

SKRIPSI

**PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL BERDASARKAN TEORI
PENETRASI SOSIAL**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal antara
Personal Trainer dengan Pelanggan di Club House Casa Grande *Fitness
Center*)**



**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

RISA PERMANASARI

09 09 03781 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**Proses Komunikasi Interpersonal berdasarkan Teori Penetrasi Sosial
(Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal antara
Personal Trainer dengan Pelanggan di Club House Casa Grande Fitnes
Center)**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh

RISA PERMANASARI

No. Mhs : **090903781 / KOM**

Disetujui Oleh :



Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Proses Komunikasi Interpersonal berdasarkan Teori Penetrasi Sosial
(Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal antara *Personal Trainer* dengan Pelanggan di Club House Casa Grande Fitness Center)

Penyusun : Risa Permanasari

NIM : 09 09 03781

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan

Hari : Jumat, 24 Oktober 2014

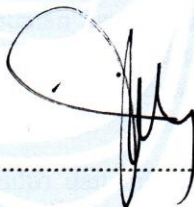
Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran II FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr.Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama



(.....)

Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si

Penguji I



(.....)



UNIVERSITAS AIMA JEMBER
FACULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Nobertus Ribut Santoso, M.A

Penguji II

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Risa Permanasari
Nomor Mahasiswa : 09 09 037 81/Kom
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Proses Komunikasi Interpersonal berdasarkan Teori Penetrasi Sosial
(Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal antara Personal Trainer dengan Pelanggan di Club House Casa Grande Fitnes Center)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kersarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 8 Oktober 2014

Saya yang menyatakan



(Risa Permanasari)

RISA PERMANASARI

No. Mhs : 090903781/ KOM

**PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL BERDASARKAN TEORI
PENETRASI SOSIAL**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Proses Komunikasi Interpersonal antara
Personal Trainer dengan Pelanggan di *Club House Casa Grande Fitnes
Center*)**

ABSTRAK

Pada dasarnya setiap perusahaan tidak akan pernah terlepas dari *stakeholder*. Salah satu *stakeholder* eksternal perusahaan yang berperan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan adalah pelanggan, maka dari itu penting bagi perusahaan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Dalam menjalin hubungan keduanya pasti melakukan proses komunikasi interpersonal yang secara otomatis dalam suatu proses pasti terdapat suatu kemajuan hubungan dari yang tidak intim menuju ke hubungan yang intim. Kemajuan hubungan sampai menuju keintiman di sini dapat dilihat melalui empat tahapan dari teori penetrasi sosial. Empat tahapan teori penetrasi tersebut yaitu tahapan orientasi, tahapan pertukaran peninjauan afektif, tahapan pertukaran afektif dan pertukaran stabil (West and Turner, 2008: 205).

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dari dua *personal trainer* dengan lima pelanggan. Proses penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, dan menganalisis.

Setelah dilakukan penelitian maka didapatkan hasil bahwa teori penetrasi sosial sudah berjalan akan tetapi terdapat sedikit perbedaan pada tahapan awal yakni tahapan orientasi di mana seharusnya pada tahapan ini tidak banyak orang yang terbuka mengenai privasinya, akan tetapi *personal trainer* wajib untuk menanyakan usia, tinggi badan, berat badan dan riwayat kesehatan yang keseluruhan data tersebut berguna bagi *personal trainer* supaya *personal trainer* paham fisik dari pelanggannya dan *personal trainer* pun tahu apa yang harus diarahkan kepada pelanggannya.

Kata kunci: pelanggan, proses komunikasi interpersonal , penetrasi sosial

HALAMAN MOTTO

*“Untuk mendapatkan kesuksesan, keberanian kita
harus lebih besar daripada ketakutan kita”*

(Risa Permanasari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan bangga, skripsi ini ku persembahkan....

Kepada pribadi-pribadi yang mengasihiku

Papaku Tersayang yang tiada henti memberikan doa dan harapan

Kedua Kakakku terkasih

Sahabat-sahabatku

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Puji syukur penulis ucapkan atas terselesaikannya Skripsi ini. Kegiatan dan pembuatan laporan Skripsi ini memberikan banyak pengajaran bagi penulis yang tidak dapat diperoleh melalui kuliah tatap muka.

Terselesaikannya kegiatan dan laporan Skripsi ini tentunya bukan karena penulis saja, melainkan banyak sekali pihak yang terlibat dalam pelaksanaan hingga laporan penulisan Skripsi ini, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu membimbing, menyertai, serta selalu memberkati penulis setiap waktu.
2. Papa, terimakasih untuk Support dan kesabaran dalam memberi pengertian saya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Kedua kakak perempuan saya Eka Permanasari dan Cecilia Lies Permanasari yang tidak ada hentinya memberikan semangat dan menemani dalam proses mengerjakan laporan, terimakasih
4. Ibu Dr. Gregoria Arum Yudarwati, selaku dosen pembimbing yang tidak ada bosannya merevisi laporan SKRIPSI saya, terima kasih banyak atas bimbingannya.
5. Ibu Dr.Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si, Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si, Nobertus Ribut Santoso,M.A selaku dosen penguji, terimakasih telah memberikan masukan dan saran yang sangat berguna bagi penulis
6. Bapak Anggoro selaku *Internal Coordinator*, terimakasih sudah mengijinkan saya untuk melaksanakan penelitian terkait tugas akhir di Club House Casa Grande Fitness Center.
7. Mas Wahyu, Mas Arif selaku *personal trainer*, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan penulis.

8. Ibu Fauzi, Reza, Felicia, Ricko, Bapak Nicko selaku pelanggan, terimakasih sudah menyediakan waktu untuk melakukan wawancara dengan penulis.
 9. My best friend Bhita Wulandari, Novita Vera Windhayani, Yusita Halim, Nungky Hapsari, Dewi Anggraeni yang selalu membantu dan memberi support kapanpun dan dimanapun
 10. Teman-teman semua seangkatan di kampus, terimakasih.
- Penulis juga berterimakasih atas dukungan dari semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Tuhan Memberkati.

Yogyakarta, 8 Oktober 2014



Risa Permanasari

DAFTAR ISI

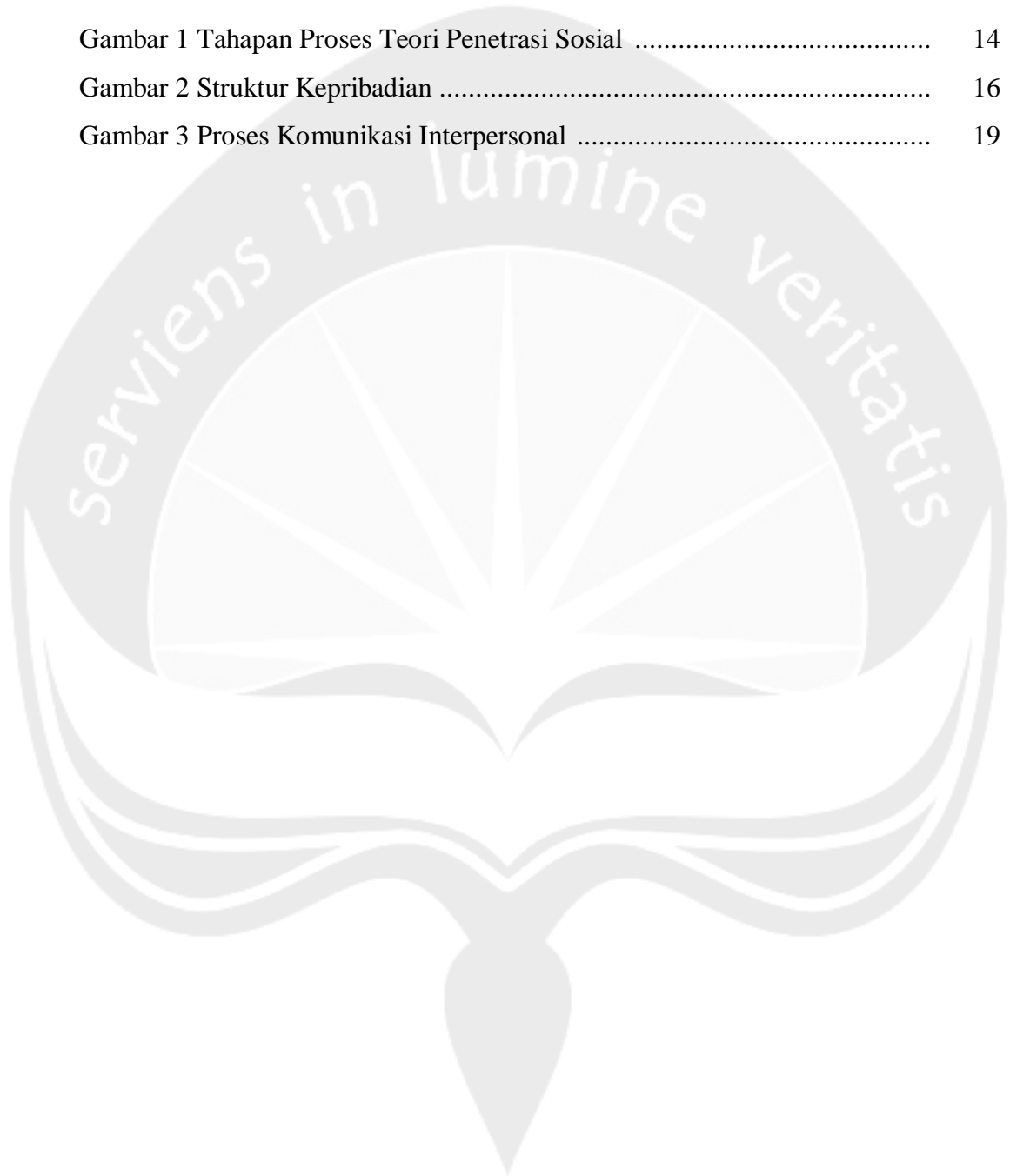
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	6
3. Tujuan Penelitian	6
4. Manfaat Penelitian	6
4.1 Manfaat Teoritis	6
4.2 Manfaat Praktis	7
5. Kerangka Teori	7
5.1 Komunikasi Interpersonal	8
5.2 Teori Penetrasi Sosial	10
6. Kerangka Konsep	19
7. Metodologi Penelitian	23
7.1 Jenis Penelitian	23
7.2 Metode Penelitian	24
7.3 Subjek dan Objek Penelitian	24

7.4 Teknik Pengumpulan Data	25
7.5 Teknik Analisis Data	26
BAB II DESKRIPSI CLUB HOUSE CASA GRANDE FITNES CENTER	28
1. Sejarah Berdirinya Club House Casa Grande Fitnes Center	28
2. Tujuan Pendirian.....	29
3. Lokasi Perusahaan	29
4. Visi dan Misi Persuhaan.....	29
5. Nilai – Nilai Perusahaan.....	29
6. Struktur Organisasi	32
BAB III TEMUAN DATA DAN ANALISIS.....	39
1. Pandangan Pelanggan mengenai Proses Komunikasi.....	40
1.1 Pelanggan A.....	41
1.2 Pelanggan B.....	45
1.3 Pelanggan C.....	48
1.4 Pelanggan D.....	51
1.5 Pelanggan E.....	54
2. Pandangan <i>Personal Trainer</i> mengenai Proses Komunikasi	57
2.1 <i>Personal Trainer A</i>	58
2.2 <i>Personal Trainer B</i>	63
3. Analisis Hasil Penelitian	73
3.1 Langkah pertama Keinginan Berkomunikasi	74
3.2 Langkah Kedua Encoding oleh Komunikator	76
3.3 Langkah Ketiga Pengiriman Pesan	77
3.4 Langkah Keempat Penerima Pesan	78
3.5 Decoding oleh Komunikan.....	78
3.6 <i>Feedback</i>	79
4. Proses Komunikasi Interpersonal berdasarkan Empat Tahapan	
Menurut Pelanggan.....	82
4.1 Tahapan Orientasi	82

4.2 Tahapan Pertukaran Penjajakan Afektif.....	83
4.3 Tahapan Pertukaran Afektif	84
4.4 Pertukaran Stabil.....	85
5. Proses Komunikasi Interpersonal berdasarkan Tahapan Teori Penetrasi Sosial menurut <i>Personal Trainer</i>	88
BAB IV PENUTUP	
1. Kesimpulan	91
2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

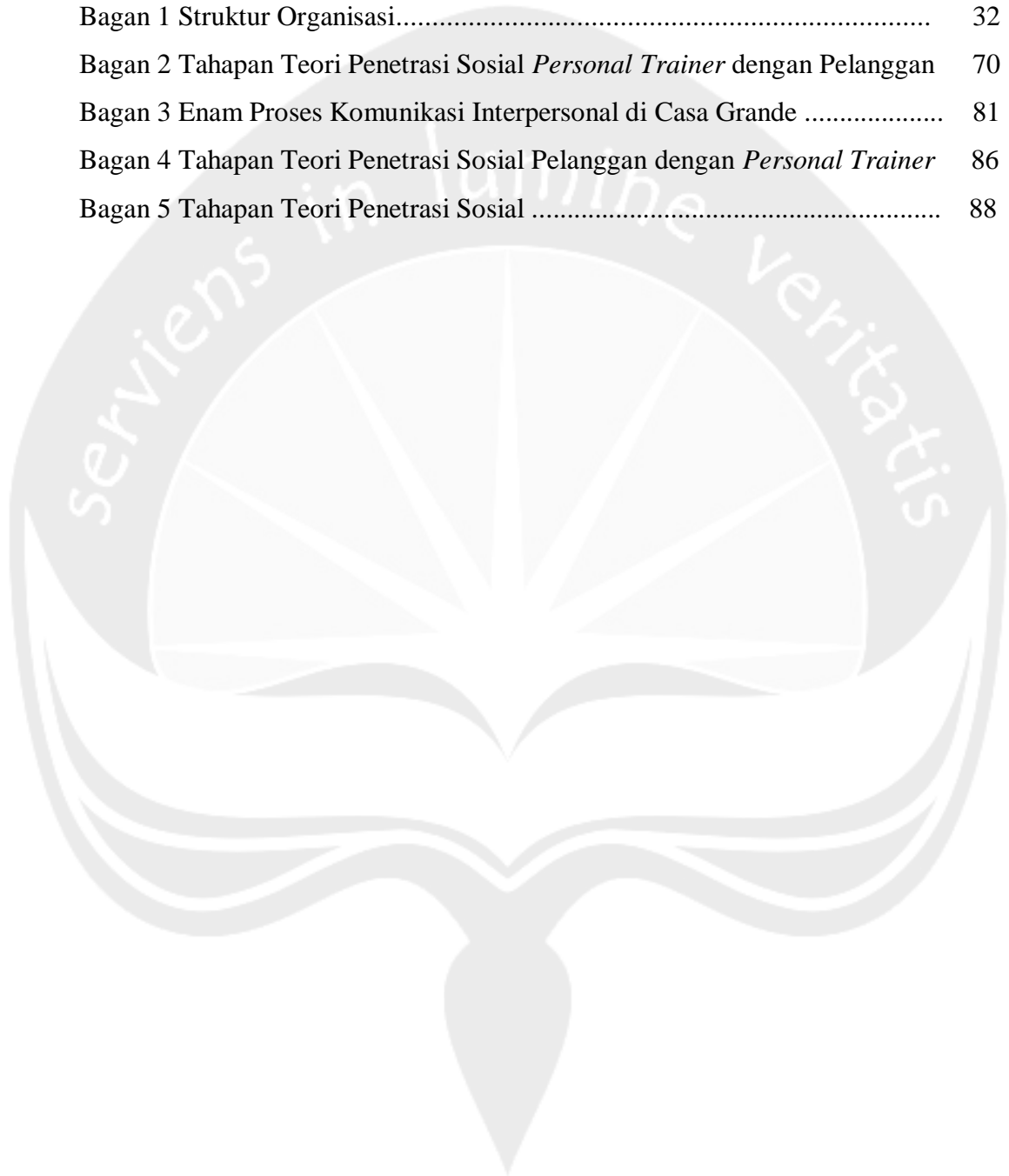
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Tahapan Proses Teori Penetrasi Sosial	14
Gambar 2 Struktur Kepribadian	16
Gambar 3 Proses Komunikasi Interpersonal	19



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1 Struktur Organisasi.....	32
Bagan 2 Tahapan Teori Penetrasi Sosial <i>Personal Trainer</i> dengan Pelanggan	70
Bagan 3 Enam Proses Komunikasi Interpersonal di Casa Grande	81
Bagan 4 Tahapan Teori Penetrasi Sosial Pelanggan dengan <i>Personal Trainer</i>	86
Bagan 5 Tahapan Teori Penetrasi Sosial	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

