

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Manusia merupakan makhluk yang tidak dapat hidup sendiri, untuk memenuhi kebutuhan dalam upaya mempertahankan kehidupannya, manusia akan melakukan interaksi sosial. Interaksi sosial dapat dilakukan dalam berbagai bentuk dan keadaan, salah satunya dengan melakukan komunikasi. Komunikasi dilakukan manusia untuk dapat menyampaikan pesan maupun menerima pesan dari manusia lainnya.

Menurut Ardinal dalam bukunya yang berjudul *Komunikasi Politik* pada halaman dua, komunikasi memiliki pengertian sebagai hubungan dan interaksi yang terjadi antara dua orang/ pihak atau lebih<sup>1</sup>. Interaksi dapat terjadi karena seseorang mengirimkan/ menyampaikan pesan dalam bentuk lambang-lambang tertentu, diterima oleh pihak lain yang menjadi sasaran, sehingga dapat memberi pengaruh kepada lawan dari kegiatan komunikasi tersebut. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang diterima dengan baik dan dapat dimengerti oleh penerima pesan.

Komunikasi memiliki berbagai tujuan, salah satunya adalah untuk memenuhi kebutuhan manusia. Kebutuhan manusia dapat terpenuhi dengan adanya hubungan jual beli atau yang biasa disebut dengan berdagang. Orang yang melakukan perdagangan disebut dengan pedagang. Menurut KBBI pedagang dapat diartikan sebagai orang yang mencari nafkah

---

<sup>1</sup> Ardinal. *Komunikasi Politik*. Jakarta; Indeks. 2009. Hlmn.2

dengan berdagang<sup>2</sup>. Tujuan utama dari seorang pedagang adalah memastikan pembeli untuk membeli barang dagangannya.

Dalam mempersuasi pembeli untuk melakukan keputusan pembelian, pedagang biasanya melakukan berbagai pendekatan kepada pembelinya. Pedagang memiliki tugas untuk melayani konsumen, menawarkan produk pada konsumen, dan membantu konsumen selama konsumen berada di badan usaha atau toko. Para pedagang memiliki peran penting sebagai garda terdepan untuk membuat pembeli melakukan pembelian. Oleh karena itu pedagang haruslah memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ceria, positif, dan memiliki pengetahuan yang luas tentang unit dagang yang tengah dikelolannya.

Dalam melayani pembeli, pedagang sering bertemu dengan banyak orang. Pertemuan itu bisa terjadi lebih dari sekali maupun berulang. Pertemuan berulang ini adalah tujuan utama dalam membuka suatu usaha, dikarenakan pengunjung yang datang berulang adalah pengunjung yang puas terhadap apa yang ia dapatkan dari toko tersebut sehingga memutuskan untuk menjadi pelanggan tetap.

Komunikasi yang dilakukan oleh pedagang terhadap pelanggan maupun pembeli merupakan komunikasi interpersonal atau disebut juga dengan komunikasi antarpribadi. Menurut R.Wayne Pace dalam buku Ngalimun yang berjudul Komunikasi Interpersonal di halaman dua hingga empat, komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menanggapi pesan secara langsung. Sedangkan menurut Bochner, komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan oleh orang satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok

---

<sup>2</sup> [www.kbbi.com](http://www.kbbi.com) (diakses pada 20/07/2020 pukul 19.36)

kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antarperorangan dan bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Komunikasi interpersonal akan terjadi saat komunikator mengirimkan stimulus untuk mengubah tingkah laku komunikan dalam sebuah peristiwa komunikasi<sup>3</sup>. Sedangkan menurut Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar) di halaman delapan puluh satu, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkan reaksi verbal maupun non-verbal<sup>4</sup>. Melalui pengertian diatas, dapat dilihat bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam interaksi jual beli. Pembeli yang datang secara berulang dan menjadikan sebuah toko atau unit dagang menjadi pilihan utamanya saat mencari satu jenis produk tertentu dapat disebut dengan pelanggan.

Pedagang yang melayani pembeli memiliki perananan yang sangat penting dalam menciptakan pelanggan. Sebagai orang yang berinteraksi langsung dan melayani pembeli, pedagang dapat secara aktif mempersuasi pembeli untuk melakukan keputusan pembelian dan mempercayai suatu badan usaha untuk tetap memenuhi kebutuhannya dari badan usaha tersebut. Toko bangunan adalah salah satu dari banyak usaha yang ada di Indonesia. Toko bangunan diperlukan dibanyak daerah di Indonesia, dikarenakan banyaknya angka pembangunan. Komunikasi dengan pedagang diperlukan di toko bangunan dikarenakan konsumen memerlukan konsultasi terhadap ukuran, warna, merek, harga, dan jenis dari produk. Dalam satu jenis produk terdapat berbagai merek yang memiliki harga dan kualitas yang

---

<sup>3</sup> Ngalimun. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta; PUSTAKA PELAJAR. 2007. Hlmn 2-4

<sup>4</sup> Mulyanan, Deddy. Ilmu Komunikasi (Suatu Pengantar). Bandung; PT Remaja Rosdakarya. 2000. Hlmn. 81

berbeda. Oleh karena itu peran dari pedagang sangat diperlukan dalam transaksi jual beli di toko bangunan.

Duri adalah ibu kota dari kecamatan Mandau kabupaten Bengkalis. Duri merupakan salah satu kota penghasil minyak bumi yang banyak dari masyarakatnya merupakan pendatang dari wilayah lain untuk berdagang maupun bekerja di perusahaan perminyakan. Dengan tingginya jumlah pendatang yang menetap di kota Duri maka tinggi juga angka pembangunan untuk membuat rumah, pabrik, maupun toko sebagai tempat usaha. Terdapat sembilan belas toko bahan bangunan yang menjalankan usahanya di kota Duri. Disemua toko tersebut terdapat pramuniaga.

Dsalah satu toko bangunan yang ada di Duri adalah Toko Sumber Jaya Keramik, toko ini telah berdiri sejak tahun 2001. Pemilik dari toko ini adalah Bapak Buggy Hartok. Sebelum membuka toko Sumber Jaya Keramik, Pak Buggy telah menjalankan usaha dalam bidang sama dengan nama Toko Surya Keramik. Toko Sumber Jaya Keramik berlokasi di Jalan Jendral Sudirman Nomor 88 Duri, Riau. Toko bangunan ini berdiri di atas ruko empat lantai dimana lantai satu merupakan tempat usaha sedangkan lantai lainnya menjadi tempat tinggal dari Pak Buggy. Toko Sumber Jaya Keramik ini merupakan usaha keluarga yang dikelola langsung oleh Pak Buggy beserta istrinya yaitu Bu Santi. Pak Buggy mempekerjakan dua karyawan yang dapat membantunya dalam menjalankan usaha dagangannya dengan baik.

Karyawan pertama Toko Sumber Jaya Keramik adalah Mas Budi sebagai sopir, yang bertugas dalam melakukan pengantaran produk. Karyawan yang bertugas sebagai pramuniaga adalah Mba Ida, meski bertugas sebagai pramuniaga Mba Ida tetap mendapat bantuan penanganan oleh Pak Buggy beserta istrinya dalam melayani tamu. Toko bangunan Sumber Jaya Keramik ini menjual berbagai jenis bahan bangunan seperti keramik lantai/ dinding, cat, perlengkapan pintu dan jendela, perlengkapan kamar mandi, dan tengki untuk penampungan

air. Harga dari setiap produk yang dijual tertera pada kemasan atau contoh produk, akan tetapi toko bangunan ini juga menerapkan sistem tawar menawar untuk mendapatkan harga terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Interaksi tawar menawar dan interaksi antara pramuniaga terhadap pembeli merupakan pembahasan yang menarik guna mengetahui bagaimana cara dari pramuniaga dalam mempersuasi pembeli untuk melakukan keputusan pembelian dan memutuskan diri untuk menjadi pelanggan. Atas dasar pemikiran diatas maka peneliti mengangkat penelitian dalam bentuk skripsi dengan **judul “Komunikasi Interpersonal Pedagang Kepada Pelanggan Terkait Mempertahankan Loyalitas Pelanggan” (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pedagang Toko Bangunan Sumber Jaya Keramik di Duri Mandau).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah yang didapatkan adalah :

Bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Pedagang Toko Sumber Jaya Keramik terhadap pelanggan guna mempertahankan loyalitas pelanggan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan.
2. Untuk mengetahui hasil dari komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pedagang Toko Sumber Jaya terhadap pelanggan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap agar dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis.

## **1. Manfaat Akademis**

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai komunikasi interpersonal yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan maksimal terhadap pelanggan sehingga memperoleh kepuasan pelanggan yang memberikan keuntungan terhadap pelaku penyedia barang/ jasa. Diharapkan dapat menjadi sebuah masukan atau referensi dibidang Ilmu Komunikasi dan dapat memberikan pengertian dibidang komunikasi interpersonal dan kepuasan pelanggan.

## **2. Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta referensi akan bagaimana penerapan komunikasi interpersonal dari penyedia barang atau jasa terhadap pengguna barang atau jasa tersebut.

## **E. Metodologi Penelitian**

Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang dapat digunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Metode merupakan suatu pendekatan pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Metodologi dipengaruhi atau berdasarkan perspektif teoritis yang digunakan untuk melakukan penelitian, sedangkan perspektif teoritis adalah suatu kerangka penjelasan atau interpretasi yang memungkinkan peneliti memahami data dan menghubungkan data dengan peristiwa dan situasi<sup>5</sup>.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang menggunakan pandangan dunia konstruktivis, strategi etnografis dan metode observasi perilaku. Metode penelitian kualitatif berusaha membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-

---

<sup>5</sup> Deddy Mulyana. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung; PT Remaja Rosdakarya. 2011. Hlmn. 145

pandangan dari para partisipan yang berupaya mengidentifikasi suatu komunitas *culture sharing*, lalu meneliti bagaimana komunikasi tersebut mengembangkan pola-pola perilaku<sup>6</sup>.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif guna menentukan suatu kesimpulan terhadap situasi dan kondisi selama melakukan penelitian. Penelitian kualitatif ini dapat memberikan penyimpulan dan hasil akhir mengenai seperti apa kondisi dari topik pembahasan yang peneliti amati. Metode penelitian kualitatif yang penulis lakukan ini berfokus pada pertanyaan-pertanyaan terbuka, melalui pendekatan, serta data tekstual maupun data gambar.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu upaya dalam mengumpulkan data meliputi usaha dalam membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, matero visual serta usaha protokol untuk merekam/mencatat informasi. Dalam menyunung penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

### **1. Wawancara Kualitatif**

Wawancara adalah bentuk dari komunikasi yang bertujuan untuk tercapainya sesuatu. Pihak yang terjadi dalam komunikasi ini adlah bentuk wawancara yang saling berperan aktif dalam pertukaran informasi. Selain wawancara ersebut berlangsung pihak yang mewawancarai dan diwawancarai, keduanya akan terlibat dalam komunikasi yang saling berbicara, mendengar, dan menjawab<sup>7</sup>. Peneliti melakukan *face to face interview*

---

<sup>6</sup> John W. Creswell. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Edisi Keempat. Yogyakarta; PUSTAKA PELAJAR. Hlmn. 24.

<sup>7</sup> Ngalimun. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR. 2007. Hlmn 34

(wawancara yang dilakukan dengan berhadap-hadapan) dengan partisipan<sup>8</sup>, mewawancarai dengan langsung menemui partisipan. Wawancara tentu sangat penting dalam upaya mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada lima partisipan yang terdiri atas pemilik badan usaha, pramuniaga, dan pelanggan.

## **2. Observasi**

Menurut Karto di dalam buku Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik oleh Imam Gunawan di halaman 142, Observasi merupakan suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan<sup>9</sup>. Observasi memiliki peranan penting dalam penelitian guna mengamati dan melihat gambaran yang jelas mengenai kelakuan dan interaksi manusia dalam realita. Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung ke objek. Objek dari penelitian ini adalah Toko Sumber Jaya Keramik Duri.

## **3. Dokumentasi**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis juga melakukan penggumpulan data melalui cara dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik penggumpulan data dengan mengambil/menyimpan suatu jenis dokumen guna melengkapi hasil dari penelitian. Dokumentasi dapat menjadi bukti dari keaslian suatu karya, sehingga dokumentasi sangat penting dalam penelitian ini. Penelitian ini memiliki beberapa jenis dokumentasi seperti foto dan data yang diperlukan dalam upaya melengkapi hasil dari wawancara yang penulis telah lakukan.

---

<sup>8</sup> John W. Creswell. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, Edisi Keempat. Yogyakarta. PUSTAKA PELAJAR. 2016. Hlmn. 254.

<sup>9</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta. 2017. Hlmn 142.



## **G. Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul melalui wawancara dan dokumentasi akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah model Miles dan Huberman, Miles dan Huberman menegaskan bahwasannya di dalam penelitian kualitatif, data yang terkumpul melalui teknik penggumpulan data yang berbeda-beda. Contoh dari teknik penggumpulan data tersebut adalah melalui interview, observasi kutipan dari sari dokumen, catatan-catatan melalui tape, terlihat lebih banyak berupa kata-kata dari pada angka. Miles dan Huberman pada pola umum analisis dengan mengikuti model air yang terdiri atas<sup>10</sup> :

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pemisahan dan pentransformasian data yang mentah dalam catatan yang tertulis di lapangan.

### **2. Data Display**

Display dalam konteks ini dapat diartikan sebagai kumpulan informasi yang telah tersusun dengan memperoleh penarikan dari kesimpulan serta mengambil tindakan.

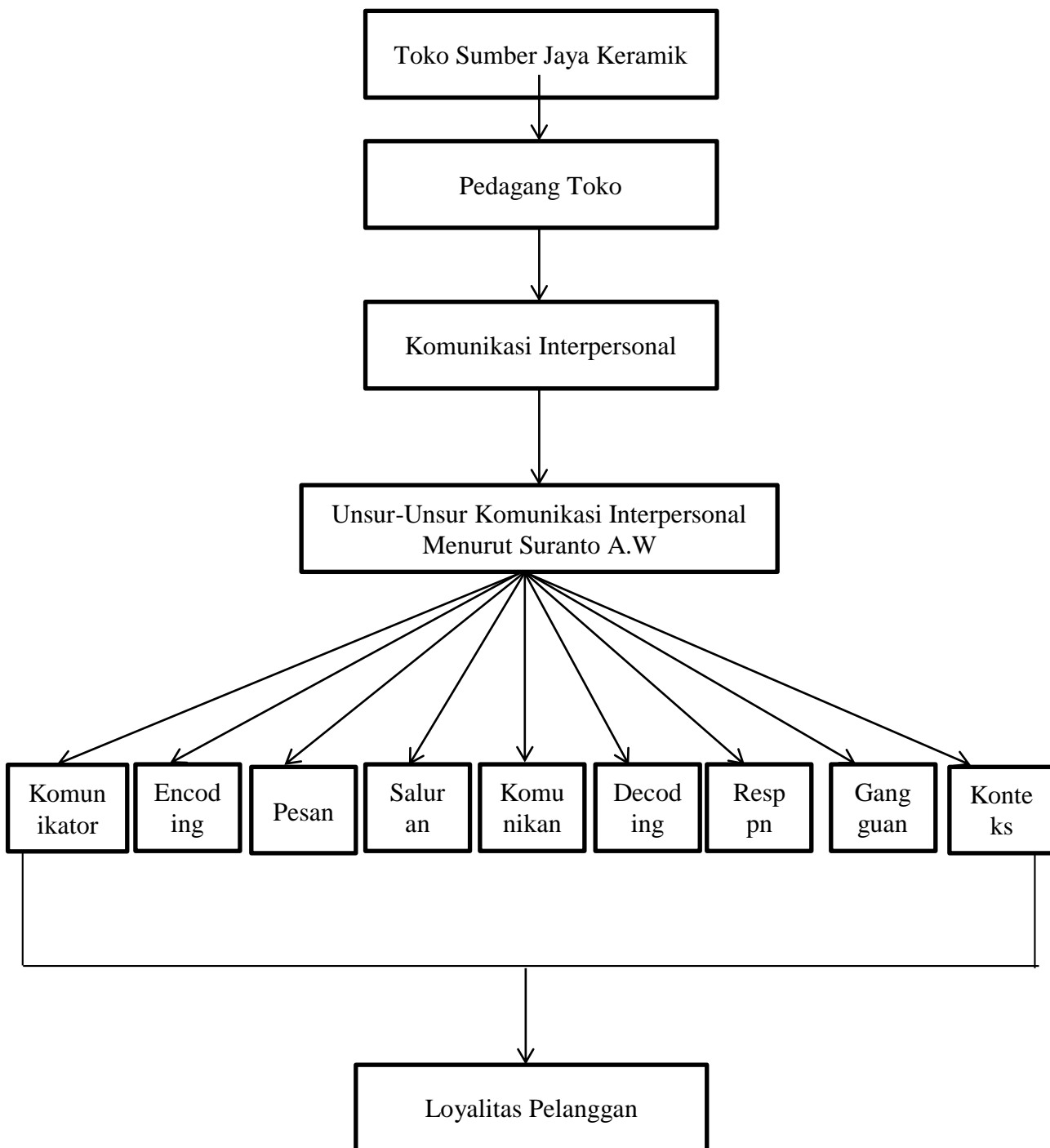
### **3. Kesimpulan atau Verifikasi**

Dalam menggumpulkan data, peneliti melakukan dokumentasi dan mencatat gambaran serta apa yang penulis lihat dari wawancara. Hasil dari catatan tersebut penulis tulis, namun kesimpulan akhir masih jauh, peneliti akan melakukan penelitian dengan jujur dan menghindari pandangan yang tidak netral serta bias terhadap subjek maupun objek dari penelitian ini.

---

<sup>10</sup> Yusuf Muri, Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, Kencana, Jakarta, 2004. hlmn 408

## H. Kerangka Konsep Pemikiran



Tabel 1.1

Kerangka Konsep Penelitian