

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai manusia, kita ingin menjaga tubuh kita agar tetap sehat dan bugar. Untuk mendapatkan pola hidup yang sehat dan juga badan yang bugar, kita perlu yang namanya berolahraga terutama di masa pandemi seperti ini. Menurut Kementerian Pemuda dan Olahraga, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) di tahun 2018 hanya 35,7 persen penduduk Indonesia yang aktif berolahraga. Tetapi karena adanya pandemi Covid-19, penelitian menemukan bahwa ada peningkatan sebanyak 24 persen pada kegiatan olahraga. Dikutip dari *International Journal of Cardiovascular Science* (Darya Varia Laboratoria, 2020, diakses pada 21 April 2021), bahwa olahraga atau aktivitas fisik dapat mendukung respon imun dan meningkatkan daya tahan tubuh terhadap penyakit. Olahraga yang baik dapat dilakukan selama minimal 10-15 menit, dan paling lama 1 (satu) jam. Olahraga atau aktivitas fisik tersebut terutama pada intensitas dan durasi sedang.

Menurut Dr. M. Sonny Oliver (Primaya Hospital, 2020, diakses pada 4 Mei 2021), olahraga di tengah pandemi Covid-19 tidak mustahil dilakukan. Bahkan semestinya olahraga kian digiatkan untuk lebih menjaga kebugaran tubuh. Tubuh yang bugar dan sehat akan lebih sulit dimasuki virus karena daya tahan tubuh yang lebih kuat. Dibarengi dengan kedisiplinan menerapkan protokol kesehatan, olahraga bisa memberikan manfaat besar bagi setiap orang. Badan Kesehatan Dunia (WHO) pun mengampanyekan #HealthyAtHome atau #SehatDiRumah lewat kegiatan fisik di tengah pandemi. Menurut WHO,

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



olahraga tak hanya bermanfaat untuk kesehatan fisik, tapi juga mental. Jenis olahraga yang bersifat individual yang baik untuk dilakukan dirumah adalah *Jumping Jack*, lompat tali, *Sit Up*, *Yoga*, dan *Plank*.

Ada cara lain juga untuk bisa berolahraga di dalam rumah, yaitu dengan cara mengakses video di *Youtube*. Banyak sekali video di *Youtube* yang berkaitan dengan olahraga seperti channel Chloe Ting, *Pop Sugar Fitness*, Pamela Reif, dan masih banyak lainnya. Biasanya *channel Youtube* olahraga tersebut memakan waktu 10-30 menit untuk memperagakan gaya olahraga di dalam setiap vidionya. Gaya olahraga tersebut ada berbagai macam, ada yang untuk *beginner*, *cardio*, *full body workout*, *yoga*, dan masih banyak lagi.

Karena 25 Oktober 2020 tempat Fitness sudah dibuka, maka orang-orang atau member fitness akan kembali lagi untuk latihan. Namun, tetap diatur ketentuannya agar memenuhi protokol kesehatan pencegahan Covid-19. Dalam aturan protokol khusus pariwisata pusat kebugaran hanya diizinkan untuk melayani pelanggan sebanyak 25% kapasitas dari kapasitas maksimal. Kemudian jarak antara orang dan alat kebugaran minimal 2 meter. Biasanya tempat *fitness* adalah salah satu pilihan untuk kita yang ingin membentuk tubuh, mendapatkan motivasi, dan juga hubungan seperti teman. Hubungan *fitness* bukan hanya dengan teman atau anggota saja, tetapi hubungan tersebut bisa terbangun juga dengan para instruktornya. Salah satu *fitness* yang ada di Indonesia adalah Gold's Gym.

Gold's Gym berdiri pertama kali pada tahun 1965 di *Venice, California USA* hingga saat ini Gold's Gym telah hadir 630 lokasi di 32 negara. Gold's Gym sendiri mulai masuk ke Indonesia sejak akhir 2006 lalu. Di Indonesia, Gold's Gym hadir di 8 lokasi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kualitas yang diberikan oleh Gold's Gym yaitu setiap program yang ada dirancang sesuai tujuan masing-masing anggota atau peserta Fitness di Gold's Gym. Beberapa program latihan yang bisa dipilih di Gold's Gym antara lain *Cardio Exercise Spinning, Aerobics, dan Yoga*.

Gold's Gym sendiri menawarkan paket latihan dengan sistem member. Secara garis besar, sistem member ini tersedia dalam dua pilihan yakni member dengan personal instruktur dan member non-personal instruktur. Sementara itu dari sisi kesehatan, Gold's Gym menyediakan ahli gizi yang akan membantu para anggotanya menetapkan pola makan. Dan bagi anggota baru, Gold's Gym memberi 2 sesi *free* berlatih bersama personal instruktur serta satu kali konsultasi dengan ahli gizi. Layanan olahraga kebugaran yang disediakan Gold's Gym dihadirkan untuk pria dan wanita. Sementara untuk usia berlatih yang sesuai Gold's Gym memiliki kebijakan usia latihan minimal 16 tahun (FRF Sejarah Gold's Gym, 2017, di akses pada 7 Juni 2021).

Salah satu lokasi Gold's Gym yang ada di Indonesia adalah Gold's Gym Mall of Indonesia. Gold's Gym Mall of Indonesia juga memberikan banyak sekali fasilitas sama seperti Gold's Gym yang ada di lokasi lainnya yang berada di Indonesia. Salah satu fasilitasnya adalah kelas. Kelas tersebut bisa saja berubah setiap bulannya.

Dengan mengikuti kelas-kelas tersebut, bisa membangun hubungan antara instruktur dengan membernya. Terutama dalam kelas *Transform*. Kelas *Transform* ini merupakan program baru dari Gold's Gym yang dimulai pada awal tahun 2021. Bisa dilihat di akun Instagram @goldsgym_id, video perkenalan program baru yang di unggah pada tanggal 17 Januari 2021, video perkenalan berupa program kelas baru yaitu *Transform* dan *Metcon*

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.1

Video Perkenalan Transform dan Metcon, 17 Januari 2021

(@goldsgym_id, diakses pada 21 April 2021)

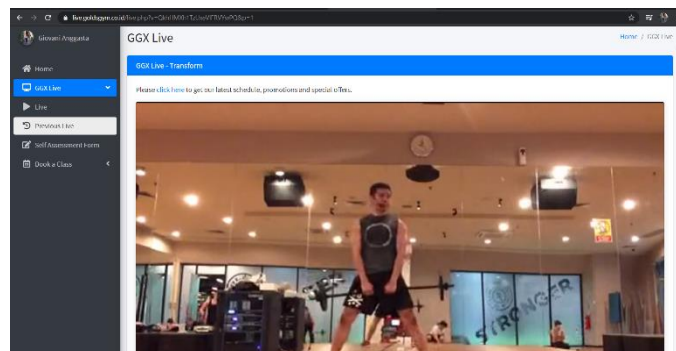
Transform menghabiskan waktu latihan selama 30 menit dan membutuhkan barbel atau beban yang cukup berat untuk meningkatkan massa otot dalam tubuh kita. Terlihat juga didalam video unggahan @goldsgym_id bahwa disana setiap instruktur Gold's Gym sedang dilatih kekuatannya dan mempersiapkan diri mereka masing-masing juga untuk mengajarkan membernya untuk kelas yang telah dibuka pada tanggal 28 Januari 2021.

Kedekatan antara instruktur dan member *Transform* bisa menjadi lebih informal ketika member mengikuti kelas *Transform* setelah dua sampai lima kali. Kedekatan tersebut juga tergantung dari instruktur dan membernya apakah mereka ingin menjadi lebih dekat dengan satu sama lain, dan yang paling penting adalah apakah mereka nyaman terhadap satu sama lain. Setiap member dan juga instruktur juga memiliki karakter yang berbeda-beda, jadi kenyamanan mereka terhadap karakteristik dari satu sama lain juga berbeda-beda. Kelas *Transform* juga cenderung lebih sedikit pengikutnya dibanding kelas lain karena



kelas *Transform* ini adalah kelas yang serius dan memerlukan gerakan maupun beban yang berat. Dan kelas *Transform* ini adalah program yang baru dari Gold's Gym, sehingga member belum tentu ingin mencoba dan mengikutinya. Ada beberapa member yang ikut kelas *Transform* ini karena sudah kenal dengan para instruktornya dari kelas-kelas lain di Gold's Gym Mall of Indonesia di awal, sehingga member ingin ikut dan mencobanya. Dengan adanya pengikut yang cenderung lebih sedikit dibanding kelas-kelas lain, para instruktur bisa lebih memperhatikan dan berkomunikasi secara leluasa dengan para member pengikut kelas *Transform*. Seringnya interaksi antara instruktur dan member membentuk hubungan yang dekat didalam komunikasi disebut komunikasi antar pribadi.

Seperti yang sudah dinyatakan, kelas *Transform* adalah program terbaru dari Gold's Gym. Dan ini adalah suatu tantangan bagi para instruktur untuk menarik member yang lain untuk mengikuti kelas *Transform*. Karena Gold's Gym Mall Of Indonesia juga buka di masa pandemi seperti ini, Gold's Gym sudah menyiapkan website untuk melihat *live streaming* kelas-kelas yang sudah dilakukan. Kelas *Transform* juga termasuk kedalam *live* tersebut. *Live* bisa disaksikan lewat *Live Gold's Gym* (*Live Gold's Gym*, 2020, akses *website* tanggal: 18 April 2021). *Website* ini hanya bisa dimasuki oleh orang-orang yang sudah menjadi member Gold's Gym.



Gambar 1.2

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Live Streaming Transform Gold's Gym Mall of Indonesia,

Reggio

(Live Gold's Gym Website)

Kalau ada member baru yang mengikuti kelas *Transform* dan belum mengenal instruktornya di awal, instruktur harus bisa memberikan kesan pertama (*first impression*) yang bagus dan menarik. Member juga bisa melihat instruktur dan kelasnya seperti apa lewat *website* (*Live Gold's Gym*, 2020, diakses pada 21 April 2021). Para instruktur harus bisa berkomunikasi secara baik dengan member tersebut, memakai kata-kata perkenalan dan juga komunikasi nonverbal yang baik. Pada saat mengajar langsung dan *live streaming*, instruktur bisa menginformasikan member yang berada di rumah bahwa ketika mengikut kelas *Transform* ini bisa memakai alat seadanya saja contohnya seperti gagang sapu, tisu, barbel, atau *body weight* (berat badan). Pada saat mengajar langsung maupun *live streaming*, instruktur harus bisa menjaga *image*-nya agar member ingin mengikuti kelas atau *live*-nya lagi dan tidak mengecap jelek instruktornya.

Fase terakhir yang menunjukkan telah terjalin hubungan yang tidak lagi sebatas instruktur dan member namun sudah terjalin hubungan pertemanan tanpa dibatasi usia dan jenis kelamin. Pada fase ini pertemuan instruktur dan member tidak hanya sebatas di tempat *fitness* saja, melainkan bisa di tempat lain seperti café, atau tempat makan maupun tempat hiburan lainnya. Perbincangan yang mereka lakukan juga tidak hanya seputar olahraga, tetapi juga bisa tentang kehidupan mereka. Ketertarikan yang sudah terbangun di tunjukan juga dalam aktivitas media komunikasi berupa *line*, *whatsapp*, maupun *Instagram*.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin dari komunikasi berupa verbal dan nonverbal seperti sentuhan, tatap mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat (Sunarto, 2011: 27). Komunikasi antar pribadi yang digunakan instruktur *Transform* terhadap membernya berupa komunikasi yang melibatkan dua individu atau lebih. Ciri-ciri komunikasi yang dilakukan berupa komunikasi dengan jarak dekat dan komunikasi lewat media berupa mengirim pesan.

Pesan verbal yang dilakukan instruktur *Transform* berupa komunikasi langsung seperti memperkenalkan diri, memperkenalkan program *Transform* seperti apa, menjelaskan alat-alat yang harus digunakan, menyambut member yang baru pertama kali ikut kelas *Transform*, menjelaskan kepada para member apa *step-step* yang harus dilakukan dalam pelatihannya selama kelas maupun *live streaming*, dan berinteraksi kepada member dari awal mulai kelas, perkenalan kalau ada member yang baru, membenarkan member jika ada melakukan gerakan yang salah, dan motivasi. Selama kelas para instruktur akan menggunakan bahasa yang formal kepada member yang baru atau belum dikenal dekat, dan memakai bahasa informal kepada member yang sudah kenal dekat dengan instruktur. Atau bisa juga menggunakan bahasa informal kepada member–member yang lain agar kelas terasa lebih nyaman dan lebih santai. Komunikasi nonverbal biasanya digunakan instruktur *Transform* ketika sedang mencontohkan dan mempergerakan penggunaan alat dengan gestur yang tepat. Instruktur juga menggunakan vokal dalam menghitung total angkatan dan mengikuti irama laguyang telah dimainkan selama kelas. Dan instruktur juga harus menggunakan *eye contact* kepada para member agar member merasa diperhatikan oleh instruktur.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Instruktur juga tidak lupa untuk selalu menggunakan sisa waktunya untuk peregangan (*stretching*). Pada saat peregangan instruktur juga menggunakan komunikasi verbal dan juga nonverbal. Setiap sehabis melakukan olahraga atau berlatih, peregangan itu sangat dibutuhkan untuk menghindari terjadinya keram pada bagian otot dan juga tubuh kita. Dan setelah kelas selesai, instruktur mengajak para member untuk tepuk tangan sebagai bahasa apresiasi telah mengikuti kelas 30 menit dan latihan dengan baik. Sebelum pandemi melanda, sebelum keluar kelas, instruktur sudah menunggu berdiri di depan kelas untuk melakukan tos dengan para membersnya satu per satu. Tetapi karena *Transform* telah dibuka atau diajarkan pada saat pandemi, jadi instruktur hanya menyampaikan rasa terimakasih karena member telah mengikutinya secara baik, begitu juga sebaliknya member juga akan menyampaikan rasa terimakasih kepada instruktornya karena telah mengajarnya dengan baik.

Komunikasi antar pribadi dinilai efektif ketika proses komunikasi tersebut dapat membantu seseorang untuk merasa lebih baik secara fisik dan psikologis (West dan Turner, 2009: 24). Dalam sebuah proses komunikasi akan muncul adanya suatu hubungan pada kedua belah pihak yang ingin berkomunikasi.

Melalui komunikasi antar pribadi yang efektif para instruktur *Transform Gold's Gym Mall of Indonesia* dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampaian pesan yang efektif, menjadi penerima dan menjadi pribadi yang lebih peka, sekaligus bagaimana cara menjadi pribadi yang menarik. Dengan demikian pengetahuan akan komunikasi antar pribadi yang baik dan efektif sangat penting bagi para instruktur agar mereka dapat menjadi instruktur profesional yang dapat memberikan layanan sekaligus teman yang baik untuk

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



para member. Para member juga harus memberikan umpan balik yang baik terhadap instruktornya, karena setiap instruktur juga menginginkan jawaban yang pasti dari membernya. Apakah member tersebut mau mengikuti apa yang diberikan arahnya oleh instruktornya atau tidak.

Komunikasi yang terjalin tersebut tidak hanya di kelas *Transform* saja, tetapi juga di kelas-kelas lain. Para instruktur tidak hanya mengajarkan kelas *Transform* saja, tetapi juga mengajar kelas lain seperti contoh Alfonso yang mengajar kelas *Transform*, *Metcon*, dan *RPM (Rapid Power Motion)*. Member lama yang sudah mengikuti kelas-kelas Alfonso pasti sudah tahu bagaimana cara berkomunikasi dan cara mengajar Alfonso. Orang-orang yang tetap setia dan selalu mengikuti kelas para instruktornya adalah orang-orang yang nyaman dengan cara komunikasi dan cara mengajar para instruktornya.

Keberhasilan instruktur bisa dilihat pada saat para member mengerti apa yang telah disampaikan instruktornya, dan apakah para member ingin kembali lagi ikut mengikuti kelas *Transform* yang telah diajarkan oleh instruktur yang berbeda-beda. Hasil dari komunikasi antar pribadi antara instruktur dengan member bisa memotivasi member untuk terus bersemangat dan bisa menambah beban lama-lama semakin berat setelah beberapa kali mengikuti kelas. Ketika latihan, tingkat kepercayaan member akan terus meningkat pada instruktur.

Dari deskripsi diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian maupun observasi terhadap penyampaian dan bagaimana setiap instruktur menyampaikan pesan dan cara mengajar di kelasnya agar bisa membangun hubungan dengan para membernya. Peneliti juga memilih meneliti dan observasi program *Transform* karena program *Transform* ini merupakan program yang baru dari Gold's Gym, meskipun *Metcon* juga merupakan program yang baru, tetapi

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



peneliti lebih memilih untuk melakukan penelitian di dalam program Transform karena kelas ini merupakan salah satu kelas yang serius. Kelas ini menggunakan alat-alat beban seperti *bar* dan juga *plates*. Peneliti ingin melakukan penelitian dengan melihat bagaimana caranya para instruktur selalu memotivasi dan memperhatikan para membernya selama kelas *Transform* ini. Di dalam skripsi ini, peneliti juga memakai teori Komunikasi Antar Pribadi karena skripsi ini mencakup dengan hal yang barbau komunikasi antar sosial.

Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskriptif karena peneliti ingin menganalisis suatu kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Peneliti ingin memberitahu kepada pembaca mengenai kenyataan sosial mengenai apa yang dirasakan dan apa yang biasanya instruktur lakukan kepada membernya. Biasanya member akan cerita tentang instruktur kepada member yang lain atau teman dekatnya. Tetapi tidak semua apa yang dikatakan atau didengar bisa menjadi sebuah fakta yang sebenarnya, karena tidak semua instruktur memiliki sifat dan cara mengajar yang sama.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Komunikasi antara Instruktur dan member kelas Transform di Gold's Gym mall of Indonesia menurut Analisa Model Komunikasi David Kenneth Berlo?”

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (pakai tahap)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Bagaimana instruktur Transform sebagai tahap *source* kepada membernya berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo?
2. Bagaimana gambaran pesan (*message*) dalam pola komunikasi antara instruktur Transform dan membernya berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo?
3. Bagaimana instruktur *Transform* menyampaikan afeksi lewat *channel* kepada membernya berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo?
4. Bagaimana member Transform menanggapi instruktur Transform sebagai seorang *receiver* dan bagaimana mereka bisa menangkap pesan-pesan yang telah disampaikan oleh instruktur Transform berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara penyampaian ilmu dan pesan dari instruktur *Transform* sebagai tahap *source* kepada membernya berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo.
2. Untuk mengetahui kemampuan instruktur Transform dalam menterjemahkan pesan kepada membernya berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo.
3. Untuk mengetahui cara instruktur Transform menyampaikan afeksi lewat *channel* berdasarkan David Kenneth Berlo.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Untuk mengetahui cara member Transform menanggapi instruktur Transform sebagai receiver dan bagaimana mereka bisa menangkap pesan-pesan yang telah disampaikan oleh instruktur Transform berdasarkan model komunikasi David Kenneth Berlo.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Manfaat Akademis dari penelitian ini adalah bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi kepada instruktur dan juga *supervisor* dalam berkomunikasi yang sesuai dan benar agar dapat membangun hubungan dan kenyamanan antara individu instruktur.

b. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah bahwa bagi peneliti skripsi ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk seluruh instruktur yang mengajar kelas, manager/pengelola instruktur, program leader, terutama yang berada dibidang Transform agar bisa menjadi gambaran untuk kedepannya untuk bisa menjadi lebih baik lagi dalam menyampaikan pesan dan juga tetap profesional dalam menghadapi member dalam segala aspek. Bukan hanya instruktur yang mengajarkan *Transform* di Gold's Gym Mall of Indonesia saja tetapi instruktur di kelas-kelas lain dan juga yang mengajar di tempat-tempat lainnya. Manfaat ini penting sehingga mampu untuk menganalisis permasalahan yang terjadi ketika berinteraksi dengan membernya dan upaya yang bisa dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalah pahaman antara instruktur dengan membernya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoristis

1. Komunikasi Antar Pribadi

A. Pengertian Komunikasi Antar Pribadi

Manusia merupakan makhluk sosial. Manusia tidak bisa terlepas dari hubungan sosial dengan manusia yang lainnya. Ingatlah bahwa setiap orang dan setiap hubungan adalah unik. Apa yang kita lihat dari hubungan orang lain atau kelompok lainnya belum tentu benar atau berlaku pada diri kita atau hubungan kita.

Menurut Mulyana (2009 : 1) mengemukakan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Selanjutnya Muhammad (dalam Ahmad & Harapan, 2014: 4) mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui responnya.

Proses komunikasi ini berjalan sesuai dengan situasi dan kondisi dari peserta. Dalam Komunikasi antar pribadi ini melibatkan dua orang dalam jarak



yang dekat (*dyadic communication*). Komunikasi antar pribadi sangat erat kaitannya dengan relasi yang terjalin antara komunikan dan komunikator. Komunikasi mereka saling terlibat dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan dan saling ketergantungan serta menimbulkan kepuasan hati pada kedua belah pihak (Suranto, 2010: 27).

Menurut Berger, Dainton, dan Stafford (dalam West & Turner, 2012: 36), komunikasi interpersonal/antarpribadi merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Konteks interpersonal sangat kaya akan hasil 18 penelitian dan teori, dan mungkin merupakan konteks yang paling luas dibandingkan konteks lainnya. Konteks interpersonal banyak membahas tentang bagaimana suatu hubungan dimulai, bagaimana mempertahankan suatu hubungan, dan keretakan suatu hubungan.

Dengan melakukan komunikasi antar pribadi dengan baik akan menghasilkan umpan balik yang baik pula. Komunikasi antar pribadi diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan antar manusia, sebab dengan melakukan komunikasi antar pribadi dengan baik akan memberikan pengaruh langsung pada struktur seseorang dalam kehidupannya. Komunikasi antar pribadi dapat dikatakan berhasil apabila ada keterbukaan, rasa saling menerima, kepekaan seseorang dalam membaca gerak-gerik tubuh, dan adanya umpan balik dari pihak penerima. (Cangara, 2013: 33)

Seperti komunikasi pada umumnya, mereka bisa memberikan pertanyaan dan juga jawaban yang langsung. Komunikasi itu tentang relasi, tidak harus selalu dengan orang yang dikenal, mau diantaranya adalah orang asing, keluarga, teman, maupun seperti layaknya instruktur dan member.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Komunikasi antar pribadi juga berfungsi untuk membina, memelihara, kadang–kadang bisa merusak, dan bisa memperbaiki hubungannya lagi.

Menurut Kathleen S. Verderber, Komunikasi Antar Pribadi merupakan proses melalui mana orang menciptakan dan mengelola hubungan mereka, melaksanakan tanggung jawab secara timbal balik dalam menciptakan makna (Budyatna dan Ganiem, 2011: 14). Lebih lanjut ia menjelaskan sebagai berikut:

- a. Komunikasi antar pribadi sebagai sebuah proses. Proses merupakan rangkaian sistematis perilaku yang bertujuan yang terjadi dari waktu ke waktu atau berulang kali.
- b. Komunikasi antar pribadi bergantung kepada makna yang diciptakan oleh pihak yang terlibat.
- c. Melalui komunikasi manusia menciptakan dan mengelola hubungan. Tanpa komunikasi hubungan tidak akan terjadi.

B. Sikap Positif yang Mendukung Komunikasi Antar Pribadi

Joseph DeVito mengemukakan lima sikap positif yang dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi antar pribadi yang efektif. Lima sikap positif tersebut, meliputi:

- a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk



membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatuhan.

Di dalam penelitian ini, keterbukaan yang terjadi antara instruktur dengan membernya adalah ketika mereka sudah saling berkomunikasi satu sama lain secara terus menerus. Dan keterbukaan tersebut bisa lebih dalam lagi ketika mereka sudah merasa lebih dekat. Biasanya keterbukaan lebih dalam dilakukan juga ketika instruktur dan member tersebut memiliki kesetaraan umur. Keterbukaan yang semakin dalam contohnya adalah bertukar cerita tentang hidup masing-masing.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka.

Dalam penelitian, empati yang ada dalam suatu lingkungan gym atau sedang melakukan kelas adalah ketika instruktur melakukan gerakan bersama-sama dengan membernya. Jadi ketika para member sedang melakukan latihan atau gerakan yang sudah di contohkan, para instruktur juga ikut untuk melakukannya agar para member juga tidak merasa bahwa hanya mereka yang merasakan rasa lelah, tetapi rasa lelah itu juga dapat dirasakan oleh para instruktur.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan antar pribadi yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit. Pemaparan gagasan bersifat deskriptif-naratif, bukan bersifat evaluatif. Sedangkan pola pengambilan keputusan bersifat akomodatif, bukan intervensi yang disebabkan tata percaya diri yang berlebihan.

Dalam penelitian ini, instruktur selalu memberikan dukungan kepada membernya. Jadi kalau ada member yang sudah merasa kelelahan atau kerasa sudah putus asa, instruktur akan selalu menyemangati membernya agar membernya bisa lebih semangat lagi dan percaya bahwa instruktur selalu memberikan perhatian kepada setiap membernya.

d. Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi antar pribadi harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah yang relevan dengan tujuan komunikasi antar pribadi, yaitu secara nyata melakukan aktifitas untuk terjalinnya kerjasama.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi antar pribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Menurut Joseph A. Devito, komunikasi antarpribadi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dengan beberapa efek atau umpan balik seketika. (dalam Ahmad dan Harapan, 2014: 4)

Bagaimana antara instruktur *Transform* dan membeinya bisa merasakan bahwa mereka adalah teman, bukan hanya sekedar guru dan murid. Instruktur dan member juga sama-sama manusia yang juga memiliki hati dan juga rasa lelah. Instruktur *Transform* juga tidak merasa superior karena mereka yang mengajar, dan begitu juga sebaliknya, member juga tidak merasa superior karena sudah bayar gym dan tidak berperilaku seperti raja atau ratu.

C. Karakteristik Komunikasi Antar Pribadi

Richard L. Weaver II juga memiliki pendapat tentang karakteristik komunikasi antar pribadi. Richard L. Weaver II mengemukakan karakteristik-karakteristik komunikasi interpersonal (Budyatna, 2011: 15-21), yaitu:

a. Melibatkan paling sedikit dua orang

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling sedikit dua orang. Menurut Weaver, apabila kita mendefinisikan komunikasi antarpribadi dalam arti jumlah orang yang terlibat, haruslah diingat bahwa komunikasi antarpribadi sebetulnya terjadi antara dua orang yang merupakan bagian dari kelompok yang lebih besar. Apabila dua orang dalam kelompok yang lebih besar sepakat mengenai hal tertentu atau sesuatu, maka kedua orang itu nyata-nyata terlibat dalam komunikasi antarpribadi.

b. Adanya umpan balik atau *feedback*

Komunikasi antarpribadi melibatkan umpan balik. Umpan balik merupakan pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dalam komunikasi antarpribadi hampir selalu melibatkan umpan balik langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan.

c. Tidak harus tatap muka

Komunikasi antarpribadi tidak harus tatap muka. Bagi komunikasi antarpribadi yang sudah terbentuk, adanya saling pengertian antara dua individu, kehadiran fisik tidaklah terlalu penting. Misalnya, interaksi antara dua rekan kerja, bisa melalui telepon, *e-mail*, dan media lainnya. Namun menurut Weaver, bentuk ideal suatu komunikasi tetap dengan adanya kehadiran secara fisik dalam berinteraksi secara antarpribadi, walaupun tanpa kehadiran fisik masih dimungkinkan.

d. Menghasilkan beberapa pengaruh atau *effect*

Untuk dapat dianggap sebagai komunikasi antarpribadi yang benar, maka sebuah pesan harus menghasilkan atau memiliki efek atau pengaruh. Efek atau pengaruh itu tidak harus segera dan nyata, tetapi harus terjadi. Contoh komunikasi antarpribadi yang tidak menghasilkan efek misalnya, Anda berbicara dengan orang yang lagi asyik mendengarkan musik melalui *headphones*. Contoh tersebut bukanlah komunikasi antarpribadi jika pesan-pesan yang Anda sampaikan tidak diterima dan tidak menghasilkan efek.

e. Pesan dikirim dan diterima dalam bentuk verbal maupun nonverbal

Untuk meningkatkan keefektifan komunikasi antarpribadi, peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi, saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.

2. Komunikasi NonVerbal

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Deddy Mulyana, komunikasi nonverbal ada lebih dahulu dibanding komunikasi verbal karena kita lebih awal melakukan komunikasi nonverbal seperti sentuhan, senyuman, pandangan mata, dan sebagainya. (2013: 343)

Komunikasi nonverbal (*nonverbal communication*) menempati porsi penting. Banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan komunikasi nonverbal dengan baik dalam waktu bersamaan.

Menurut Michael Argyle (dalam Hidayat, 2012: 14), pesan nonverbal adalah pesan-pesan yang diekspresikan dengan sengaja atau tidak sengaja melalui gerakan-gerakan, tindakan-tindakan, perilaku atau suara-suara *vocal* yang berbeda dari penggunaan kata-kata dalam bahasa verbal.

Bentuk komunikasi nonverbal sendiri di antaranya adalah, bahasa isyarat, ekspresi wajah, sandi, simbol-simbol, pakaian seragam, warna dan intonasi suara. Beberapa contoh komunikasi nonverbal adalah:

a. Sentuhan

Sentuhan dapat termasuk: bersalaman, menggenggam tangan, berciuman, sentuhan di punggung, mengelus-elus, pukulan, dan lain-lain.

b. Gerakan Tubuh

Dalam komunikasi nonverbal, kinesik atau gerakan tubuh meliputi kontak mata, ekspresi wajah, isyarat, dan sikap tubuh. Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frase, misalnya mengangguk untuk mengatakan ya; untuk mengilustrasikan atau menjelaskan sesuatu; menunjukkan perasaan.

c. Vokalik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu cara berbicara. Contohnya adalah nada bicara, nada suara, keras atau lemahnya suara, kecepatan berbicara, kualitas suara, intonasi, dan lainlain.

d. Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal meliputi durasi yang dianggap cocok bagi suatu aktivitas, banyaknya aktivitas yang dianggap patut dilakukan dalam jangka waktu tertentu, serta ketepatan waktu (*punctuality*).

Terdapat sejumlah bentuk komunikasi nonverbal dan bentuk-bentuk tersebut meliputi wajah terutama yang menyangkut mata, tubuh, sentuhan, suara, ruang, waktu, daya tarik fisik, pakaian, dan lingkungan. Menurut Richard L. Weaver II, sebagian besar dari bentuk-bentuk ini menampilkan beberapa karakteristik (Budyatna dan Ganiem, 2011: 111) dan enam diantaranya adalah:

a. Komunikasi NonVerbal Memiliki Sifat Berkesinambungan

Kata-kata yang keluar dari mulut kita ada waktunya atau sewaktu-waktu, isyarat-isyarat nonverbal kita keluar secara berkesinambungan. Sebagai contoh, seseorang mengajukan sebuah pertanyaan kepada kita. Kecuali bagaimana kita meresponnya, orang itu yang mengajukan pertanyaan kepada kita mungkin akan mencari petunjuk-petunjuk terhadap reaksi kita. Apakah kita akan berbicara atau tidak ia akan lebih dekat menatap wajah kita, tubuh dalam arti gerakan atau postur, dan suara kita. Terdapat isyarat-isyarat yang digunakan sebagai dasar untuk mengerti respons kita.

b. Komunikasi Nonverbal Kaya Dalam Makna

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sebagai manusia, kita bisa menyadari dan mencari isyarat-isyarat nonverbal. Bahkan yang paling kecil pun untuk menafsirkannya, terutama apabila kita tidak mengerti isyarat-isyarat verbal. Contohnya adalah senyuman, alis mata yang terangkat, mengangguk tanda setuju, dan masih banyak lagi.

c. Komunikasi Nonverbal dapat Membingungkan

Meskipun komunikasi nonverbal kaya akan makna, tetapi juga dapat membingungkan. Isyarat-isyarat tertentu dapat berarti sesuatu yang secara keseluruhan berbeda dari apa yang kita bayangkan. Kita harus menafsirkan isyarat-isyarat nonverbal. Kita tidak selalu mendapatkan informasi yang cukup untuk membuat penilaian, dan dugaan-dugaan kita bisa saja jauh dari akurat atau tepat.

d. Komunikasi Nonverbal Menyampaikan Emosi

Objek-objek dan tindakan-tindakan dapat membagikan lebih banyak emosi daripada kata-kata karena objek dan tindakan kurang abstrak dibandingkan kata-kata. Kata-kata biasanya lebih banyak digunakan pada penampilan intelektual. Mendengar bahwa seseorang berteriak atau terluka hampir tidak sekuat seperti melihat orang itu berteriak atau terluka. Melihat seseorang yang sedang berluka dapat menunjukkan kesungguhan atau ketulusan hati. Orang yang empatik dan tajam perhatiannya amat memahami isyarat-isyarat nonverbal.

e. Komunikasi Nonverbal Dikendalikan Oleh Norma-Norma dan Peraturan Mengenai Kepatutan

Norma dan peraturan umumnya amat berbeda dari satu budaya ke budaya yang lain. Kebanyakan norma dan peraturan kita pelajari sejak kecil dari bimbingan orangtua atau keluarga. Beberapa dari norma dan peraturan kita



pelajari dari hasil pengamatan orang lain. Ada juga yang kita pelajari dari kesalahan dan kegagalan dan hukuman. Kebanyakan perilaku nonverbal diatur atau dikendalikan oleh norma dan peraturan-peraturan. Tanpa menyadari atau mengabaikan norma dan peraturan seseorang dapat terlihat kasar, tidak sopan, atau acuh tak acuh.

f. Komunikasi Nonverbal Terikat Pada Budaya

Meskipun ini merupakan karakteristik yang keenam dan yang terakhir mengenai komunikasi nonverbal, mungkin merupakan yang terpenting dari keenam karakteristik dan akan diperlakukan sebagai bagian tersendiri. Yakni, kebanyakan aspek dari budaya kita dipelajari melalui pengamatan dan mencontoh dan bukan melalui pengajaran verbal secara eksplisit. Perbedaan budaya adalah alasan mengapa kebanyakan orang merasa tidak nyaman. Harus jelas bahwa perbedaan-perbedaan kultural dapat diketahui berkenaan dengan setiap bentuk perilaku nonverbal dari penampilan ke gerak-isyarat, perilaku wajah dan mata, perilaku vokal yang meliputi suara, ruang, sentuhan, lingkungan, tempat, atau waktu.

3. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal menempati porsi besar. Karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang nonverbal. Menurut Amir Purba, et al dalam buku Pengantar Ilmu Komunikasi, komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan,.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Komunikasi verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. (2010: 30-31)

Menurut Deddy Mulyana, simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari masuk dalam kategori pesan verbal yang disengaja, kita melakukannya dengan sadar dan berhubungan dengan orang lain secara lisan. (2013: 261)

Menurut Larry. Baker (Moerdijati, 2016: 138), komunikasi memiliki 3 (tiga) fungsi yaitu:

- a. Penamaan/*labeling* adalah identifikasi objek, tindakan, orang sehingga bisa dirujuk
- b. Interaksi adalah berbagi gagasan & emosi sehingga bisa mengundang perhatian dan simpati/kemarahan dan kebingungan
- c. Transmisi adalah penerimaan informasi dari orang lain, secara langsung/tidak langsung

4. Member atau Anggota

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) (diakses pada 1 Juli 2020) Member atau anggota adalah orang (badan) yang menjadi bagian atau masuk dalam suatu golongan (perserikatan, dewan, panitia, dan sebagainya). Member atau pelanggan merupakan faktor penting untuk perusahaan maupun para instruktornya. Member adalah kunci dari semuanya. Ketika menjadi anggota baru sebuah *fitness* atau *gym*, di awal pasti memiliki semangat menggebu untuk melakukan olahraga rutin. Awalnya mungkin terasa begitu menyenangkan untuk mencoba semua kelas dan mesin latihan yang berbeda.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Zumba atau latihan kardio tampak mengasyikkan. Tak hanya untuk mencapai tubuh yang bugar tetapi juga postur tubuh ideal.

5. Instruktur

Menjadi seorang instruktur memang tidak semua orang dapat melakukannya. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) (KBBI Web, diakses pada 1 Juli 2021) pelatih atau insruktur adalah orang yang bertugas mengajarkan sesuatu dan sekaligus memberikan latihan dan bimbingannya. Meskipun terlihat gampang, menurut Alfonso (Seorang Instruktur Transform Gold's Gym Mall of Indonesia, 2021) setiap instruktur akan ada *fit and proper test*. Yang dimana mereka harus diseleksi apakah mereka sudah cukup fit untuk menjadi instruktur dan apakah mereka bisa mempraktikkan setiap gerakan dengan baik dan benar.

Ada beberapa dari klub kesehatan atau *fitness* yang memperkejakan jasa pelatih atau instruktur sebagai pelatih personal atau privat untuk membeinya. Seperti di Gold's Gym Mall of Indonesia, mereka banyak memperkejakan pelatih untuk private session. Ini bisa juga disebut dengan Personal Trainer atau PT. Tetapi sebagai tempat fitness yang, Gold's Gym Mall of Indonesia juga harus memperkejakan instruktur untuk di setiap kelas seperti *Zumba, RPM (Rapid Power Motion), Metcon, Transform, Body Pump, Body Combat, Spinning*, dan juga *Yoga*. Dan setiap kelas mempunyai instruktur yang berbeda-beda. Lain dari *Personal Trainer* atau PT, instruktur di dalam kelas melatih membeinya secara group. Kelas ini juga sudah termasuk fasilitas fitness, sedangkan *Personal Trainer* adalah latihan tambahan dan juga perlu biaya tambahan lagi. Tujuan utama seorang instruktur adalah untuk membantu

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



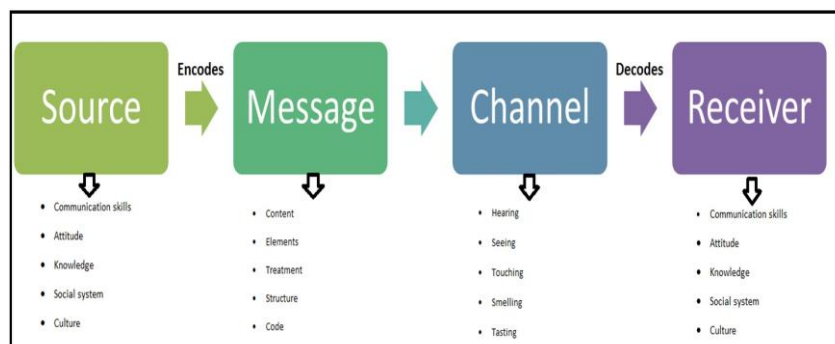
klien atau member sampai mencapai tujuan mereka. Mereka juga dapat memantau dan melatih membernya. Seorang instruktur, apalagi instruktur *Transform* harus selalu memperhatikan para membernya apakah member tersebut ada salah gerakan atau postur, atau tidak. Jadi para instruktur *Transform* harus bisa berkomunikasi secara verbal dan nonverbal untuk selalu memenuhi kebutuhan membernya.

D. Model Komunikasi Antar Pribadi

1. Pengertian Model Komunikasi

Werner J. Severin dan James W. Tankard Jr mengatakan model membantu merumuskan teori dan menyarankan hubungan. Oleh karena hubungan antara model dengan teori begitu erat, model sering dicampuradukkan dengan teori. Oleh karena kita memilih unsur-unsur tertentu yang kita masukkan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan. Model dapat berfungsi sebagai basis bagi teori yang lebih kompleks, alat untuk menjelaskan teori dan menyarankan cara-cara untuk memperbaiki konsep-konsep (Deddy Mulyana. 2008: 131)

2. Model Komunikasi David K Berlo



Gambar 2.2

Model Komunikasi Berlo

Pada tahun 1960, David K Berlo mengembangkan sebuah model baru dalam bukunya *The Process of Communication*. Model Berlo ini menyatakan bahwa pemaknaan dan menyampaikan pesan pada manusia bukan hanya dengan kata – kata saja, dengan kata lain pemaknaan dan penyampaian sebuah pesan ada pada gerak tubuh para kumunikan bukan pada pesan itu sendiri.

Dalam model komunikasi David K.Berlo, diketahui bahwa komunikasi terdiri dari 4 Proses Utama yaitu SMRC (*Source, Message, Channel, dan Receiver*) lalu ditambah 3 Proses sekunder, yaitu *Feedback, Efek, dan Lingkungan*.

a. *Source* (Sumber)

Sumber adalah seseorang yang memberikan pesan atau dalam komunikasi dapat disebut sebagai komunikator. Walaupun sumber biasanya melibatkan individu, namun dalam hal ini sumber juga melibatkan banyak individu. Misalnya, dalam organisasi, Partai, atau lembaga tertentu. Sumber juga sering dikatakan sebagai *source, sender, atau encoder*. Menurut Berlo, *source* dan *receiver* dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: ketrampilan berkomunikasi, tindakan yang diambil, luasnya pengetahuan, sistem sosial, dan kebudayaan lingkungan sekitar.

Source juga terdiri dari:

- a. *Communcation skills*: bagaimana cara instruktur berkomunikasi dengan baik dengan para membernya
- b. *Attitude*: bagaimana sikap instruktur kepada membernya (kasar, sombong, tidak sabaran, dan sebagainya)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- c. *Knowledge*: bagaimana pengetahuan instruktur pada saat mengajar, apakah sudah mahir dalam mengajar atau belum
- d. *Social System*: bagaimana cara instruktur memperlakukan para membernya (apakah memperlakukan sebagai teman, hanya sebatas member dan instruktur, dan sebagainya)
- e. *Culture*: setiap orang memiliki budaya yang berbeda – beda. Sikap para instruktur juga tergantung dari bagaimana para instruktur telah di besarkan semasa kecilnya.

b. *Message* (Pesan)

Pesan adalah isi dari komunikasi yang memiliki nilai dan disampaikan oleh seseorang (komunikator). Pesan bersifat menghibur, informatif, edukatif, persuasif, dan juga bisa bersifat propaganda. Pesan disampaikan melalui 2 cara, yaitu verbal dan nonverbal. Pesan juga bisa melalui tatap muka atau melalui sebuah media komunikasi. Pesan bisa dikatakan sebagai *message*, *content*, atau *information*. Pesan yang diutarakan dikembangkan sesuai dengan elemen, struktur, isi, perlakuan, dan kode.

Message juga terdiri dari:

- a. *Content*: merujuk pada materi dalam pesan yang dipilih oleh instruktur atau sumber pesan untuk mengekspresikan tujuannya.
- b. *Elements*: bagaimana instruktur melakukan beberapa hal nonverbal seperti bahasa, gestur, bahasa tubuh, dan lain sebagainya
- c. *Treatment*: bagaimana perlakuan para instruktur kepada member
- d. *Structure*: apakah cara mengajar dan komunikasi instruktur secara struktur atau tidak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



e. *Code*: bagaimana cara instruktur mengajar dengan cara nonverbal

c. *Channel* (Media dan saluran komunikasi)

Sebuah saluran komunikasi terdiri atas 3 bagian yaitu lisan, tertulis, dan elektronik. Media disini adalah sebuah alat untuk mengirimkan pesan tersebut. Misal secara personal (komunikasi interpersonal), maka media komunikasi yang digunakan adalah panca indra atau bisa memakai media telepon, telegram, handphone, yang bersifat pribadi. Sedangkan komunikasi yang bersifat massa (komunikasi massa), dapat menggunakan media cetak (koran, surat kabar, majalah, dll), dan media elektronik (TV, Radio). Untuk Internet, termasuk media yang fleksibel, karena bisa bersifat pribadi dan bisa bersifat massa.

Kemudian channel yang akan digunakan bisa berhubungan langsung dengan panca indera, yaitu dengan melihat, mendengar, menyentuh, mencium bau-bauan, dan mencicipi.

Channel juga terdiri dari:

- a. *Hearing*: bagaimana instruktur dapat mendengarkan kesulitan dan keluhan para membernya.
- b. *Seeing*: bagaimana instruktur dapat melihat kesalahan gerakan yang telah dilakukan oleh para member. Dan bagaimana para member melihat postur tubuh (seperti badan, dan bulu ketiak) dan juga perilaku instruktur.
- c. *Touching*: bagaimana instruktur dapat membenarkan postur tubuh para membernya, dan bagaimana instruktur dapat memberi toas kepada para member ketika sudah selesai kelas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. *Smelling*: bagaimana bau badan seorang instruktur dan juga member.

e. *Receiver* (Penerima Pesan)

Penerima adalah orang yang mendapatkan pesan dari komunikator melalui media. Penerima adalah elemen yang penting dalam menjalankan sebuah proses komunikasi. Karena, penerima menjadi sasaran dari komunikasi tersebut. Penerima dapat juga disebut sebagai publik, khalayak, masyarakat, dll. *Receiver* meliputi aspek keterampilan dalam berkomunikasi, sikap, pengetahuan, sistem sosial, dan kebudayaan.

Receiver juga terdiri dari:

- a. *Communcation skills*: bagaimana cara para member memberikan *feedback* dengan komunikasi
- b. *Attitude*: bagaimana para member menanggapi komunikasi atau perlakuan para instruktur (kasar, sombong, tidak sabaran, dan sebagainya)
- c. *Knowledge*: bagaimana pengetahuan para member pada saat diajarkan oleh para instruktur (apakah berkembang atau tidak)
- d. *Social System*: bagaimana cara para member memperlakukan para instruktur (apakah memperlakukan sebagai teman, hanya sebatas member dan instruktur, dan sebagainya)
- e. *Culture*: setiap orang memiliki budaya yang berbeda-beda. Komunikasi dan perlakuan umpan balik dari member juga tergantung dari bagaimana para member di besarkan semasa kecilnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

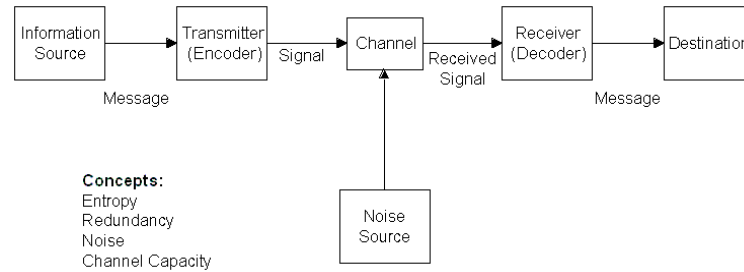
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Model Komunikasi Shannon dan Weaver

The Shannon-Weaver Mathematical Model, 1949



Gambar 2.3

Model Komunikasi Shannon dan Weaver

Salah satu model awal komunikasi adalah model yang dikemukakan oleh Claude Shannon dan Warren dalam bukunya “*Mathematical Theory of Communication*”. Model ini sering disebut model matematis/model teori informasi, karena mempunyai pengaruh paling kuat atas dari model komunikasi lainnya.

Dalam model Shannon dan Weaver: terdapat *noise* dalam proses komunikasi yang dimana *noise* merujuk pada faktor-faktor yang memengaruhi atau mengganggu pesan ketika ditransfer dengan menggunakan saluran dari sumber ke tujuan. *Noise* yang dimaksud dalam komunikasi antar manusia adalah berupa gangguan seperti suara, persepsi yang tidak sama, atau misinterpretasi yang dapat mengubah arti dari pesan yang disampaikan.

Keterbatasan model Shannon dan Weaver adalah bentuknya yang berbentuk linear, komunikasi digambarkan sebagai peristiwa satu arah, tidak ada *feedback*.

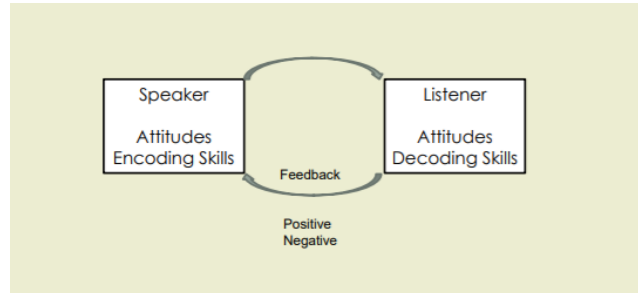
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

4. Model Komunikasi G.R Miller



Gambar 2.4

Model Komunikasi G.R Miller

Proses komunikasi dikembangkan lagi oleh Miller pada tahun 1972 yang mengilustrasikan umpan balik (*feedback*) dalam proses komunikasi. Menurut Miller, speaker mengirimkan pesan berdasarkan *attitude* seseorang. Pesan diterima *receiver* berdasarkan sikapnya juga yang kemudian memberi umpan balik (positif ataupun negatif) kepada *speaker*, yang kemudian memodifikasi pesan berikutnya.

B. Penelitian Terdahulu

1. **Komunikasi Guru BK Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa (Studi Deskriptif Pada SMP Negeri 3 Denpasar). 2018. Indita Belinda, Ni Made Ras Amanda Gelgel, Ni Luh Rmaswati Purnawan. Universitas Udayana**

Abstrak dari penelitian ini adalah SMP Negeri 3 Denpasar merupakan salah satu sekolah yang bermutu. Terbukti dengan pencapaiannya. Motivasi



untuk belajar merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi prestasi akademik siswa. Dalam studi saat ini, konselor bimbingan sekolah di SMP Negeri 3 Denpasar berperan penting dalam meningkatkan motivasi belajar. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi konselor bimbingan sekolah dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. Metode deskriptif kualitatif diterapkan untuk menjelaskan proses komunikasi antara guru dan siswa. Data diperoleh dari langsung dan mendalam wawancara dengan para informan. Berdasarkan analisis, diperoleh bahwa konselor bimbingan sekolah membangun kredibilitas mereka sebagai sumber komunikasi melalui mata pelajaran Bimbingan dan Konseling di sekolah. NS Jenis komunikasi yang lebih sering terjadi adalah komunikasi interpersonal karena dianggap lebih efektif

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perubahan stigma menggunakan komunikasi dan mengukur efektifitas metode mata pelajaran BK dalam meningkatkan motivasi belajar. Metode dan teori dari penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif, teorinya menggunakan Komunikasi Interpersonal dan menggunakan konsep komunikasi model David Kenneth Berlo. Hasil penelitian dari penelitian ini juga dibedah menggunakan model komunikasi yang ditemukan Berlo bahwa siswa SMP Negeri 3 Denpasar dapat mengerti dengan baik mengenai materi maupun nasihat yang telah diberikan oleh guru BK. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK memiliki keterampilan berkomunikasi dan pengetahuan yang luas di bidangnya.

Perbedaan antara penelitian Indita Belinda, Ni Made Ras Amanda Gelgel, Ni Luh Rmaswati Purnawan, dan peneliti ini adalah pertama bahwa penelitian yang dilakukan oleh Indita Belinda dan kawan-kawannya tentang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



meningkatkan motivasi belajar siswa melalui guru BK. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang adalah tentang bagaimana instruktur *Transform Gold's Gym Mall Of Indonesia* melakukan komunikasi dengan membebernya. Kedua, subjek penelitiannya berbeda. Penelitian Indita Belinda dan kawan-kawannya menggunakan subjek guru dan murid, sedangkan penelitian peneliti menggunakan instruktur dan member.

Kesamaan antara penelitian Indita Belinda, Ni Made Ras Amanda Gelgel, Ni Luh Rmaswati Purnawan, dan peneliti ini adalah bahwa penelitian Indita dan kawan-kawannya serta peneliti menggunakan model komunikasi dan teori yang sama. Kedua penelitian ini walaupun memiliki perbedaan subjek, tetapi kedua penelitian ini bisa terikat karena sama-sama harus memiliki cara komunikasi yang baik dan juga pengetahuan yang baik untuk mentransfer ilmu / pesan kepada murid maupun member. Ketiga, sebenarnya penelitian ini memiliki subjek dengan makna yang sama. Guru sama dengan instruktur, dan murid sama dengan member.

2. Interpersonal Communication Between Instructor and Member in Running Healthy Lifestyles at Fitness Hotel Grand Elite Pekanbaru. 2017. Andi Muhammad Adha. Campus Bina Widya

Abstrak dalam penelitian ini adalah semua orang ingin menjaga kesehatannya demi kebugaran. Oleh karena itu, bagi banyak gaya hidup sehat yang memilih kegiatan olahraga di gym. Kebugaran adalah tempat pilihan untuk menjadi mampu membentuk tubuh yang sehat, menjaga pola hidup sehat juga membina hubungan dengan teman dan orang-orang di gym. Hubungan tidak hanya antar anggota tetapi juga erat hubungan antara instruktur dan anggota. Komunikasi antarpribadi bersifat diadik komunikasi

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua teman dekat, guru siswa, serta instruktur dan anggota kebugaran.

Ciri-ciri komunikasi diadik dengan pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak dekat dan pihak yang berkomunikasi dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik secara verbal maupun nonverbal. Ini Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pengajar dan anggota dalam menjalankan gaya hidup fitness di Grand Elite Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam hal ini penelitian berjumlah 2 instruktur dan 5 anggota dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data teknik finishing menggunakan observasi partisipan, wawancara dan dokumentasi. dalam mencapai validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perpanjangan partisipasi dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya komunikasi interpersonal instruktur dan anggota berjalan dengan baik. Pertama, keterbukaan instruktur dan anggota tidak butuh waktu lama untuk mengenal satu sama lain dan anggota dalam waktu rata-rata 14 hari sudah bisa merasa nyaman dan percaya diri masalah yang berhubungan dengan fisik masalah.Mereka. Kedua, empati adalah ketika anggota memberikan pendapat yang dimiliki instruktur rasa empati yang baik dalam masalah yang dirasakan anggota dan dalam pelatihan. Ketiga, sikap mendukung dengan sikap dan perilaku pengajar sekaligus memotivasi anggota dan gaya komunikasi yang mereka gunakan mudah dipahami dan tidak menyinggung perasaan anggota. Keempat, sikap positif dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari anggota sikap,karakter dan gaya instruktur Di Grand Hotel Elite Hotel Pekanbaru. Kelima, kesetaraan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



lebih didominasi oleh instruktur dari anggota, tetapi instruktur masih terbuka untuk menerima saran dan masukan dari member.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sikap efektivitas komunikasi antar pribadi. Metode dan teori dari penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan teori dari penelitian ini adalah teori komunikasi antar pribadi.

Perbedaan antara penelitian Andi Muhammad Adha dengan peneliti bahwa Andi Muhammad Adha menjadikan personal trainer sebagai subjeknya, sedangkan peneliti menggunakan instruktur kelas sebagai subjek penelitian. Andi Muhamma Adha juga meneliti berdasarkan gaya komunikasi dan cara motivasi saja, sedangkan peneliti harus meneliti berdasarakan keterampilan komunikasi, sistem sosial, budaya, pendengaran, sentuhan, dan lain sebagainya. Dalam penelitian Andi Muhammad Adha ini juga memakai teori komunikasi antarpribadi untuk menjadi salah satu teori untuk menganalisis penelitiannya, sedangkan peneliti menggunakan model komunikasi David Kenneth Berlo untuk menganalisis penelitian ini.

Persamaan antara penelitian Andi Muhammad Adha dengan peneliti adalah mendapatkan subjek di dalam tempat fitness atau tempat gym. Lalu salah satu kesamaan penelitian di dalam peneliti Andi Muhammad Adha dan juga peneliti adalah efek atau cara seorang instruktur menyampaikan pesan sehingga nantinya apakah member akan komplek, dan sebagainya. Penelitian Andi Muhammad Adha dan peneliti menggunakan metode kualitatif, dan menggunakan teori komunikasi antar pribadi sebagai teori utama dalam penelitian ini.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. **Interpersonal Communication Between Trainers and Athletes from Victory Taekwondo Club in Bandung City. 2018. Nicky Rosdiana Sari. Universitas Komputer Indonesia**

Abstrak dari penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan secara terperinci mengenai Komunikasi Interpersonal antara Pelatih dalam Meningkatkan Prestasi atlet Victory Taekwondo Club Kota Bandung. Untuk menjawab masalah diatas, maka peneliti mengangkat sub masalah mikro yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Subjek pada penelitian ini berjumlah 6 (orang) terdiri dari 3 (tiga) pelatih dan 3 (tiga) yang diperoleh melalui teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi, *internet searching* dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan antara pelatih dengan atlet yang menimbulkan sikap terbuka, kesediaan diri dan percaya diri mampu menciptakan empati yang menimbulkan kepedulian dan menghasilkan tindakan

yang dilakukan oleh pelatih terhadap atlet yang mempunyai sikap mendukung seperti tidak mengguri mampu memotivasi atlet dengan cara provisional bukan sangat yakin dan efektif, sikap positif yang mampu memotivasi atletnya dan menjadikan sebuah *feedback* yang baik atas aturan yang di tegaskan melalui kesetaraan yang diterapkan oleh pelatih tentang tidak membeda-bedakan, saling mengerti satu sama lain dan mampu menciptakan realisasi peningkatan prestasi yang di dapat oleh atlet tersebut melalui semua tindakan yang dilakukan oleh pelatih dengan atlet. Simpulan dari penelitian ini

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yaitu Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh pelatih dengan atlet menghasilkan hubungan yang positif dengan adanya sedikit hambatan dari beberapa faktor yang menghambat tetapi tidak mempengaruhi peningkatan prestasi Victory Taekwondo Club.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan sikap positif komunikasi Interpersonal antara pelatih dengan atlet Victory Taekwondo Club kota Bandung. Metode dan teori dari penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan teori dari penelitian ini adalah teori komunikasi antar pribadi.

Perbedaan antara penelitian Nicky Rosdiana Sari dengan peneliti bahwa subjek penelitian Nicky Rosdiana Sari adalah pelatih dan juga atlet taekwondo, sedangkan subjek penelitian peneliti adalah instruktur dan member Transform. Kedua, penelitian Nicky Rosdiana Sari menggunakan lima sikap positif yang dikemukakan oleh Joseph DeVito, sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode komunikasi David Kenneth Berlo untuk menganalisis.

Kesamaan antara penelitian Nicky Rosdiana Sari dengan peneliti adalah bahwa sama-sama bertema olahraga. Kedua, penelitian Nicky Rosdiana Sari dan peneliti menggunakan teori komunikasi antarpribadi. Ketiga, penelitian Nicky Rosdiana Sari dan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif.

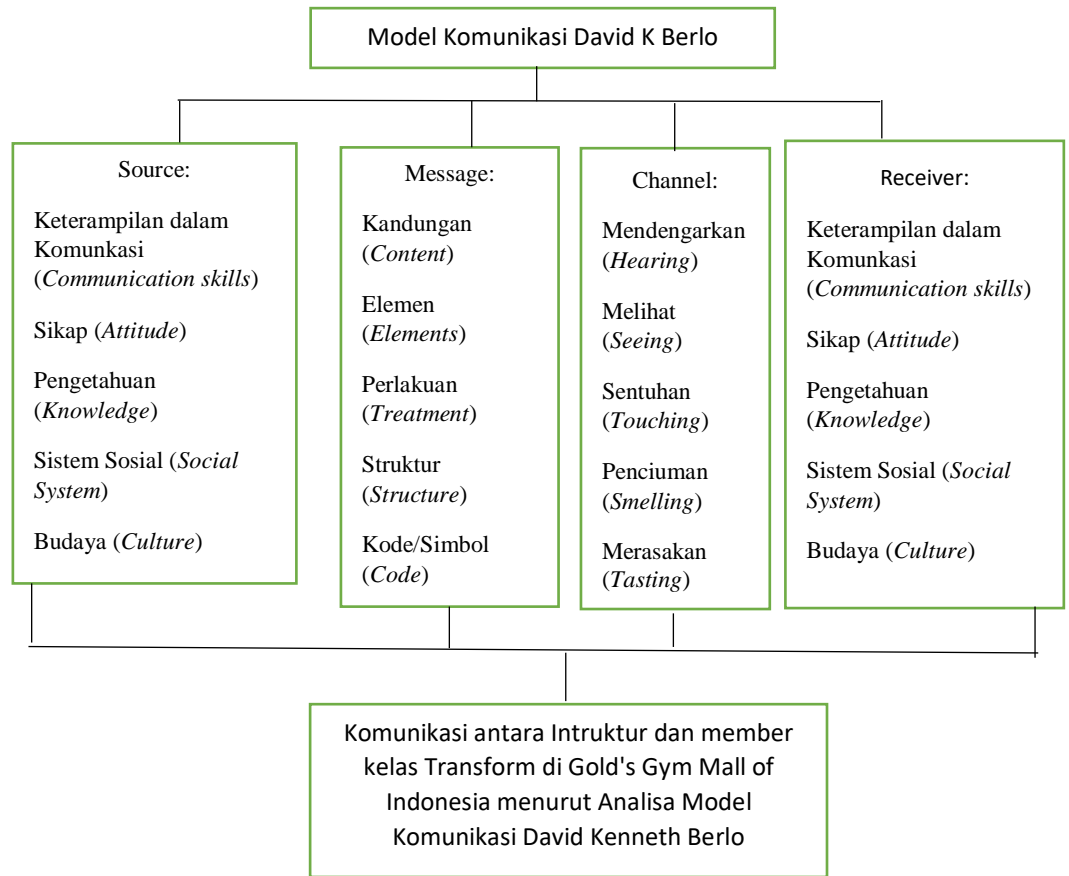
4. Kerangka Pemikiran

Instruktur dan member Gold's
Gym Mall of Indonesia Kelas
Transform Gold's Gym Mall of
Indonesia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada gambar 2.1 memberikan penjelasan bagaimana alur berpikir peneliti mengenai proses terjadinya pola interaksi sosial antara instruktur dengan membernya sampai akhirnya bisa sampai ajarannya kepada member dan apakah cara komunikasi dan pengajaran para instruktur bisa membuat nyaman para membernya sehingga menciptakan pola interaksi serta hubungan yang baik.



Maka dari itu, peneliti juga memasukan model komunikasi yang ditemukan oleh David K Berlo. Karena pola interaksi antara instruktur Transform dengan member disini bisa dianalisis kedalam model komunikasi ini. Model komunikasi David K Berlo terdapat *Source, Message, Channel, Receiver* (SMCR). Melalui model ini, peneliti dapat menganalisis lebih dalam lagi tentang bagaimana seorang instruktur (*Source/Sumber*) mampu memberikan pesan kepada membernya (*Receiver/Penerima*) agar bisa diterima dengan baik dan bisa membangun pola hubungan dan interaksi yang baik juga.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Menurut Iwan Satibi (2011: 74), subjek penelitian adalah secara umum akan memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara komperhensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejarah perkembangan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud.



Subjek penelitian di dalam penelitian ini adalah para instruktur *Transform Gold's Gym Mall of Indonesia*, manager/pengelola instruktur *Gold's Gym Mall of Indonesia*, dan member yang mengikuti kelas *Transform Gold's Gym Mall of Indonesia*. Instruktur *Transform Gold's Gym Mall of Indonesia* terdiri dari 3 instruktur yaitu:

a. Alfonso Tjakra (27 tahun)

Sekarang sedang magang sebagai dokter spesialis dan pengalaman kerja sebagai instruktur sudah berjalan 5 tahun.

b. Reggio Valentino (40 tahun)

Sudah berkerja sebagai instruktur selama 8 tahun, pekerjaan yang lainnya adalah jualan makanan online.

c. Alfredick Jacob Lалуw (35 tahun)

Nama panggilannya adalah Aldie. Sekarang Aldie adalah seorang agen asuransi Allianz, brand ambassador Reebok dan athelete, presenter Les Mills di Asia Pacific, dan sudah menjadi instruktur selama 9 tahun.

Pengelola / manager instruktur yaitu:

a. Widiawati Rinaldi (36 tahun),

Nama panggilannya adalah Wiwiwed, sudah menjadi manager dan full timer instruktur selama 11 tahun, dan tidak memiliki perkerjaan lain selain menjadi manager dan instruktur di *Gold's Gym Mall of Indonesia*.

Yang terakhir adalah member *Gold's Gym Mall of Indonesia* yang sudah mengikuti kelas *Transform* dari awal program *Transform* muncul pada awal tahun 2021. Kedua member yang menjadi narasumber penelitian ini juga bersikap netral, mereka tidak memihak kepada para instruktur *Transform*. Ada dua member yang penulis wawancarai yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Fanny Indah Putri (26 tahun)

Sudah menjadi member di Gold's Gym Mall of Indonesia selama 2 tahun, dan memiliki pekerjaan sebagai seorang karyawan di salah satu perusahaan di Pulo Gebang

b. Cindy Koessuryana (22 tahun)

Sudah menjadi member di Gold's Gym Mall of Indonesia selama 4 tahun, dan sudah lulus sarjana Akuntansi.

Disini peneliti percaya bahwa para subjek penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki "*information rich*" (kaya akan informasi) karena merekalah yang berpengalaman, mengerti, peka terhadap apa yang akan diteliti dalam penelitian ini.

B. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Kriyantono (2012: 69), jenis riset ini bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Periset sudah mempunyai konsep (biasanya satu konsep) dan kerangka konseptual. Melalui kerangka konseptual (landasan teori), penulis melakukan operasionalisasi konsep yang akan menghasilkan variabel beserta indikatornya. Riset ini menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel.

Dipilihnya pendekatan kualitatif pada penelitian ini didasarkan pada alasan bahwa permasalahan yang dikaji di dalam penelitian ini adalah

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



bagaimana interaksi yang dilakukan instruktur *Transform Gold's Gym Mall Of Indonesia* dari tahap awal sampai akhir kepada membernya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

C. Jenis Data

Menurut Afrizal (2014: 17), dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan umumnya berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan dan perubahan-perubahan manusia, tanpa adanya upaya untuk mengangakan data yang telah diperoleh. Data yang didapat oleh peneliti dalam penelitian ini tidak dapat diperhitungkan seperti data dalam penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan dua jenis data untuk mengumpulkan data yang kemudian akan diteliti. Data yang pertama adalah data primer dan data kedua adalah data sekunder.

1. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2011: 225), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti memperoleh data primer dari hasil wawancara dengan narasumber yang dari para pelaku yang terkait dengan persoalan yang diteliti. Menurut Esterberg, wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dijadikan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. (Sugiyono, 2015: 72). Peneliti melakukan wawancara dengan cara tatap muka dan juga lewat aplikasi *zoom*.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi. Observasi adalah suatu kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dapat sebagai partisipan atau observer dalam menyaksikan atau mengamati suatu objek peristiwa yang sedang diteliti. (Kriyantono, 2010: 110). Sedangkan menurut Zainal Arifin observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. (Kristanto, 2018). Peneliti melakukan observasi dengan memperhatikan semua kejadian yang berada di kelas Transform Gold's Gym Mall of Indonesia.

Yang terakhir adalah dokumentasi. Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini, dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti (Kriyantono, 2010: 120). Peneliti melakukan dokumentasi dengan cara foto beserta video yang menunjukkan aktifitas-aktifitas apa saja yang dilakukan pada saat berlangsung dan bagaimana cara instruktur Transform menyampaikan pesan beserta teknik pada saat kelas berlangsung.

Dalam penelitian ini, peneliti secara tidak langsung memperoleh data dari media perantara yaitu website Live Gold's Gym. Lewat Live Gold's Gym, peneliti bisa mengobservasi dan juga dokumentasi dengan cara capture Live Streaming kelas Transform untuk di analisis dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, Sumber Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen (2021: 141).



Dalam menganalisa, peneliti juga menggunakan data sekunder berupa buku-buku, tinjauan pustaka dan literatur elektronik yang relevan dengan topik penelitian yang akan diteliti. Topik yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pola Komunikasi Intsruktur Transform Gold's Gym Mall of Indonesia dengan Membronya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik, wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung (yusuf, 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono mengemukakan bahwa wawancara semi tersrtuktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, ide-idenya. Dasar pertimbangan pemilihan wawancara semi terstruktur karena pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur sehingga akan timbul keakraban antara peneliti dan responden yang ada pada akhirnya akan memudahkan peneliti dalam menghimpun data. (2010: 233)

Dalam teknik ini peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan. Dalam wawancara ini setiap responden diberikan pertanyaan



yang sama. Alat bantu yang dapat digunakan dalam wawancara ini adalah dengan *voice recorder*.

Selain wawancara terdapat observasi. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (Semiawan, 2010). Sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

Disini peneliti menggunakan observasi berupa *recording*. *Recording* adalah upaya merekam kejadian-kejadian menggunakan catatan lapangan, sistem kategori, dan metode-metode lain. Setiap kejadian hendaknya memerlukan pencatatan. Mengamati tanpa diimbangi dengan pencatatan mengakibatkan pengamat lupa terhadap apa yang diamatinya. Kemampuan pengamat lebih lemah dari yang seharusnya diingat, dan kemampuan ingatan berbeda-beda. Hal ini dapat terjadi karena ada kemungkinan seseorang lebih tertarik pada fenomena tertentu, dan justru lebih gampang mengingatnya, daripada harus mengingat-ingat fenomena yang akan diteliti dan harus diingatnya. Sebaliknya, subjek amatan justru lebih mudah berubah apabila mengetahui bahwa dia sedang diamati dan dicatat tingkah lakunya.

Dan yang terakhir adalah dokumentasi, dokumentasi yang peneliti lakukan adalah berupa foto dan video. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman yaitu dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data ketika peneliti berada di lapangan ataupun sesudah kembali dari lapangan baru di adakan analisis. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 246) mengemukakan bahwa aktifitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, Analisis data kualitatif model Miles dan Huberman terdapat 4 (tiga) tahap:

a. Pengumpulan Data

Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat pada catatan lapangan yang terdiri atas dua bagian yaitu bagian deskriptif dan bagian reflektif. Pengertian catatan deskriptif yaitu catatan alami, (merupakan catatan mengenai apa yang disaksikan, didengar, dilihat dan dialammmi sendiri oleh peneliti tanpa adanya penafsiran dan pendapat dari peneliti terhadap fenomena yang dialaminya). Catatan reflektif adalah catatan yang isinya kesan, pendapat, komentar serta tafsiran peneliti mengenai apa penemuan yang dijumpai. Selain itu merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap selanjutnya.

b. Reduksi Data



Selanjutnya sesudah data terkumpul dibuat reduksi data, untuk menentukan data yang relevan dan mempunyai makna, memfokuskan data yang mengarah pada pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya melakukan penyederhanaan serta menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting mengenai hasil penemuan dan maknanya. Dalam proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang direduksi. Sedangkan untuk data yang tidak ada kaitannya dengan masalah penelitian akan dibuang, atau dengan kata lain reduksi data dipakai untuk analisis yang mengarahkan, menggolongkan, menajamkan dan membuang yang tidak penting dan mengorganisasikan data. Dengan begitu maka akan mempermudah peneliti untuk menarik sebuah kesimpulan.

c. Penyajian Data

Penyajian data bisa berbentuk tulisan, gambar, tabel dan grafik. Tujuan penyajian data untuk menggabungkan informasi sehingga bisa memberikan gambaran terhadap keadaan yang terjadi. Disini peneliti menggunakan gambar berupa foto dan juga video.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama berlangsungnya penelitian, seperti halnya proses reduksi data, sesudah data telah terkumpul memadai maka akan dapat diperoleh kesimpulan sementara, dan sesudah data benar-benar lengkap maka dapat diperoleh kesimpulan akhir.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.