

ABSTRAK

Janettin Varfa Saskia. 150531100082. Ilmu Komunikasi. Komunikasi Interpersonal Pemijat Tunanetra Dalam Melayani Pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang dilakukan pemijat tunanetra dalam melayani pelanggan di Ahli Pijat Tunanetra Siola Surabaya. Komunikasi interpersonal yang meliputi unsur komunikasi, proses komunikasi interpersonal, keterbukaan diri, komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal, serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Informan kunci penelitian ini yakni pemijat tunanetra dan pelanggan serta informan pendukungnya adalah pendamping pijat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Validitas data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini adalah pemijat melakukan keterbukaan diri sebagai bagian dari komunikasi interpersonal. Proses komunikasi interpersonal yang dilakukan pemijat tunanetra adalah lancar dan efektif baik komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi keduanya didukung oleh kepercayaan baik dari pelanggan maupun pemijatnya, keduanya saling percaya. Namun pemijat mengungkapkan masih adanya hambatan yakni kurangnya keterbukaan pelanggan terhadap keluhan yang mengkritik pelayanan serta pemijat tidak dapat melihat sehingga tidak mengetahui pelanggannya seperti apa.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Keterbukaan Diri, Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal

ABSTRACT

Janettin Varfa Saskia. 150531100082. Communication. Interpersonal communication Blind Massage In Serving Customers.

The purpose of this study was to determine the interpersonal communication is done blind masseurs in serving customers at Blind Massage Expert Siola Surabaya. Interpersonal communication that includes elements of communication, the process of interpersonal communication, self-disclosure, communication, verbal and nonverbal communication, as well as the factors supporting and inhibiting factors. The key informant this research is blind masseurs and customers and supporters informant is a companion massage.

This study used descriptive qualitative method. Informants were selected using purposive sampling technique. Data collection methods used were observation, interview and documentation. Data analysis techniques are used which include data reduction, data presentation and withdrawal conclusion. Validitas data using triangulation.

The results of this study are pemijjat perform self-disclosure as part of interpersonal communication. Interpersonal communication process conducted blind masseurs is smooth and effective communication both verbal and nonverbal. Communications are both supported by good trust from customers and masseuse, both mutual trust. However the masseuse revealed persistence of obstacles that the lack of openness to the complaint criticizing customer service and masseurs can not see that do not know what the customers.

Keywords: Interpersonal Communication, Self Disclosure, Verbal Communication, Nonverbal Communication