi terhadap Konsep Foto

Hambatan komunikasi juga dapat terjadi karena adanya perbedaan interpretasi antara fotografer dan klien terhadap konsep foto yang diinginkan. Terkadang klien memiliki gambaran tertentu mengenai hasil foto yang diharapkan, namun tidak selalu dapat dijelaskan secara detail.

Owner Demos Photo Studio menjelaskan bahwa terkadang klien memiliki gambaran tersendiri mengenai konsep foto yang diinginkan, namun tidak selalu dapat menjelaskannya secara detail kepada fotografer.

Perbedaan interpretasi antara fotografer dan klien terhadap konsep foto dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam proses komunikasi. Oleh karena itu, proses diskusi awal sebelum pemotretan menjadi penting untuk menyamakan persepsi mengenai konsep foto yang akan dihasilkan.

d. Cara Fotografer Mengatasi Hambatan Komunikasi

Meskipun terdapat beberapa hambatan komunikasi dalam proses pemotretan, fotografer di Demos Photo Studio berusaha mengatasi hambatan tersebut dengan menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal yang lebih fleksibel. Fotografer biasanya memberikan penjelasan yang lebih sederhana, memperagakan contoh pose secara langsung, serta mengajak klien berbicara secara santai agar klien merasa lebih nyaman selama proses pemotretan berlangsung. Salah satu fotografer menjelaskan bahwa membangun suasana yang santai merupakan cara yang efektif untuk mengatasi hambatan komunikasi dengan klien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan fotografer, diketahui bahwa salah satu cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi adalah dengan menciptakan suasana yang santai selama proses pemotretan berlangsung. Fotografer biasanya mengajak klien berbicara terlebih dahulu agar klien merasa lebih rileks sebelum mulai memberikan arahan pose secara bertahap.

Pendekatan komunikasi yang lebih santai tersebut membantu mengurangi rasa canggung yang dialami oleh klien sehingga proses komunikasi antara fotografer dan klien dapat berlangsung dengan lebih efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi yang muncul selama proses pemotretan tidak selalu berdampak negatif terhadap kepuasan visual klien. Hal ini karena fotografer berusaha mengatasi hambatan komunikasi dengan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi klien.

Dengan adanya komunikasi yang lebih terbuka serta pendekatan yang lebih santai, klien dapat merasa lebih nyaman selama proses pemotretan berlangsung. Hal tersebut pada akhirnya dapat membantu menghasilkan foto yang lebih natural serta meningkatkan kepuasan visual klien terhadap hasil foto yang diterima. Dengan demikian, hambatan komunikasi yang muncul dalam proses pemotretan dapat diatasi melalui komunikasi interpersonal yang efektif antara fotografer dan klien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengalaman komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien di Demos Photo Studio, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan visual bagi klien selama proses pemotretan berlangsung. Interaksi komunikasi antara fotografer dan klien tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan arahan teknis dalam pemotretan, tetapi juga membangun hubungan yang nyaman sehingga klien dapat mengekspresikan diri secara lebih natural di depan kamera.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara fotografer dan klien ditunjukkan melalui beberapa aspek utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Keterbukaan terlihat dari adanya diskusi antara fotografer dan klien mengenai konsep pemotretan sebelum proses pemotretan dimulai. Empati ditunjukkan melalui kemampuan fotografer dalam memahami kondisi emosional klien yang terkadang merasa gugup atau kurang percaya diri ketika berada di depan kamera.

Selain itu, sikap positif dan sikap mendukung yang diberikan oleh fotografer membantu menciptakan suasana pemotretan yang lebih santai sehingga klien merasa lebih nyaman selama proses pemotretan berlangsung. Kesetaraan dalam komunikasi juga terlihat dari adanya kesempatan yang diberikan kepada klien untuk menyampaikan ide atau konsep foto yang diinginkan.

Komunikasi verbal dan nonverbal juga memiliki peran penting dalam proses pemotretan. Komunikasi verbal digunakan oleh fotografer untuk memberikan arahan mengenai pose dan ekspresi yang diharapkan, sedangkan komunikasi nonverbal seperti gestur tubuh, contoh pose, serta ekspresi wajah membantu klien memahami instruksi yang diberikan oleh fotografer.

Meskipun terdapat beberapa hambatan komunikasi, seperti rasa gugup yang dialami klien atau perbedaan pemahaman terhadap arahan pose, hambatan tersebut dapat diatasi melalui pendekatan komunikasi yang lebih santai serta penjelasan yang lebih jelas dari fotografer. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif antara fotografer dan klien dapat meningkatkan kenyamanan selama proses pemotretan serta berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan visual terhadap hasil foto yang dihasilkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, baik bagi praktisi fotografi maupun bagi penelitian selanjutnya.

1. Untuk fotografer atau penyedia layanan fotografi, penting untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dalam berinteraksi dengan klien. Kemampuan untuk memahami kebutuhan, perasaan, serta preferensi visual klien dapat membantu fotografer menciptakan suasana pemotretan yang lebih nyaman dan menghasilkan foto yang sesuai dengan harapan klien.
2. Untuk pengelola studio fotografi, penting untuk menciptakan lingkungan pemotretan yang nyaman dan mendukung agar klien merasa lebih percaya diri selama proses pemotretan berlangsung. Lingkungan yang nyaman dapat membantu mengurangi rasa gugup yang dialami oleh klien sehingga proses komunikasi antara fotografer dan klien dapat berjalan lebih efektif.
3. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam industri kreatif masih memiliki banyak peluang untuk dikembangkan. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji komunikasi interpersonal dalam konteks layanan kreatif lainnya seperti videografi, desain visual, atau produksi konten digital sehingga dapat memperluas kajian mengenai komunikasi interpersonal dalam industri kreatif.



Volume 16 No.1 Maret 2026

ISSN 2085-2428
e ISSN 2721-7809

Jurnal Ilmu Komunikasi



REFERENSI

- DeVito, J. A. (2017). *The interpersonal communication book* (14th ed.). New York: Pearson Education.
- Griffin, E. (2012). *A first look at communication theory* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2017). *Theories of human communication* (11th ed.). Long Grove, IL: Waveland Press.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society: From the standpoint of a social behaviorist*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- West, R., & Turner, L. H. (2018). *Introducing communication theory: Analysis and application*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wood, J. T. (2016). *Interpersonal communication: Everyday encounters*. Boston: Cengage Learning.