

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Proses komunikasi interpersonal antara *personal trainer* dengan pelanggan Club House Casa Grande Fitnes Center merupakan topik dari penelitian. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa ternyata *personal trainer* di Club House Casa Grande tidak hanya sebatas memberikan arahan dan hanya sebatas melakukan kegiatan untuk berolahraga, akan tetapi mereka juga menjalin relasi dengan pelanggannya. Menjalinkan relasi saja tidak cukup, akan tetapi *personal trainer* dalam pendekatannya kepada pelanggan memiliki pendekatan yang berbeda-beda antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Dalam menjalin relasi justru tidak mudah, dan ternyata seorang *personal trainer* harus beradaptasi dengan pelanggan yang satu dengan yang lainnya.

Proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara *personal trainer* dengan pelanggan Club House Casa Grande Fitnes Center peneliti rangkum melalui paparan berikut

1.1 Keinginan untuk berkomunikasi:

Personal trainer (PT) memiliki keinginan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Keinginan untuk berkomunikasi diwujudkan dengan adanya keinginan PT untuk memberikan informasi mengenai pola hidup sehat dan memberikan penjelasan mengenai pantangan yang harus dilakukan serta mengarahkan bcara menggunakan alat fitnes.

1.2 Encoding oleh komunikator

Personal trainer melakukan pengukuran tinggi badan, berat badan serta melakukan arahan dengan menjelaskan pola dan pantangan untuk hidup sehat dan memperagakan cara menggunakan alat fitness.

1.3 Pengiriman Pesan

Pengiriman pesan dilakukan secara tatap muka ataupun melalui berbagai saluran komunikasi seperti email dan BBM

1.4 Penerima Pesan

Pelanggan menerima isi pesan yakni informasi yang diberikan oleh *personal trainer*-nya

1.5 Decoding oleh komunikan

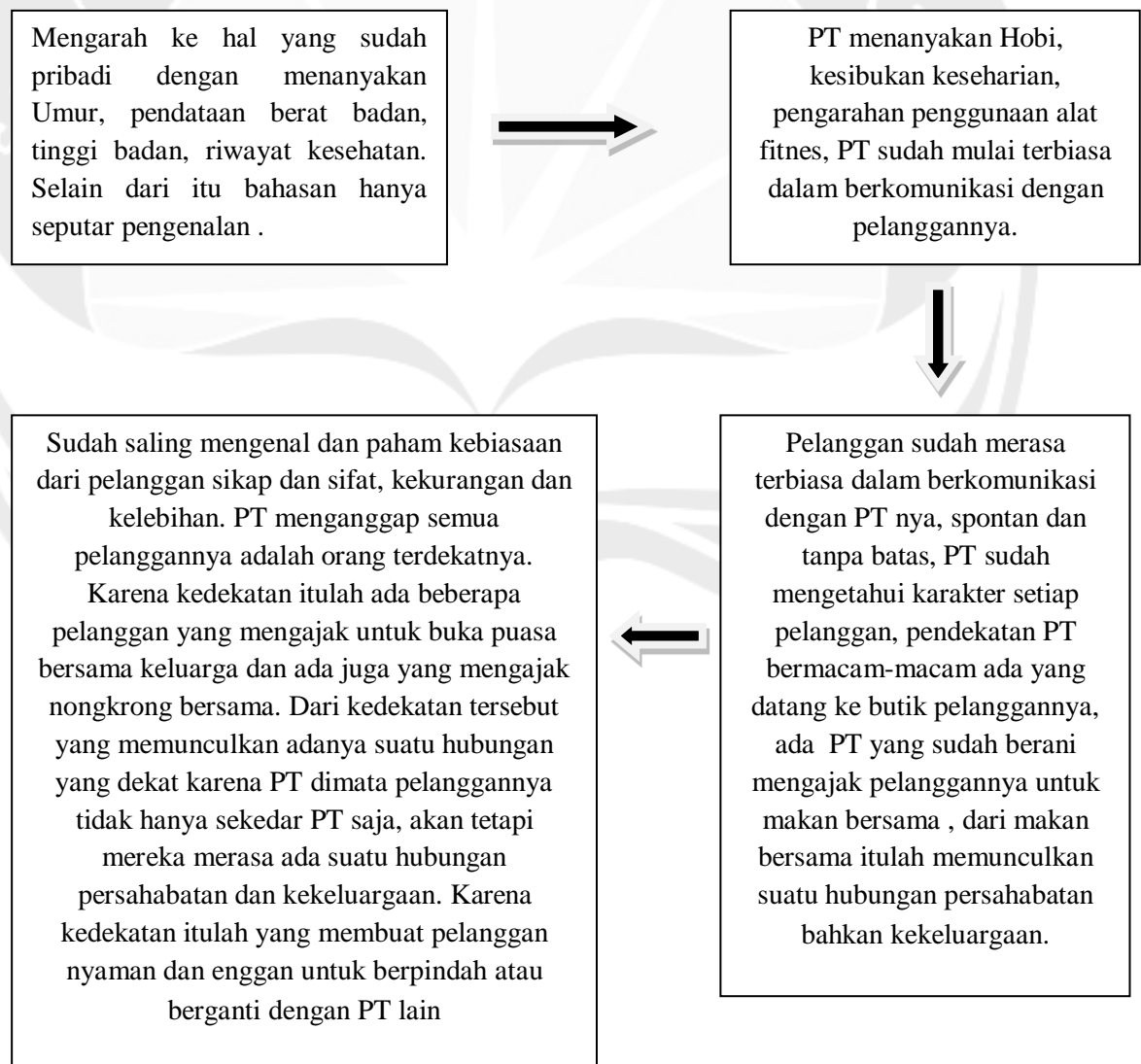
Pelanggan memahami isi pesan dan melakukan arahan PT untuk melakukan fitness sesuai dengan arahan dari PT dan mengatur pola makan serta pola hidup sehat yang sudah diberikan oleh PT.

1.6 Feedback

Ketika pelanggan sudah melakukan semua arahan yang diberikan oleh PT maka beberapa pelanggan berhasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari keberhasilan muncul suatu kenyamanan antara kedua belah pihak. Keberhasilan dan kenyamanan tersebut yang membuat pelanggan enggan untuk berganti dengan *personal trainer* lain atau bahkan tidak menginginkan untuk berpindah ke perusahaan lain bahkan ada yang mengajak teman untuk bergabung menjadi member di Club House Casa Grande dengan menggunakan PT yang dipilihnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan peneliti menyimpulkan bahwa proses komunikasi interpersonalnya sudah berjalan, hal

tersebut terbukti dari proses enam langkah yang sudah peneliti paparkan yakni pada 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6. Dari enam langkah tersebut sudah jelas memperlihatkan suatu proses komunikasi interpersonal yang berjalan di Club House Casa Grande Fitnes Center. Dalam beradaptasi atau untuk melihat jalannya kemajuan suatu proses komunikasi interpersonal dapat dilihat melalui empat tahapan teori penetrasi sosial yakni tahapan orientasi, pertukaran peninjauan afektif, pertukaran afektif dan pertukaran stabil yang dilakukan *personal trainer* kepada pelanggannya.



Dari hasil penelitian mengenai empat tahapan yang peneliti rangkum dijelaskan bahwa sebenarnya empat tahapan dari teori penetrasi sudah berjalan akan tetapi terdapat sedikit perbedaan pada tahapan awal, di mana seharusnya pada tahapan awal belum terdapat keterbukaan atau membahas mengenai hal yang privasi. Hal tersebut bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan karena setiap pelanggan memiliki fisik dan kebutuhan yang berbeda dan dengan menanyakan di awal PT menjadi tahu apa yang harus diarahkan kepada pelanggannya sesuai fisik dan tujuan dari pelanggan tersebut.

Dalam penelitian ditemukan bahwa *personal trainer* sudah menjalankan tugasnya, misalnya individu yang tertutup menjadi terbuka satu sama lain, berbicara dengan santai, spontan, bahkan terdapat pelanggan menganggap seperti kakak atau keluarga sendiri. Keberhasilan untuk menuju keintiman sudah *personal trainer* lakukan dengan cara berkomunikasi dan pendekatan masing-masing. *Personal trainer* yang ramah, mampu mengikuti keinginan pelanggan, menciptakan kenyamanan yang membuat pelanggan tidak berpindah dengan PT lain maupun perusahaan lain.

2. Saran

Saran yang diberikan kepada *personal trainer* untuk lebih komunikatif dan aktif kepada pelanggan yang pasif serta dapat mempertahankan dan mengembangkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baskin, Otis, Craig Aronoff, & Lattimore. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktek*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Barata, Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, J.A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Griffin, E.M. 1997. *A First Look at Communication Theory*. New York: Mc Graw Hill.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Idrus, Muhamad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UII Press
- Idrus, Muhamad. 2009. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga
- Jeffkins, Frank. 1994. *Public Relations untuk Bisnis*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Liaw, Ponijian. 2008. *Talk Your Customer This Way: Pengaruhi dan Kuasai Pelanggan dan Orang Lain dengan 25 Jurus Bicara Tokoh-tokoh di dunia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Poerwanto, Hari. 2010. *Kebudayaan dan Lingkungan: Dalam Perspektif Antropologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suhandang, Kustiadi. 2004. *Public Relations Perusahaan: Kajian Program Implementasi*. Bandung: Nuansa
- Suranto Aw, 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sylvia, M., & Stewart, L. T. 1996. *Human Communications: Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Turner, L. H., & West, R. 2008. *Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Turner, L. H., & West, R. 2009. *Understanding Interpersonal Communications: Making Choise in Changing Times*: United States: Wadsworth
- Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*. Gresik: Fascho Publishing,
- Wood, W., & Acuff, J. 2002. *Relationship Edge in Bussiness: Menjalin Koneksi dengan Pelanggan dan Kolega*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia



LAMPIRAN

PERTANYAAN WAWANCARA

Pertanyaan wawancara yang ditujukan kepada pelanggan

Pada tahap orientasi

1. Proses komunikasi yang terbangun seperti apa
2. Apa yang ditanyakan
3. Pertanyaan yang diajukan melingkupi tanggapan pelanggan mengenai *personal trainer*.

Pertukaran Penjajakan Afektif

1. Keinginan pelanggan untuk tetap dilayani oleh satu *personal trainer*, alasannya apa?
2. Ada dua karakteristik 2 pelanggan. mengapa pelanggan tidak hanya memilih satu *personal trainer* tetapi memilih *personal trainer* lain. Alasannya apa. Apakah anda memilikin keinginan untuk menggunakan *personal trainer* lainnya jika iya mengapa jika tidak mengapa.
3. Penjelasan *personal trainer* jelas atau tidak jelas
4. Sampai dimana kedekatan hubungan anda dengan *personal trainer* anda.
Hanya sebatas *personal trainer* saja atau lebih akrab lagi?

Pertukaran Afektif

1. Bagaimana perlakuan *Personal trainer* dengan pelanggan
2. Ketika merasa tidak nyaman apa yang menjadi alasan anda dan apakah anda melanjutkan tetap berkomunikasi atau mengakhirinya?
3. Ketika anda merasa tidak nyaman apa yang dilakukan Anda?

4. Ketika Anda merasa nyaman, Apa yang membuat Anda nyaman dan cocok dengan personal trainer tersebut?

Pertukaran Stabil

5. Apakah Anda sering melakukan komunikasi di luar jam pelatihan? Apa alasan Anda?

Pertanyaan wawancara yang ditujukan untuk *personal trainer*

1. Bagaimana sikap Anda ketika pertemuan awal dengan pelanggan?
2. Bagaimana Anda mendekati setiap pelanggan supaya mereka merasa nyaman dan cocok untuk memilih Anda sebagai *personal trainer*'nya?
3. Respon pelanggan negatif atau positif?
4. Pendekatan yang dilakukan Anda seperti apa?
5. Faktor apa yang membedakan pelanggan satu dengan yang lain pada saat anda mendekati mereka, misalnya faktor usia, jenis kelamin, dan asal dari mereka?

TRANSKRIP WAWANCARA

PERSONAL TRAINER (PT) CLUB HOUSE CASA GRANDE FITNES CENTER

YOGYAKARTA

1. Narasumber : Wahyu

Waktu : 20 Mei 2014 pukul 13:49 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitnes Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Peneliti : Mas, ini langsung dimulai aja ya , hehehe..

Wahyu : Iya Mba langsung dimulai saja, santai saja dengan saya. Saya akan membantu mbak nya kalau saya bisa bantu, jadi santai saja ya mba.

Peneliti : Mas, dalam pertemuan awal dengan pelanggan, apa yang biasa ditanya oleh mas wahyu sebagai *personal trainer (PT)*?

Wahyu : Begini mba, dalam pertemuan awal, biasanya dianjurkan untuk mengisi data. Data itu isinya ya nama siapa, umur berapa, nanti kita ukur lingkaran dadanya, lingkaran perut nya, lingkaran lengan, lingkaran paha, ya pokoknya keseluruhan, karena data itu kan dibutuhkan untuk kebutuhan monitoring waktu pertama kesini beratnya berapa, perubahannya apa. Ibarat e, ana perubahan apa ora ngono lho mba..hehehe isa to mbak bahasa jawa? Ben tambah cedak nek ngene iki. Hehehe..."hehe isa no mas,sip lah"

Peneliti : Mas Wahyu biasanya pelanggan itu memilih *personal trainer* sendiri atau sudah diarahkan oleh customer service di bawah?

Wahyu : Ya milih sendiri kok mba, ada juga karena saya sift pagi pas kesininya pagi-pagi ketemunya saya jadi sama saya. Ada juga yang memang sengaja milih dengan saya. Ada juga yang mereka kenal dengan saya, itu juga ada mba. Yang jelas kalau *personal trainer* yang milih pelanggannya sendiri. customer service dan personal trainer tidak berhak mengarahkan pelanggan untuk sama saya. karena untuk jangka panjang dan keberhasilan nantinya, jadi mereka memang betul betul memilih PT sendiri.

Peneliti : Pelanggan mas berasal dari mana saja?

Wahyu : Sementara ini sih, masih sekitaran Jogja. Ada juga yang penghuni Casa Grande di sekitar Club House, ada juga yang asli Jogja tapi tinggalnya di godean, ada juga yang dari surabaya dan kuliah di sini. Kalau sementara sih baru-baru itu aja mba.

Peneliti : Nah, kalau orang dari luar komunikasinya bagaimana mas?

Wahyu : Kan tetap itu ya mereka semua kebanyakan dari budaya jawa, jadi lebih banyak menggunakan bahasa indonesia dan bahasa jawa. Kalau sama orang yang lebih tua ya kadang pakai bahasa indonesia, kadang pakai bahasa krama halus. Supaya lebih sopan. Tergantung yang saya ajak bicara juga sih, kadang ada yang ga bisa bahasa jawa juga ya nasional aja pakai bahasa Indonesia.

Peneliti : Tahapan proses komunikasinya itu bagaimana mas?

Wahyu : Maksudnya mba? Proses komunikasinya bagaimana gitu ya?

Peneliti : Iya Mas, seperti misalnya kalau baru kenal, pertama ketemu kan pasti canggung tuh ya, nah tahapan dan proses komunikasinya itu bagaimana? Bagaimana bisa sampai dekat dan nyambung satu sama lain?

Wahyu : Oooo itu.. ya kita sebagai PT pasti harus sok dekat sok asik gitu mba, biar pelanggannya itu nyaman dan ga canggung sama kita. pastilah awal ketemu pasti canggung, tapi biasanya sih aku nanyainnya masih sekolah atau udah berumah tangga, kalau masih sekolah, sekolahnya dimana, kalau sudah kerja, kerjanya dimana. Selain itu saya juga menanyakan hobi nya apa, kegiatan sehari-hari apa. Sambil bercanda-candalahh,, supaya mereka juga nyaman dengan saya dan ga canggung lagi dengan saya. Soalnya saya punya pelanggan itu ada yang sudah berumur, ada yang masih mahasiswa, ada yang seumuran dengan saya. ntah itu cewe ntah itu cowo, pasti saya coba mendekatinya secara personal sampai mereka merasa nyaman dan ga canggung dengan saya.

Peneliti : Nah itu mas, masnya kan punya pelanggan dari yang sudah berusia, ada juga yang masih mahasiswa ada juga yang masih seumuran masnya, ada ga sih perbedaan cara dalam berkomunikasi dengan mereka?

Wahyu : Oooo, kalau itu jelas ada perbedaannya mba. Jangankan usia yah, jabatan mereka saja kalau misalnya mereka terkenal orang

kaya atau jabatan pekerjaannya tinggi, saya pernah dulu melayani PT bapak wali kota apa bapak wakapolda saya lupa. Pasti jelas beda mba. Bedanya di sini, kalau menghadapi mahasiswa cewe sama cowo aja sudah berbeda. saya mendekati tetapi tetap ada batasannya. Batasan dalam artian jangan terlalu dekat ga enak kan kalau sama cewe gitu tiba-tiba naksir gimana, bisa repotlah saya. hahahhaa.. Kembali ke awal ya , kalau menghadapi mahasiswa dan itu cowo, saya akan cepat dekat. Karena kalau sama-sama laki kan enakan ya, cepat nyambung, tapi memang sih tergantung orangnya bisa ga di ajak asyik. Kalau selama ini sih mereka semua tergolong asik.

Biasanya cara mendekati pelanggan ituga cukup hanya dalam satu kali pertemuan, mereka biasanya dalam pertemuan kedua udah mulai bisa bertanya, nanti pada pertemuan ketiga sudahmulai dekat dan seterusnya.

Menghadapi pelanggan yang cewe, akan lebih canggung buat saya daripada menghadapi pelanggan cowo. Karena biasanya kalau cewe it kan apapun pakai perasaan, saya kalau ngomong itu ati-ati sekali. Soalnya takut menyinggung perasaanya. Apalagi dalam hal fitness gini, saya harus tegas dengan mereka. Tapi ketegasan saya ya pasti lihat-lihat kemampuan orangnya sih mba. Cuman kalau untuk dekat ya lihat-lihat orangnya, ada yang asik ada juga yang cuek. Ya saya imbangin saja, coba saya terus

mendekati, mendekatinya ya ada etikanya juga sih, yang penting bagaimana caranya mereka bisa nyaman dan nyambung dengan saya ya itu tadi awal ketemu harus ditanya ini itu, seputar hobi, kuliah dimana, dan lain-lain. Supaya mereka juga mau membuka diri sedikit demi sedikit. Membuka diri di sini bukan membuka diri buat pacaran mba, hahahaha. Membuka diri di sini tentunya supaya dalam proses pelatihan fitness dia merasa dan menganggap saya seperti teman.

Berbeda halnya juga dengan orang yang lebih tua, saya akan lebih merunduk. Merunduk dalam artian, saya akan lebih menghormati mereka karena terpaut umur yang cukup jauh akan membuat kita jadi apa itu namanya kalau bahasa jawanya itu “Rikuh”, haha. Kalau menghadapi orang tua, biasanya mereka fitness hanya untuk kebugaran saja, ya saya sangat sabar dalam melatih orang-orang yang lebih tua daripada saya. treatment nya juga ga boleh berat-berat mba. Kalau proses komunikasinya lebih sulit tetap ada jarak lah, jaraknya karena dia lebih tua saya pasti lebih menghormati. Ya semua pelanggan pasti saya hormati, tetapi kan kalau umurnya tidak terpaut jauh kan enak, ngomong apa-apa mereka anggapannya becanda. Kalau hal yang saya tanyakan dan saya ucapkan dengan PT yang mahasiswa dengan orang yang lebih tua ya tidak akan cocok. Saya tetap memiliki etika dalam bekerja jadi tetap ada jarak untuk menghormati dia

sebagai orang yang lebih tua. Cara pendekatannya cukup sulit yah, karena pasti mengajarkan beban yang tidak terlalu berat, tidak boleh keras, mereka lebih banyak menginginkan untuk santai. Ya saya ikuti saja. Seberapapun dekat dengan pelanggan yang lebih tua, paling-paling saya cuman pernah diminta untuk main ke rumahnya. Hanya sebatas itu saja. Tidak lebih..

Kalau berhadapan dengan orang yang memiliki jabatan, wihh lebih banget itu jaraknya kelihatan, buat dekat saja saya enggan, karena terlalu rikuh juga saya mba. Mereka tidak banyak bicara mba, mereka lebih banyak untuk mengikuti alur fitness saja. Harus melakukan apa begitu. Saya ga pandai buat mendekati orang yang memiliki jabatan lebih tinggi, saya enggan sekali soalnya mba.sudah takut duluan, hehehehe.

Jadi ya itu tadi, setiap pelanggan pasti cara menghadapi dan cara berkomunikasi berbeda-beda. standart mereka bisa nyaman dan bisa dekat dengan saya ya sekitar pertemuan ketiga lah, mereka sudah biasa.

Peneliti : Dekatnya itu dekat yang gimana itu mas?

Wahyu : Ya dekat dalam artian sudah mulai membuka diri, sudah mulai nyaman dengan saya. orang yang nyaman dan nyambung kan bisa dilihat ya mba, kalau orang yang ga nyaman dan ga nyambung kan biasanya raut wajah mereka dan sikap mereka sudah negatif gitu ya. Nah kalau dekat dan nyaman dengan saya

kan jadi lebih enak dalam menjalankan pelatihan, sehingga buat mencapai tubuh yang diinginkan juga lebih mudah, karena sama-sama klop, menurut dan tidak perlu pakai bentak membentak.

Kalau ditanya dekatnya sampai mana, saya bilang macam-macam sih mba. Tapi umumnya ya, kalau mereka sudah bisa dekat dengan saya, pasti melakukan olah raga dengan cerita juga dengan saya, terkadang makan di luar bareng, mereka biasanya sampai bercerita masalah pribadinya segala mba. Hehehe. Tapi ya tetap ya mba saya di sini sebagai personal trainer, jadi tidak memiliki keinginan untuk naksir atau apa lah. Saya masih punya etika. Saya dekat seperti itu juga demi keberlangsungan pelatihan supaya lancar kan mba. Tapi ga ngerti kalau masalah perasaan kan kadang timbul dengan sendirinya tuh, ya makanya cara dekat saya tetap ada batasanya.

Peneliti : Pernah ada ga sih mas, ehmm pelanggan yang baru beberapa kali pertemuan dia pindah ke *personal trainer* lain di Club House ini?

Wahyu : Kalau sementara ini PT saya sih ga pernah ya mba sampai kejadian berpindah dengan PT lain. Kalau berhenti tidak dilanjutkan pernah biasanya yang saya pernah alami sih ya, pindah kuliah, dipindah tugaskan. Tapi kadang ada yang mbalik lagi mba, mungkin pas mereka libur terus pulang ke jogjaya kadang dateng lagi untuk fitnes . Asal tidak lebih dari tiga bulan

saja masih bisa datang kesini, kalau lebih dari tiga bulan sudah hangus mba masa berlaku member PT nya.

Peneliti : Ooo gitu. Kalau komunikasi dengan mereka, komunikasi di tempat fitnes aja atau ada yang bbm, telepon, atau email atau sms gitu ms?

Wahyu : Berbeda-beda mba, biasanya orang yang sedang berpergian di luar kota tidak bisa melakukan fitnes, mereka selalu bertanya melalui bbm biasanya, yang mereka tanyakan saya harus ngapain. Misalnya kalau di sini kan ada sepedaaan, ada yang lari-lari itu berapa menit gitu mb. Nah saya bimbing melalui bbm. Kalau email ya, saya pasti ngemail pelanggan saya. saya akan mengemail itu mengenai pola makan hidup sehat. Aturan makan, apa saja yang harus di makan. Ya tips-tips menjaga kesehatan dan tubuh ideal gitu lah mba, karena kalau hanya fitnes saja tidak diimbangi dengan makanan yang sehat dan pola makan yang sehat ya sama saja tidak akan berhasil.begitu,, hehe. Kadang kalau sms , telepon, bbm sekedar atur jadwal latihan juga sering mba. Ada juga sih yang sampai bbm kadang nyeritain masalah pribadinya. Ya lucu-lucu dan aneh-aneh pokokna mba.tapi saya enjoyy sih. Bersyukur memiliki pelanggan yang baik dan cepat bergaul. Jadi nambah banyak teman, sahabat dan saudara.

2. Narasumber : Arif Novrizal

Waktu : 21 Mei 2014 pukul 14:49 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitness Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Peneliti : Mas, perkenalkan saya Risa, saya dari mahasiswa Atma..hehehe..

Arif : Iya mba, kemarin saya di sms sama pak Anggoro, katanya ada mahasiswa Atma Jaya yang mau penelitian skripsi di sini, anda tho...

Peneliti : Iya mas, saya hehehe. Boleh langsung ini mas?

Arif : Iya boleh mba silahkan duduk. Bagaimana mba? Kemarin sih sekilas saya sudah baca.

Peneliti : Makasih ya mas sudah menyempatkan baca. Langsung saja ya mas.

Peneliti : Mas, dalam pertemuan awal dengan pelanggan, apa yang biasanya ditanya oleh mas Arif sebagai *personal trainer (PT)*?

Arif : Gini ya mba, saya nanya dulu, ini yang sudah PT, atau baru saya prospek?

Peneliti : Yang sudah jadi PT mas, bukan yang perkedatangan atau member biasa.

Arif : Oh kalau yang sudah PT jelas ya karena saya mengemban tugas sebagai PT, saya selalu bertanya dan bertanya itu pasti ada

langkah-lagkahnya. Karena bagian dari program saya, maka dalam pertemuan awal selalu saya melakukan pengukuran. Mulai dari berat badan, mulai dari pengukuran lingkaran dada, lingkaran perut, lingkaran lengan, lingkaran paha, umur, dan keseluruhan data yang perlu di isi untuk data.

Peneliti : Mas Arif biasanya pelanggan itu memilih *personal trainer* sendiri atau sudah diarahkan oleh customer service di bawah?

Arif : Ya milih sendiri sih mba, mereka biasanya langsung datang ke atas, bertanya tanya seputaran PT, dan terkadang mereka memilih saya dari orang-orang yang sudah pernah PT dengan saya. ya dari mulut ke mulut gitu lah.

Peneliti : Mas nya melayani berapa PT di sini?

Arif : Kalau saya sekarang ini melayani 10 PT mba. Dengan orang yang berbeda-beda gitu lah.

Peneliti : Nah itu, dalam melayani 10 orang itu pasti ada to mas perbedaan satu sama lain?

Arif : Jelas ada mba. Apalagi namanya orang berbicara dengan orang yang baru dikenal pasti kan membutuhkan yang namanya langkah-langkah komunikasinya. Supaya mereka dekat dan merasa nyaman sehingga nyambung dengan saya. Butuh waktu tiga kali pertemuan baru bisa mulai nyambung. Tidak mudah lho sebenarnya untuk menghadapi pelanggan dari yang tua muda,

perbedaan umur, perbedaan jabatan, perbedaan tingkat pendidikan semuanya berpengaruh dalam proses komunikasi.

Peneliti : Berpengaruhnya seperti apa mas?

Arif : Ya ada lah mereka ini ada yang “NgeBOS” sukanya mengatur, padahal sebenarnya yang seharusnya mengatur itu saya kan, soalnya mereka yang menginginkan tubuh ideal. Jadi mau ga mau ya harus menurut dengan aturan saya supaya cepat tercapai.

Perbedaan komunikasi juga saya alami ketika saya berhadapan dengan orang yang lebih tua, saya akan lebih menghormati.

Mereka orang tua akan lebih banyak memilih fitness hanya sebatas kebugaran. Tidak menguruskan atau menggemukan.

Kalau menghadapi orang tua juga sih akan measa klop pada pertemuan ketiga lah, mereka sudah mulai dekat. Tetapi tetap

saja ada jarak ya mba, karena dia lebih tua. Perbedaan jenis kelamin walaupun lebih tua tetapi jenis kelaminnya laki atau

perempuanpun cara bertutur katanya sudah beda. Kalau saya bilang sih laki-laki lebih nyantai, kalau perempuan lebih terlihat

jaraknya. Karena perempuan kan menggunakan perasaan saya takutnya salah berbicara malah buat sakit hati kan, niatnya padahal bercanda. Jadi ya hati-hatilah saya dalam berbicara.

Perbedaan komunikasi dengan pelanggan yang lebih muda. Akan lebih cepat dekat dan nyambung. Karena masih muda kan masih aktif ya, terus masih suka bercandanya. Jadi enak lah saya

ajak ngobrol, nanti lama-lama juga mereka membuka diri dan mereka gampang nyambungnya dengan saya. begitulah..

Peneliti : Dalam menghadapi perbedaan itu ya mas, sebagai *personal trainer* pernah ga mengalami kesulitan dalam melayani pelanggan yang sok nge BOS, ada yang jabatannya ingin di pandang tinggi, ada yang maunya ngatur dan lain-lain.

Arif : Kesulitan sudah sering saya alami ya, biasanya saya akan selalu tegas dalam menghadapi beberapa PT yang tingkahnya aneh tadi. Gini ya mba, saya pernah menghadapi PT, “nuwun sewu mba” ada mereka yang sampai mengajak untuk melakukan hubungan seks, kalau menurut anda gimana itu mba. Sudah di luar batas saya seorang PT kan?

Peneliti : Waduh kalau itu sudah diluar batas mas sebagai pelatih PT di sini ya. Ada kan mas yang sampai kejadian seperti ini?

Arif : Wah banyak Mba saya sering sekali menemukan kebanyakan perempuan nakal sih kalau kelihatan dari raut wajahnya. Saya kuwalahan, sampai saya bingung satu sisi saya di sini hanya bertugas sebagai PT mereka, satu sisi saya harus tegas, tetapi kalau saya tegas saya takut menyinggung hati mereka. Ya tapi karena hal itu sangat mengganggu saya ya saya akhirnya memutuskan untuk tegas. Saya bicara baik-baik. Mau dilanjut atau tidak menjadi *client* PT saya, kalau permintaannya seperti

ini saya sudah tidak mau lagi ya. Silahkan jika ingin berhenti saya tidak apa-apa.

Peneliti : Semenjak itu dia berhenti atau tidak mas?

Arif : Ga berhenti sih tetap jadi PT saya, saya saja yang agak menjaga jarak, saya sudah punya suami dan anak dan saya di sini juga bekerja, saya tetap jaga etika dalam bekerja. Hanya saja cara berkomunikasi dengan orang ini agak berbeda, saya seperti membatasi, dan tidak terlalu menggubris, hanya sebagai PT dan pelanggan saja, mau jadi teman ya silahkan tapi kalau meminta lebih saya tidak mau, dan saya sudah batasi komunikasi itu.

Peneliti : Pernah kejadian ga mas, pelanggan yang *feedback*nya negatif terus berpindah dengan PT lain di Club House ini?

Arif : Sementara saya kerja di sini selama delapan tahun saya belum pernah mengalami pelanggan yang pindah dengan personal trainer lain, ya paling-paling mereka berpindah tugas di kota lain kerjanya, dari situ mereka akan berhenti untuk melakukan PT bersama saya di sini.

Peneliti : Pelanggan mas berasal dari mana saja?

Arif : Ya ada yang dari penghuni casa grande, ada yang dari jakarta tapi kerja di sini, ada yang dari surabaya tapi kuliah di sini, ada juga yang berasal dari papua. Paling susah mba berkomunikasi dengan budaya yang berbeda ya. Takut kalau kebiasaan kita di pandang

menjadi kebiasaan yang tidak baik buat mereka bahkan menyinggung mereka. Itu saya sangat hati-hati mba.

Peneliti : Nah, kalau orang dari luar komunikasinya bagaimana mas?

Arif : Saya lihat-lihat sih mba, kebanyakan saya menggunakan bahasa indonesia dan bahasa jawa. Lihat-lihat lawan bicara saya saja. Kalau orang yang lebih tua ya saya berbahasa indonesia kadang berbahasa jawa yang halus, tergantung mereka bisa bahasa jawa atau tidak. Karena kan percuma saya sudah berbahasa jawa halus ternyata mereka ga bisa bahasa jawa kan. Hehhehe.

Peneliti : Tahapan proses komunikasinya itu bagaimana mas?

Arif : Kalau tahapan komunikasi ya seperti yang sudah saya jelaskan tadi sebelumnya. bahwa untuk berkomunikasi tetap harus menggunakan yang namanya langkah-langkah komunikasi. Untuk pertemuan awal ya sebatas pengenalan, pengukuran. Untuk pertemuan berikutnya sudah mulai dekat biasanya bertanya kebiasaannya apa, merokok atau ga, tujuan keisni mau ngapain, kegiatannya ngapain aja selama 24 jam. Ya mulai dari situ biasanya mereka sudah mulai membuka diri mba. Sambil bercanda-candalahh,, supaya mereka juga nyaman dengan saya dan ga canggung lagi dengan saya. Soalnya saya punya pelanggan itu ada yang sudah berumur, ada yang masih mahasiswa, ada yang seumuran dengan saya. ntah itu cewe ntah itu cowo, pasti saya coba mendekatinya secara personal dengan

cara yang berbeda sampai mereka merasa nyaman dan ga canggung dengan saya. Biasanya saya bisa dekat sekitaran pertemuan ketiga sih mba.

Peneliti : Dekatnya itu dekat yang gimana itu mas?

Arif : Ya dekat dalam artian sudah mulai membuka diri, sudah mulai nyambung gitu lah mba. Mereka biasanya saya ajak makan siang bareng gitu, ya salah satunya supaya lebih dekat saja. Kalau sudah dekat kan, mau ngobrol apa sudah enak. Untuk mencapai tujuan awal akan lebih cepat tercapai.

Peneliti : Ooo gitu. Kalau komunikasi dengan mereka, komunikasi di tempat fitnes aja atau ada yang bbm, telepon, atau email atau sms gitu ms?

Arif : Kalau email setiap pelanggan selalu saya minta mba, karena saya selalu mengirimkan file tips-tips pola makan hidup sehat, dan beberapa aturan makan yang harus dimakan atau yang harus dijadikan sebagai pantangan. Hal ini berguna sebagai kelancaran dan keberhasilan tujuan fitnes yang diinginkan.

Di Club House ini ada empat program untuk pelanggan, pelanggan pasti ditanya terlebih dahulu. Empat program tersebut diantaranya : Kurus Ideal, Gemuk Ideal, Pembentukan Tubuh dan sebatas hanya untuk kebugaran tubuh saja.

Dari berbagai program akan berbeda treatment nya mba. Kalau yang kurus ideal ada makanan apa yang harus dimakan,

pantangannya apa saja, pengangkatan beban yang mana saja, dibatasi kalori makannya dan diperbanyak pembuangan kalori.

Kalau gemuk ideal, ada makanan lebih banyak diberikan protein, susu, telur dan berbagai macam makanan yang mengandung protein tinggi. dalam pengangkatan beban juga akan berbeda dengan pengangkatan beban pada program kurus ideal. Orang yang menginginkan gemuk ideal akan lebih dibentuk ototnya supaya ototnya besar.

Kalau pembentukan badan, makanan tetap dijaga, pola makan juga perlu dijaga, pembentukan badan akan lebih mengangkat berat beban dengan jumlah yang cukup besar.

Lain halnya dengan yang sebatas hanya untuk kebugaran saja. Lebih banyak orang yang sudah berusia tetap ingin berolahraga fitness ini hanya sebatas untuk kebugaran dan untuk menjaga kesehatan.

Jadi ya itu semua yang menjadi alasan kenapa saya meminta email dan mengemail pelanggan karena saya mengharuskan mereka untuk mengikuti tips-tips diet, pola hidup sehat dengan olah raga fitness saja tidak cukup, perlu menyeimbangkan dengan makanan-makanan yang saya kirimkan email.

Kembali ke topik sebelumnya ya , untuk berkomunikasi dengan pelanggan bisa melalui bbm, sms, telepon dan terkadang whatsapp juga kita gunakan. Hal ini biasanya untuk keperluan

atur jadwal dan ketika mereka di luar kota, dan tetap ingin melakukan fitness biasanya kita bimbing melalui beberapa media tersebut seperti BBM, WhatsApp dan telepon.

Arif : Ya jadi intinya, proses untuk dekat dengan pelanggan kurang lebih pada pertemuan ketiga, proses itu akan berlanjut dengan kedekatan yang masih wajar kalau menurut saya. Sebatas masalah pribadi sebagai sebagai PT dengan pelanggan. Kedekatan itu juga akan berbeda. Jika dengan orang yang lebih tua, lebih banyak sebatas PT dengan pelanggan, dengan yang lebih muda akan lebih keterbukaan dirinya, mereka justru bisa menceritakan masalah pribadinya. Kalau untuk sampai saat ini saya tetap batasi walaupun kedekatan hubungannya dekat paling mentok saya jadikan sahabat supaya dia juga nyaman dengan saya. Untuk menghadapi berbagai macam sikap dan sifat pelanggan, mulai dari yang manis dan pahit yang aneh-aneh saya ceritakan tadi. Saya cukup bersyukur telah memiliki banyak pelanggan, semuanya saya anggap sama, perlakuannya juga akan sama, hanya cara bertutur dan bahasa tubuh yang berbeda mungkin. Hehehehe. Begitu mba,

Peneliti : Baik mas, terimakasih, maaf sudah merepotkan sekali lagi terimakasih atas bantuannya ya mas.

Arif : Sama-sama mba, main lah kesini lagi, santai saja anggap semua teman, syukur-syukur kalau mau fitness.

Peneliti : Hihi, prospek juga ini mas, siap lah kapan-kapan saya datang kemari lagi. Terimakasih.



TRANSKRIP WAWANCARA

PELANGGAN PERSONAL TRAINER CLUB HOUSE CASA GRANDE FITNES

CENTER YOGYAKARTA

1. Narasumber : Ibu Fauzi

Waktu : 22 Mei 2014 pukul 08:19 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitnes Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Peneliti : Selamat pagi Ibu, maaf mengganggu waktunya sebentar ya.. saya mau ngobrol sebentar sama ibu. Hehe

Ibu Fauzi : Selamat siang mba, oh iya saya sudah diceritakan oleh mas Arif, mba yang mau mewawancara saya ya dari Atma Jaya?

Peneliti : Iya benar Ibu, Ibu PT nya mas Arif kan yah? Langsung saja boleh ya bu..

Ibu Fauzi : Baik, Boleh mba, silahkan..saya sambil nge gym ya.. hehe

Peneliti : Iya gakpapa ibu.

Peneliti : Ibu Fauzi memilih PT sendiri atau diarahkan dari customer service bawah?

Ibu Fauzi : Saya memilih sendiri mba, memang dari awal saya milih dengan mas Arif. Kalau saya sudah tahu mas Arif sejak lama sih jadi saya ya nyamanya sama dia. Tidak mau berpaling lah pokoknya sama PT lain. Di sini kan ada tiga PT, mas arif, mas wahyu sama

Fibri ya. Tapi kalau Fibri hanya dibutuhkan saja kan. Ya sebenarnya saya melihat yang paling klop dengan saya ya mas Arif. Ga tahu kenapa kalau saya lihat Fibri itu terlalu tegas, harus ini ya harus mengikuti arahnya. Padahal kan saya sudah tua, saya ga bisa kalau dipaksa ini itu, lagian saya fitness hanya sebatas kebugaran saja. Kalau mas wahyu itu jauh lebih muda daripada saya, saya ga enak aja nantinya. Jadi saya pikir yang paling klop dengan saya ya mas Arif ini. ternyata benar, dia sangat sabar dalam membimbing saya. halus orangnya mba, hehehe.

Peneliti : Dalam pertemuan awal dengan PT, apa yang biasanya ditanyakan oleh Ibu maupun sebaliknya oleh mas Arif sebagai PT ibu?

Ibu Fauzi : Ya biasanya sih waktu pertemuan awal saya dulu, saya diukur tinggi badan, berat badan, ditanya usia, diukur lingkar perut, lingkar dada, lingkar lengan, dan lingkar paha. Sebatas itu dan sebatas pengenalan aja sama ditanya tujuan kesini mau ngapain, itu aja sih...

Peneliti : Tahapan proses komunikasi pada pertama kali bertemu hingga dekat itu bagaimana ibu?

Ibu Fauzi : Ya kalau awal bertemu jujur saja saya takut. Namanya juga pertemuan awal kan tidak mengerti satu sama lain, dan pastinya canggung banget lah mba, apalagi saya umurnya jauh lebih tua daripada dia, saya takut kalau suruh angkat beban berat yang

terlalu banyak, takut ga kuat terus dimarah-marahin. Hahaha , pikiran saya sampai segitu mba. Tapi karena saya dengar dari beberapa teman saya, kalau mas arif orangnya sabar dan mau membantu ya saya lihat posotifnya saja dari beberapa kali bertemu saya sudah bisa lumayan nyaman sih. Lumayan, hihhi. Pertemuan ketiga sih saya sudah mulai enak an sama dia. Kalau saya ngerasa tidak kuat untuk angkat beban itu ya saya bicara dnegan dia dan dia juga ga masalah begitu. Karena dia tahu kalau saya ini kan sudah berumur 56 tahun tidak bisa lah ya saya angkat beban terlalu banyak bisa perotol ini nanti tulang-tulang saya, hihhi.

Peneliti : Tadi ibu kan bilang usianya lebih tua daripada mas Arif, perlakuan dia bagaimana ke ibu? Apalagi dilihat jenis kelaminnya saja sudah berbeda, dia laki-laki ibu perempuan, hihi.

Ibu Fauzi : iya mba saya maksud apa yang ditanya mba, pasti mba ada batasanya, ada ketakutan dan ada rasa tidak enak karena saya lebih tua dan saya berjenis kelamin perempuan, saya hati-hatid alam berbicara tetapi ya Alhamdulillah sih ya mba, mas arif ini orangnya sabar, mau membimbing sabar juga, halus banget orangnya, bahkan tidak enakan dia sama saya. Ya saya merasa asik aja dekt dengan dia, kalau dibilang dekat sih lumayan, malah saya anggap sebagai saudara saya sendiri. Pernah beberapa kali dia pergi sama suami saya, dan saya undang makan di rumah

untuk makan bersama dengan keluarga saya. ya itu tadi karena dia terlalu baik dan sabar menurut saya, jadi saya ngerasa nyaman dan dekat. Dekat tidak perlu diartikan sebagai dekat berarti suka, saya anggap dia sebagai saudara saya ajah.. kan enak ya nambah saudara juga kan.

Peneliti : Oh iya ya bu, berarti sudah cukup dekat ya bu

Ibu Fauzi : Ya sudah orang saya aja sudah berlangganan dengan dia selama empat tahun ini mba. Jadi saya sudah sama-sama enak an lah sama dia. Saling membantu juga kalau lagi kesulitan.

Peneliti : Kalau komunikasi hanya sebatas di tempat fitnes atau pernah melakukan di email, BBM, whatsapp bahkan telepon?

Ibu Fauzi : Ya tidak hanya di tempat fitnes saja yah, karena saya sudah dekat dengan dia, pada pertemuan ketiga kalau ga salah pas banget sama bulan puasa, aku ajakin aja untuk buka bersama dengan anak dan suami saya, ya sering saya undang melalui telepon untuk makan bersama dengan suami dan anak-anak saya, selain itu kalau email pernah sih di email apa itu namanya ya, ehmmmm makanan sehat dan tips pola hidup sehat. Kalau BBM biasanya tuk atur jadwal, dan kalau semisal saya sedang menginap di tempat saudara saya di luar kota saya pasti selalu meminta bimbingan melalui BBM dengan mas arif. Saya harus ngapain, habis ini harus ngapain, dan sebagainya lah, pokoknya enak-enak aja lah dia.

Sudah cocok dan ga akan berpaling , toh tujuan saya hanya menjaga kebugaran saja, komunikasi juga sangat lancar-lancar saja. Dia sangat menghormati saya sebagai orang yang lebih tua, bahkan sampai segala apapun dia terlalu tidak enak dengan saya. tapi ya itu yang membuat saya nyaman dan tetap ingin melakukan fitness dengan mas Arif sebagai PT saya.

2. Narasumber : Reza

Waktu : 22 Mei 2014 pukul 08:50 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitness Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Karena saya ternyata kenal dengan orang ini jadi proses wawancara saya sudah seperti orang yang akrab

Peneliti : Hei pagi, sorry ya ganggu waktunya sebentar

Reza : Hei siang cc ga ganggu, ini cc yang dulu kakak kelasku di BOSAKan, apa kabar e cik, lama ndak ketemu ya..

Peneliti : Hahaha, ternyata kamu juga pelanggan di sini toh, PT nya mas Arif juga. Hahaha, dunia itu sempit bisa ketemu kamu lagi juga di sini. Ya baik kok aku Rez.. Sek tak tayna bentaran yo, sory lho ganggu. Langsung aja ya Rez,,

Reza : Iyo mari cik.. tak jawab selengkap lengkapnya, hahahha.

Peneliti : Kamu ini milih PT sendiri atau di arahkan sama customer service e rez?

Reza : Aku milih sendiri cik, soale kata teman-teman aku plus kakak aku katanya mas Arif itu enak. Jadi ya milih sama dia. Baik sih orang e cik, walaupun dia lebih tua dari aku, ya kaya temen sendiri gitu.

Peneliti : Kamu pas pertama kesini ditanya apa aja Rez? Terus proses komunikasinya gimana terus tahapan bisa deketnya gimana?

Reza : Pas pertama ketemu itu ya aku diukur tinggi badan, berat badan, terus diukur lingkar dada, lingkar perut, lingkar lengan, lingkar paha sama ditanya tujaune kesini mau ngapain, kalau aku sih memang mau ngurusin berat badanku biar ideal gitu sih cik.

Kalau ditanya proses komunikasinya yah, tahapan-tahapannya ga begitu lama buat deket sama dia. Deket dalam artian sma-sama enaklah gitu.

Kalau pertama ketemu sih ya canggung banget cik, meh ngomong apa aku, meh nanya apa gitu. Tapi malah dia yang banyak nanya sama aku, ya jadine aku bisa cepet le deket smaa dia.

Ya pertama ketemu sih aku ditanya ngrokok gak, minum alkohol ga, terus kegiatan selama 24 jam itu ngapain terus makannya biasanya jam berapa aja, disuruh ngerubah pola makan gitu intine dijelaske sabar kok..Orang aku 2 tahun sudah turun sekitar 35 kg seneng banget lah aku. Termasuk cepet. Hihhi.

Aku tuh deket sama mas Arif sekitar pertemuan ketiga, dya enak sih orangnya. Deketku ya paling sebatas ngobrol tentang club

bola, ngobrol e ya cuman sebatas sebagai PT sih, kalau di luar aku ga pernah ngadake pertemuan. Soalnya butuhku cuman nurunke berat badan sih , hehe.

Peneliti : Kamu kalau berkomunikasi sama mas Arif itu lewat mana? Email, BBM, whatsapp atau telepon?

Reza : Kalau aku biasanya sih ya cik, lewat BBM cuman sebatas atur jadwal. Kalau email sih pernah di email tips-tips makanan sehat dan pola hidup sehat. Gitu aja sih cik. Nda lebih komunikasinya aku sama mas Arif, soale ya aku sibuk juga dengan kuliahku. Lagi banyak tugas, aku di sini ya cuman mengisi waktu luang buat olah raga, dan kebetulan rumah aku kan juga di Casa Grande jadi deket lah nek mau fitness.

Peneliti : Oh gitu, ga punya pikiran buat pindah sama PT lain?

Reza : Keseluruhan mas Arif baik, cara pendekatannya juga cukup baik. Walaupun aku lebih muda tetap bisa menyamakan, anggap aja sebagai teman gitu. Hehehe. Jadi aku nda mau pindah sama yang lain. Wes nyaman wes enak sama dia.

3. Narasumber : Felicia

Waktu : 22 Mei 2014 pukul 13:19 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitness Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Peneliti : Siang mba, perkenalkan nama saya Risa, mba Felicia ya, maaf mengganggu sebentar ya mba.

Felicia : Iya gapapa say, sante aja. hehe

Peneliti : Mba, awalnya memilih personal trainer sendiri atau diarahkan dari customer service?

Felicia : Saya sih memilih sendiri say, karena saya tahu mas arif ini kan dari pelanggan butik saya. Saya kan pertama memang pengen fitnes terus cerita sama pelanggan saya, kebetulan pelanggan saya ini memang hobi fitnes, dan dia recomended aku buat fitnes di Club House Casa Grande Fitnes Center dengan PT nya mas Arif gitu. Jadi ya kupilih mas Arif gitu say sebagai PT aku.

Peneliti : Tahapan dan proses komunikasi dari awal bertemu hingga bisa dekat bagaimana mba?

Felicia : Ya kalau ditanya tahapan komunikasi ya saya coba jawab seingatuan saya ya say,

Begini kalau awal bertemu dengan dia, pastiada rasa takut say, karena saya sendiri juga perempuan, dateng untuk fitnes yang kebanyakan mereka adalah laki-laki termasuk PT saya, dan saya takut kalau dibentak-bentak.

Kalau pada tahapan awal sih pertanyaannya sebatas umur berapa, diukur tinggi badan, berat badan, lingkar perut, lingkar dada, lingkar lengan dan lingkar paha. Dan sebatas perkenalan aja. Terus tujuannya apa datang kemari. Ya aku sok dekat sok asik sih say, aku sok asik saya kenal dan tahu mas dari pelanggan

butik saya. nah dari situ berkembang lah komunikasi kita jadi lebih dekat dan enak.

Awalnya suruh angkat ini itu karena masih takut iya iya aja. Tapi mulai pertemuan ketiga lah aku udah enakan sama dia. Kalau memang ga kuat angkat bebannya ya aku bilang aja ga kuat. Tapi kadang mas arif ya menyemangati ayp semangat ayo bisa gitu.

Peneliti : Dekat itu yang bagaimana mba?

Felicia : Ya dekat sebatas sebagai teman aja sih ga lebih, ya aku paling banyak cerita masalah kehidupan aku, dia menanggapi enak aja. Walaupun baru sebentar yah kenalnya tapi nyambung aja sih say. Oh iya deket itu juga karena istri sama anaknya pernah di ajak ke butik aku, pas aku juga jaga butik, nah sbenernya dari situ bisa makin dekat kitanya.

Kalau penjelasan mas Arif mengenai fitnes sih cukup baik, sabar orangnya, ga yang grusa grusu. Mau membimbing pelan-pelan ya walaupun aku keberatan, tetap di kasih support sama dia. Makanya buat pindah sama yang lain juga ga lah, masih memikirkan kalau harus pindah dengan yang lain cara gimana bisa dekatnya kan. Lagian kalau sama mas Arif udah klop aja. Padahal aku baru ketemu dia selama lima bulan aja dah kaya kenal setahun. Hihhi.

Peneliti : Kalau komunikasi dilakukan melalui apa aja mba?

Felicia : Kalau komunikasi sih pernah dia kirimkan lewat email aku tips pola makan sehat dan pantangan apa saja yang harus aku hindarin, karena aku kesini cuman perlu untuk pembentukan badan aku sih say, jadi ya sebatas pola makan dan pola hoidup sehat itu yang dikirmkan, karena kata dia kalau hanya olah raga dan tidak menjada pola makan tetap saja sulit untuk mencapai tujuan yang maksimal. Hehehe

Kalau bbm ya juga sering sih say, sebatas janji jam buat fitnes gini. Kalau whatsapp telepon ga pernah say.

Peneliti : Oh iya, makasih ya mba, sudah itu aja sih mba. Makasih banyak ya maaf udah mengganggu waktunya.

Felicia : Santai aja sama saya, ini buat keperluan skripsi ya? Semangat ya say.

4. Narasumber : Ricko

Waktu : 27 Mei 2014 pukul 14:05 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitness Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Peneliti : Hei siang, sorry ya ganggu waktunya sebentar. Saya Risa, kamu Ricko yah. Langsung aja ya

Ricko : Iya mba, saya Ricko , gapapa santei aja mba.

Peneliti : Memilih personal trainer sendiri atau diarahkan dengan customer service?

Ricko : Kalau saya pribadi sih milih mas Wahyu sendiri, karena dahulu kan kakak saya pernah fitnes di sini, terus waktu aku cerita sama kakak kepengin fitnes di mana ya terus diarahkan sama kakak aku untuk melakukan fitnes di Casa Grande dengan PT nya mas Wahyu gitu, jadi ya aku pilih mas Wahyu sebagai PT aku.

Peneliti : Pada pertemuan awal apa sih yang biasanya ditanyakan oleh PT?

Ricko : Kalau yang ditanyakan oleh PT sih cuman sebatas menanyakan umur, terus mengukur tinggi dan berat badan, lingkar dada, lingkar perut, lingkar lengan, lingkar paha. Terus sama tujuan kesini mau ngapain. Kalau aku kan mau menguruskan supaya badan aku kurus tapi ideal gituhhh..

Peneliti : Bagaiman tahapan dan proses komunikasi yang dilakukan antara kamu dengan mas wahyu sebagai PT kamu, mulai dari awal pertemuan hingga bisa dekat dengan dia?

Ricko : Kalau tahapn dan proses komunikasinya sih sebenrnya kita berdua cepat klop ya. Mungkin karena terpaut usianya ga begitu jauh, jadi kalau ngomong asal nyeplos aja ga apa-apa. Karena aku juga seneng ngomong jadi kita ni sama-sama klop lah. Mungkin pertemuan awal tu di tanya kuliah dimana, semester berapa, tahu saya dari mana, terus hobinya apa. Ya gitu-gitu lah. Lama-lama bisa deket dan deket akhirnya. Pertemuan ketiga lah dah mulai deket

Mas Wahyu kalau ngejelasin sih jelas banget, enak juga ngejelasinya. Aku dah berhasil turun 5 kg dalam waktu agak lama sih dari januari,tapi paling terlihat bentuk badan aku sih mba.

Kalau ditanya deketnya sampai mana sih, sering kita makan bareng, sering juga ngobrol masalah pribadi, ya dia cerita masalah cewenya, aku juga cerita masalah cewenya. Ya itu tadi karena terapat umur yang dekat, jadi gampang lah buat saling terbuka satu sama lain, dan saling nyaman buat curhat-curhatan. Sudah aku anggap seperti kakak sendiri. Jadi kan ga sebatas hanya sebagai PT, tapi bisa menambah saudara juga kan dengan saling curhat begini.

Peneliti : Komunikasi yang dilakukan dimana saja Rick?

Ricko : Komunikasi yang dilakukan sih ditempat nongkrong pernah, makan bareng gitu, selain itu bbm an juga sering buat atur jadwal. Kalau email pernah juga dia biasanya ngirimin pola hidup dan makan sehat.

Peneliti : Oh ya sudah, makasih ya sory mengganggu. Makasih banyak.. hehehe.

Ricko : sama-sama mba. Senang bisa membantu.

5. Narasumber : Bapak Nicko

Waktu : 28 Mei 2014 pukul 15:05 WIB

Tempat : Club House Casa Grande Fitness Center

Jalan Ring Road Utara, Maguwoharjo, Yogyakarta.

Peneliti : Selamat siang pak, maaf mengganggu waktunya sebentar.

Perkenalkan saya Risa.

Bapak Nicko : Iya mba, ada apa ya saya pak Nicko

Peneliti : Memilih personal trainer sendiri atau diarahkan dengan customer service? Sudah lama bergabung?

Bapak Nicko : Kalau saya pribadi sih milih mas Wahyu sendiri, karena pada saat itu yang sedang ke sini yang sedang tugas mas Wahyu. Jadi ya saya pilih Mas wahyu ini. saya sudah bergabung sejak januari 2013 hingga Mei 2014 ini.

Peneliti : Pada pertemuan awal apa sih yang biasanya ditanyakan oleh PT?

Bapak Nicko : Kalau yang ditanyakan oleh PT sih cuman sebatas menanyakan umur, terus mengukur tinggi dan berat badan, lingkar dada, lingkar perut, lingkar lengan, lingkar paha. Terus sama tujuan kesini mau ngapain. Kalau saya kan fitness untuk menjaga kesehatan saja supaya tetap bugar, karena saya juga sibuk kerja di luar kota, saya juga sering minta dibimbing lewat BBM .

Peneliti : Bagaimana tahapan dan proses komunikasi yang dilakukan bapak dengan Mas wahyu sebagai PT bapak, mulai dari awal pertemuan hingga bisa dekat dengan dia?

Ricko : Kalau tahapan proses komunikasinya sih kita berjalan sewajarnya ya, karena saya mungkin lebih tua dari dia, dia kelihatan sopan banget, bahkan kalau ngomong aja kadang pakai bahasa jawa halus. Mungkin pertemuan awal tu wahyu nanya kerja di mana, tahu dari mana dan hobinya apa. Lama-lama bisa deket dan deket akhirnya. Pertemuan ketiga lah dah mulai deket, dan dia juga baik. Baiknya karena saya sering di luar kota untuk bekerja, saya konsultasikan dari awal, bagaimana jika saya sedang pergi ke luar kota dan saya tetap ingin melakukan fitness, dia memberikan ide untuk melakukan arahan melalui bbm dan untuk menjaga pola makan dia biasanya kirim lewat email. Dari hal tersebutlah saya bisa menyimpulkan bahwa PT Wahyu ini betul-betul mau membantu saya, walaupun saya sedang di luar kota. Pertemuan ketiga lah sudah dekat, kalau pas saya datang untuk fitness, dan sedang tidak ada kerja di luar kota, biasanya saya ajak dia untuk makan bersama dan nongkrong, begitu juga sebaliknya PT juga sering ngajak saya untuk makan bersama. Ya hitung-hitung ucapan terimakasih, pertemuan-pertemuan berikutnya

sudah biasa sih, saya anggap sebagai saudara saya sendiri,
habis baik kan dia, siap 24 jam lah buat saya. hahaha

Kalau ditanya deketnya sampai mana sih, sering kita makan
bareng, sering juga ngobrol masalah pribadi, ya saya paling
cerita masalah pekerjaan saya, dia kadang juga cerita
masalah cewenya. Hahaha, biasa lah ya anak sekarang
pengen diarahkan dan pandangan menikah itu bagaimana.

Peneliti : Komunikasi yang dilakukan dimana saja Pak?

Bapak Nicko : Komunikasi yang dilakukan sih ditempat nongkrong
pernah, makan bareng gitu, selain itu bbm an juga sering
buat atur jadwal dan arahan fitnes ketika saya sedang di
luar kota. Kalau email pernah juga dia biasanya ngirimin
pola hidup dan makan sehat.

Peneliti : Terimakasih ya bapak, atas informasinya dan maaf saya
mengganggu.

Bapak Nicko : sama-sama mba. Senang bisa membantu.