

BAB V PENUTUP

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Penelitian ini berjudul “Komunikasi antara Instruktur dan member kelas Transform di Gold's Gym Mall of Indonesia (Analisa Model Komunikasi David Kenneth Berlo)”. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis penelitian ini menggunakan model komunikasi David Kenneth Berlo yaitu S-M-C-R (*Source, Message, Channel, Receiver*). Di dalam model komunikasi S-M-C-R ini terdapat tahapan-tahapannya. Dalam *Source* terdapat tahap *communication skills* (kemampuan komunikasi), *attitude* (sikap), *knowledge* (pengetahuan), *social system* (sistem sosial), dan *culture* (budaya). Dalam *Message* terdapat tahap *content* (isi), *elements* (elemen), *treatment* (perlakuan), *structure* (struktur), dan *code* (kode). Dalam *Channel* terdapat *hearing* (mendengarkan), *seeing* (melihat), *touching* (sentuhan), *smelling* (penciuman), dan *tasting* (pengecapan). Dan yang terakhir dalam *Receiver* terdapat tahap *communication skills* (kemampuan komunikasi), *attitude* (sikap), *knowledge* (pengetahuan), *social system* (sistem sosial), dan *culture* (budaya). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah instruktur *Transform*, manager/pengelola instruktur Gold’s Gym Mall of Indonesia, dan member *Transform*.

Setelah peneliti melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa instruktur *Transform* dengan membeberkannya bisa menjalin hubungan dengan adanya tahapan-tahapan komunikasi. Tahapan-tahapan komunikasi tersebut bisa dengan cara bagaimana instruktur menyampaikan pesannya dengan baik dan profesional

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.



sehingga tidak adanya kesalahpahaman diantara keduanya secara individu. Peneliti juga menemukan bahwa saluran komunikasi juga bisa dari daya pendengaran, penglihatan, sentuhan, dan penciuman sehingga dari saluran komunikasi tersebut bisa menentukan hubungan diantara instruktur dan member *Transform* secara individu.

Dengan peneliti analisis menggunakan model komunikasi David Kenneth Berlo yaitu S-M-C-R (*Source, Message, Channel, Receiver*), hasil analisisnya dinyatakan bahwa *source* merupakan suatu sumber, dan sumber utama yang ada dalam penelitian ini adalah instruktur *Transform*. Dengan menyampaikan pesan menggunakan bahasa dan juga motivasi yang baik dapat mendorong membernya lebih semangat secara mental dan fisik pada saat latihan (*communication skills*). Sebuah sikap juga mempengaruhi instruktur dalam menjadi sebuah sumber. Sikap juga terpengaruh dari bagaimana seorang instruktur bisa berbicara kepada para membernya misalnya dengan tidak berbicara kasar sehingga tidak mempermalukan nama instruktur itu sendiri, kelas *Transform*, dan juga Gold's Gym Mall of Indonesia. Sikap menentukan suatu *feedback* dari member *Transform* dan *feedback* tersebut bisa menjadi informasi dari mulut ke mulut kepada member yang lainnya (*attitude*). Penyampaian pesan yang baik dan juga teknik mempengaruhi seorang sumber dari segi pengetahuan. Instruktur mampu menyampaikan pengetahuannya lewat komunikasi yang baik. Penyampaian pengetahuan tersebut bisa juga dengan komunikasi verbal dan juga nonverbal. Komunikasi nonverbal untuk mengetahui seorang instruktur bisa mengajarkan dengan baik adalah dengan teknik-teknik maupun gerakan yang disampaikan oleh mereka (*knowledge*). Dengan penyampaian pesan yang baik, instruktur *Transform* juga mempunyai keterbukaan kepada membernya. Dengan adanya keterbukaan,

C 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.



instruktur dan member secara individu memiliki kenyamanan satu sama lain dan juga selama kelas. Saling terbuka satu sama lain antara instruktur dan member *Transform* secara individu bisa menjadi suatu dorongan untuk kedua individu agar bisa menjalin hubungan selain dari status antara seorang guru dan murid saja. Dan disini, instruktur dan member juga memiliki keberhasilan dalam hal tersebut. (*Social System*). Sistem sosial dari antara instruktur *Transform* dan juga member bisa dibangun dari adanya sebuah perbedaan seperti budaya, ras, agama, dan umur. Instruktur *Transform* tidak pernah membedakan member dari hal-hal tersebut, hanya saja membedakan mereka dari seberapa seringnya member mengikuti kelas, atau juga dengan adanya member yang baru. Perbedaan budaya dinantara instruktur dan member juga bisa menentukan apakah seorang instruktur bisa menjaga bahasa yang digunakan pada saat mengajar rumah langsung (*culture*).

Message dalam kelas *Transform* ini sudah pasti pada tahapan-tahapan latihan yang diterapkan di dalam kelas. Para instruktur *Transform* bisa memberikan materi *Transform* kepada membernya dengan mengetahui maupun menggali informasi dulu dari para membernya. Apa kesulitan para membernya, apa yang member mau ketika mengikuti kelas *Transform*, baru instruktur akan memberikan materi sesuai juga dengan keinginan para member (*content*). Dengan menyampaikan isi pelatihan, instruktur *Transform* juga harus melengkapi isi pesan dari latihan tersebut dengan cara memberikan suatu *action* kepada membernya. Perlakuan yang ekstra kepada membernya bisa membangun hubungan yang baik diantara instruktur dan juga membernya secara individu (*elements*). Kelas *Transform* bukan hanya diajarkan mengangkat beban saja, tetapi juga diajarkan hal-hal yang lainnya seperti pemanasan dan juga pendinginan. Dan setiap mulai latihan, pasti akan dimulai dengan latihan kaki dahulu karena kaki adalah otot yang

C 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.



paling kuat diantara otot-otot yang lainnya (*structure*). Selama latihan berlangsung, kita bisa melihat karakteristik seorang instruktur *Transform* dengan bagaimana mereka mengajar dengan sebuah kode seperti bersiul, membunyikan lidah, menggeram, dan sebagainya (*code*).

Channel tidak harus selalu didapatkan dari media saja, tetapi juga dari bagaimana kita bisa mengolah sesuatu menjadi suatu percakapan atau komunikasi dan juga bagaimana seorang instruktur dan juga member mendapatkan sebuah saluran komunikasi maupun keluhan. Instruktur *Transform* mendengarkan keluhan membernya secara baik Walaupun keluhan-keluhan tersebut bukanlah hal-hal yang besar, melainkan keegoisan dari pada membernya seperti jadwal yang diperbanyak, jam yang tidak pas, dan juga kelelahan. Tidak hanya instruktur, tetapi manager/pengelola juga mendengarkan keluhan-keluhan dari membernya. Dengan ini, Pesan yang baikpun bisa ditangkap jelek oleh member, begitupun sebaliknya, pesan yang jelek bisa dianggap baik oleh para member (*hearing*). Selama kelas, instruktur *Transform* juga memperhatikan membernya dari jauh maupun secara dekat. Tidak hanya instruktur, tetapi juga membernya. Member *Transform* juga lebih setuju kalau instruktur *Transform* tidak memiliki buku ketiak sehingga bisa terlihat lebih bersih (*seeing*). Sebuah sentuhan juga bisa mempengaruhi suatu hubungan maupun komunikasi. Sebelum menyentuh, setiap instruktur *Transform* sebelum menyentuh member akan mengatakan maaf atau *sorry*. Dan member juga tidak ada masalah dengan instruktur yang harus menyentuh member karena sentuhan tersebut adalah untuk hal yang positif, bukan yang negatif (*touching*). Penciuman juga bisa menjadi salah satu alasan untuk membuka suatu percakapan, seperti bau badan dan bau mulut yang dialami oleh instruktur *Transform* dan juga membernya (*smelling*).

C 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.



Yang terakhir adalah *Receiver*. *Receiver* merupakan seseorang yang

C menerima pesan. Penerima pesan yang paling utama dalam penelitian ini adalah member Transform. Seorang penerima pesan juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik seperti menanyakan hal langsung ke poinnya seperti misalnya menanyakan suatu gerakan. Menurut member, instruktur *Transform* juga dapat memotivasi dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menyampaikan pesan (*communication skills*). Sikap juga menentukan seorang member terhadap instruktur. Sikap bisa diterima kalau sikap tersebut baik, Sikap menghormati member kepada instruktur *Transform* juga mempengaruhi hubungan diantara individu seperti menyapa, tidak main *handphone* pada saat kelas sedang berlangsung, dan juga mengucapkan terimakasih pada saat kelas sudah selesai. Sikap yang baik itu juga bisa dengan senyuman nonverbal misalnya senyuman (*attitude*). Selain itu, dengan adanya pengetahuan yang diterapkan oleh member seperti pelatihan sendiri dan juga mengikuti kelas yang lainnya seperti *Body Pump*, bisa juga untuk mengajarkan orang lain (*knowledge*). Selama mengikuti kelas, member tidak membeda-bedakan instruktur untuk dijadikan seorang teman, maupun guru. Dan disini, member dan instruktur bisa saling terbuka satu sama lain ketika mereka sudah saling kenal, percaya, dan juga cocok dengan satu sama lain (*social system*). Sebuah keterbukaan bisa juga dari adanya perbedaan budaya. Disini member tidak membeda-bedakan para membernya, tetapi hanya membedakan dari cara mengajarnya. Suatu budaya yang juga diterapkan pada diri member secara individu seperti jaga jarak dan memakai *hand sanitizer* (*culture*).

Peneliti juga menemukan bahwa instruktur *Transform* dipilih bukan karena tekniknya, tetapi karena jadwalnya. Dengan schedule yang berbeda-beda,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



member dapat memilih untuk mengikuti kelas *Transform* di hari apa, jam berapa dan sama siapa. Perbedaan jam, hari, dan instruktur dalam mengajar *Transform* dibuat variatif oleh manager/pengelola instruktur agar member tidak bosan. Jadi instruktur *Transform* dipilih bukan karena teknik dan cara mengajar. Program leader yang memantau dari CCTV dan juga manager/pengelola yang juga membantu dalam memantau para instruktur *Transform* tersebut selama kelas berjalan.

Dari hasil analisis dan juga penelitian ini, bisa disimpulkan juga bahwa dengan adanya *advance training* selama dua hari saja, bisa menjadi pengaruh yang besar untuk instruktur. Dalam *advance training* ini, instruktur bisa menjaga komunikasi yang baik kepada membernya, dan tetap menjaga imejnya dengan menjadi pribadi yang profesional. Dan instruktur tidak hanya bisa menjadi seorang pemimpin kepada member tetapi juga bisa kepada orang lain, misalnya kepada anaknya, temannya, maupun keluarganya.

B. Saran

1. Saran Akademis

Bagi penelitian berikutnya, Peneliti berharap agar dapat dilanjutkan dengan menggunakan teori lainnya selain Teori Komunikasi Antar Pribadi dan juga menganalisis dengan model komunikasi David Kenneth Berlo S-M-C-R. Selain itu, bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini, diharapkan dapat mencari tahu faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan pola komunikasi dan juga hubungan instruktur dan member *Transform*.

2. Saran Praktis

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

Peneliti berharap bahwa instruktur *Transform* lebih sering memotivasi

membernya lagi agar member bisa lebih semangat lagi dalam mental dan juga fisiknya ketika sedang latihan. Selanjutnya, peneliti berharap agar manager/pengelola bisa lebih tegas lagi dalam memperhatikan sikap dari pada instruktornya, karena sikap menentukan *feedback* dan juga imej instruktur terutama instruktur *Transform* maupun Gold's Gym Mall of Indonesia. Peneliti juga berharap agar para member yang membaca penelitian ini bisa lebih sportif lagi dalam menilai para instruktornya. Misalnya member yang membaca penelitian ini merasa bahwa instruktur *Transform* tidak sebaik dengan apa yang telah dinyatakan dalam penelitian ini, padahal instruktur tersebut bukan dari Gold's Gym Mall of Indonesia atau bukan yang mengajar kelas *Transform*. Perlu diketahui bahwa setiap manusia memiliki karakteristik yang berbed-beda, seperti juga dengan karakteristik yang ada pada dalam instruktur-instruktur *Transform*.

C 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.

