

**STRATEGI KOMUNIKASI INSTRUKTUR PT NAGATAMA  
SEJAHTERA ABADI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
MENGAJAR MENGEMUDI**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Komunikasi dan Bahasa untuk memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

**EVAN STEVANUS APRIAN NAINGGOLAN**

**44200156**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BAHASA  
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA**

**JAKARTA**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini .

Nama : EVAN STEVANUS  
APRIAN N  
NIM : 44200156  
Jenjang :Sarjana (S 1)  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Komunikasi  
dan Bahasa  
Perguruan Tinggi :Universitas Bina  
Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: Strategi Komunikasi Instmtkur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi Pelanggan, adalah asli (original) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 04 Juli 2024

Yang menyatakan,



EVAN STEVANUS APRIAN NAINGGOLAN

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertandatangan di bawah ini, Penuhs:

Nama :EVAN STEVANUS APRIAN  
NAINGGOLAN

NIM : 44200156

Jenjang : Sarjana (SI)

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Komunikasi (Ia Bahasa

Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Nama dan Pihak Perusahaan

tempat PKL/Riset : Vergy Adrian

Jabatan : Pemilik Pandawa Kursus Mengemudi

Perusahaan: PT Nagatama Sejahtera Abadi (Pandawa Kursus Mengemudi)

Sepakat atas hal-hal di bawah ini:

1. pandawa Kursus mengemudi menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika Hak Bebas Royalti Non-eksklusif atas penelitian dalam rangka penyusunan karya ilmiah dengan Judul, "Strategi Komunikasi Instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Memngkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi Pelanggan" yang disusun Oleh penulis.
2. Pandawa Kursus Mengemudi memberikan persetujuan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) terbatas hanya untuk keperluan akademis, tidak untuk tujuan/kepentingan komersial.
3. Pandawa Kursus Mengemudi menyediakan data (Ia atau Informasl yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah Penuhs. Dalam hal terjadl kesalahan ataupun kekurangan dalam penyediaan data dan atau infonnasi maka Pandawa Kursus Mengemudi dalam bentuk apapun tidak bertanggungjawab dan tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban Oleh siapapun tennasuk atas materi isl karya ilmiah

penulis atau materi/isi dan publikasi di repository Universitas Bina Sarana Informatika. Pandawa

Kursus Mengemudi juga tidak bertanggung jawab atas segala dampak dan atau kerugian yang timbul dalam bentuk apapun akibat tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data dan atau informasi yang terdapat pada publikasi yang dimaksud. Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 04 Juli 2024

Menyetujui,  
Pandawa Kursus Mengemudi

Penulis,



PT Nagasari S



Vergy Adrian  
Pemilik Pandawa Kursus Mengemudi

Evan Stevanus Aprian  
Nainggolan  
44200156

## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Evan Stevanus Aprian Nainggolan  
NIM : 44200156  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa  
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 23 Agustus 2024

### PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Murtiadi, S.I.Kom, M.I.Kom

Pembimbing II : Fitriyanto, M.M, M.I.Kom.

Penguji I : Amalliah, M.I.Kom.

Penguji II : Ria Yunita, S.I.Kom, M.I.Kom.

UNIVERSITAS  
DEWAN PENGUJI

## LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi” adalah hasil karya tulis asli Evan Stevanus Aprian Nainggolan dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin peneliti.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin peneliti dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Evan Stevanus Aprian Nainggolan

Alamat : Jl. Melati indah 3 no 71 RT. 001/RW. 014, Kapuk, Kecamatan Cengkareng,  
Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11720

No. telp : 089505729517

E-mail : nainggolanevan09@gmail.com

	<b>LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI</b>
	<b>UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA</b>

NIM : 4420034  
 Nama Lengkap : Evan Stevanus Aprian Nainggolan  
 Dosen Pembimbing I : Murtiadi, S.I.Kom, M.I.Kom  
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi Pelanggan

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing I
1.	4 April 2024	Bimbingan Perdana & Pengajuan Judul	
2.	29 April 2024	Bimbingan dan acc Bab 1	
3.	6 Mei 2024	Bimbingan dan revisi Bab 2 dan 3	
4.	17 Mei 2024	Acc bab 2 dan 3	
5.	8 Juni 2024	Bimbingan dan revisi bab 4	
6.	11 Juni 2024	Bimbingan dan revisi bab 4 dan 5	
7.	15 Juni 2024	Acc Bab 4 dan 5	
8.	27 Juni 2024	Acc kelengkapan file skripsi dan lampiran	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 4 April 2024

Diakhiri pada tanggal : 27 Juni 2024

Jumlah pertemuan bimbingan: 8

Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing I



**Murtiadi, S.I.Kom. M.I.Kom**

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI****UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA**

NIM : 44200156  
Nama Lengkap : Evan Stevanus Aprtan Nainggolan  
Dosen Pembimbing II : Fitriyanto, M.M, M.I.Kom  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi Pelanggan

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing II
1.	4 April 2024	Bimbingan Perdana & Pengajuan Judul	
2.	6 April 2024	Bimbingan kepenulisan dan acc bab 1 dan 2	
3.	30 April 2024	Bimbingan kepenulisan dan revisi bab 3	
4.	17 Mei 2024	Acc bab 3, bimbingan kepenulisan dan revisi bab 4	
5.	18 Juni 2024	Acc bab 4 online	
6.	20 Juni 2024	Bimbingan kepenulisan dan revisi bab 5	
7.	21 Juni 2024	Acc bab 5 online	
8.	27 Juni 2024	Acc kelengkapan dan lampiran	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 4 April 2024

Diakhiri pada tanggal : 27 Juni 2024

Jumlah pertemuan bimbingan: 8

Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing II**Fitriyanto, M.M, M.I.Kom**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa,

Skripsi ini saya persembahkan untuk;

1. Seluruh keluarga Nainggolan yang sangat saya cintai dan juga mencintai saya dengan sepenuh hati. Untuk mereka yang tidak pernah berhenti berdoa untuk kehidupan saya yang lebih baik, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan bantuan setiap saat.
2. Kelompok Abadi, yang selalu setia dalam memberikan dukungan, perhatian, dan bantuan satu sama lain selama empat tahun masa perkuliahan.
3. Teman-teman satu kelas selama perkuliahan yang sangat luar biasa di Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bahasa di Universitas Bina Sarana Informatika yang selalu memberikan yang terbaik untuk saya.
5. Terimakasih Untuk diri saya sendiri yang luar biasa, kuat, dan sabar dalam menghadapi semua hal pada masa perkuliahan di Universitas Bina Sarana Informatika karena sudah berusaha sampai di titik akhir.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“STRATEGI KOMUNIKASI PT NAGATAMA SEJAHTERA ABADI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MENGAJAR MENGEMUDI PELANGGAN”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Mochamad Wahyudi Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Diah Puspitasari, M.Kom Wakil Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Ibu Anisti, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bahasa
4. Ibu Intan Leliana, S.Sos.I., MM.M.I.Kom selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika.
5. Bapak Murtiadi, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama atas segala izin dan dukungannya serta memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ftiriyanto selaku Pembimbing kedua atas segala izin dan dukungannya serta memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Vergy Adrian selaku pendiri PT. Nagatama Sejahtera Abadi

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 04 Juli 2024



(Evan Stevanus Aprian Nainggolan)

## ABSTRAK

### **Evan Stevanus Aprian Nainggolan (44200156), Strategi Komunikasi PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi**

Lembaga kursus mengemudi adalah satuan pendidikan nonformal. Pendidikan dibagi menjadi dua yaitu Pendidikan Formal dan nonformal. Setiap jenis pendidikan memiliki fungsi yang berbeda. Tujuan kursus sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan pada jalur non formal yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhannya, sehingga peserta kursus memiliki bekal untuk mendapatkan keahlian baik untuk Meningkatkan kualitas diri ataupun untuk tujuan Profesional. Kegiatan Kursus Mengemudi Mobil merupakan kegiatan bimbingan belajar yang berkaitan dengan Keterampilan Mengemudi Mobil yang membekali pengguna layanan kursus Mengemudi Mobil dengan pengetahuan dan keterampilan di jalan, membantu mereka menjadi mahir di jalan, tetap disiplin dan tujuannya adalah untuk mengembangkan mental dan sikap yang baik. Metode pengumpulan data dalam penyusunan skripsi adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan metode analisis berupa analisis deskriptif yaitu metode analisis data tanpa menggunakan analisis statistik. Tujuan yang dibuat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang dan Rumusan Masalah yaitu: Untuk mengetahui “Strategi Komunikasi PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Pengemudi Pelanggan”.

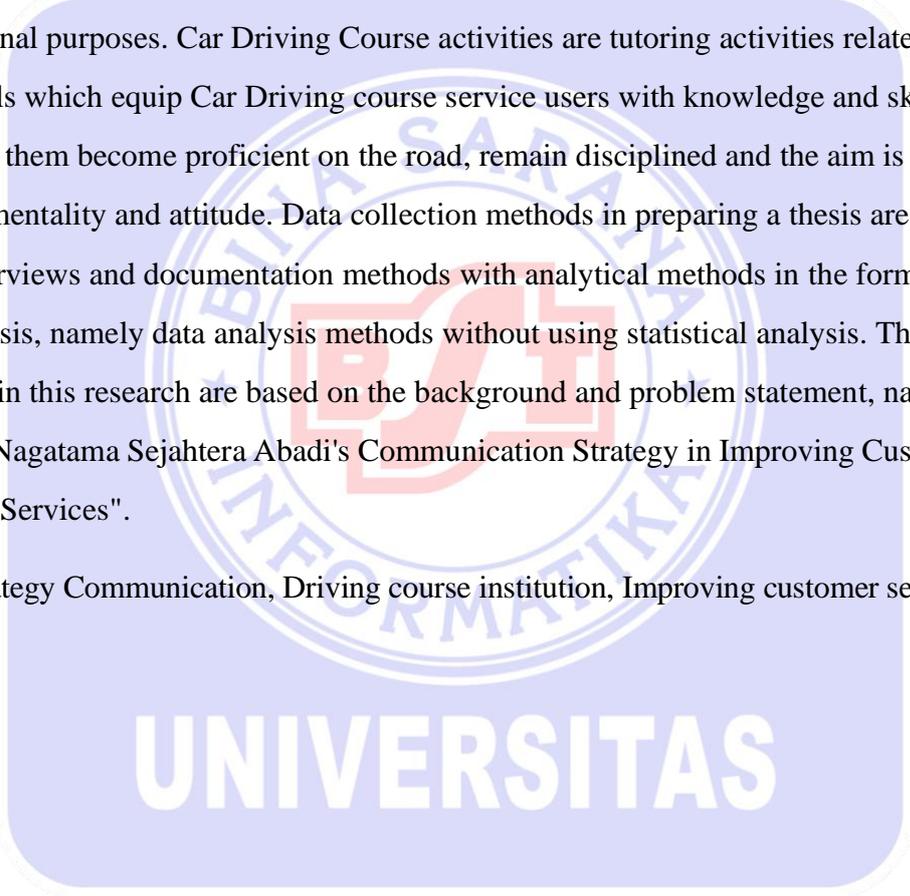
**Kata Kunci :** Strategi Komunikasi, Lembara Kursus Mengemudi, Meningkatkan Pelayanan

## ABSTRACT

### **Evan Stevanus Aprian Nainggolan (44200156), PT Nagatama Sejahtera Abadi's Communication Strategy in Improving Customer Driver Teaching Services".**

Driving course institutions are non-formal education units. Education is divided into two, namely formal and non-formal education. Each type of education has a different function. The aim of the course is as a form of providing education in non-formal channels which provides opportunities for people to develop skills and knowledge that suit their needs, so that course participants have the provisions to gain skills both to improve their personal quality and for professional purposes. Car Driving Course activities are tutoring activities related to Car Driving Skills which equip Car Driving course service users with knowledge and skills on the road, help them become proficient on the road, remain disciplined and the aim is to develop a good mentality and attitude. Data collection methods in preparing a thesis are observation, interviews and documentation methods with analytical methods in the form of descriptive analysis, namely data analysis methods without using statistical analysis. The objectives made in this research are based on the background and problem statement, namely: To find out "PT Nagatama Sejahtera Abadi's Communication Strategy in Improving Customer Driver Teaching Services".

**Key Word :** Strategy Communication, Driving course institution, Improving customer services



UNIVERSITAS

## DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II.....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Komunikasi.....	5
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	5
2.1.2 Unsur Komunikasi.....	6
2.1.3 Hambatan Komunikasi.....	7
2.2 Komunikasi Interpersonal.....	9
2.2.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	10
2.2.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	10
2.3 Komunikasi Verbal dan Non Verbal.....	11
2.3.1 Komunikasi Verbal.....	11

2.3.2 Komunikasi Non verbal .....	13
2.4 Peran Instruktur .....	13
2.4.1 Peran Instruktur sebagai Fasilitator .....	13
2.4.2 Peran Instruktur sebagai motivator .....	14
2.4.3 Instruktur sebagai evaluator .....	15
2.5 Meningkatkan pelayanan .....	15
2.5.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	16
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.6.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	20
2.7 Penelitian terdahulu .....	21
2.8 Kerangka Berfikir .....	27
<b>BAB III</b> .....	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Desain Penelitian .....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.3 Unit Analisis .....	29
3.4 Definisi Konseptual .....	30
3.5 Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5.1 Pemilihan Informan .....	31
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	33

3.6.1 Metode Pengolahan Data.....	33
3.6.2 Analisis Data .....	34
BAB IV .....	35
PEMBAHASAN .....	35
BAB V.....	51
PENUTUP.....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1Logo Pandawa Kursus Mengemudi.....	35
Lampiran 1Wawan cara dengan Informan 1 .....	71
Lampiran 2 Wawancara Dengan Informan 2 .....	72
Lampiran 3Wawancara dengan Informan 3 .....	73
Lampiran 4 Observasi Selesai mengemudi .....	74



## DAFTAR TABEL

Table 2 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Table 2 2 Kerangka Berfikir.....	28
Table 3 1 Unit Analisis.....	30
Table 3 2 Data Informan .....	32
Table 4 1 Struktur Organisasi.....	36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga kursus mengemudi adalah satuan pendidikan nonformal. Pendidikan dibagi menjadi dua yaitu Pendidikan Formal dan nonformal. Setiap jenis pendidikan memiliki fungsi yang berbeda.

Dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 bahwa kursus dan pelatihan adalah bentuk pendidikan berkelanjutan untuk mengembangkan kemampuan peserta kursus dengan maksud untuk penguasaan keterampilan, standar kompetensi, pengembangan sikap, dan mengembangkan kepribadian secara profesional.

Tujuan kursus sebagai salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan pada jalur non formal yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhannya, sehingga peserta kursus memiliki bekal untuk mendapatkan keahlian baik untuk Meningkatkan kualitas diri ataupun untuk tujuan Profesional.

Kegiatan Kursus Mengemudi Mobil merupakan kegiatan bimbingan belajar yang berkaitan dengan Keterampilan Mengemudi Mobil yang membekali pengguna layanan kursus Mengemudi Mobil dengan pengetahuan dan keterampilan di jalan, membantu mereka menjadi mahir di jalan, tetap disiplin dan tujuannya adalah untuk mengembangkan mental dan sikap yang baik. Sebelum menggunakan layanan pelanggan diwajibkan untuk mendaftar terlebih dahulu untuk mendapatkan jadwal pelatihan yang akan disepakati bersama.

Dalam praktek kegiatan kursus mengemudi mobil peserta didik atau pengguna jasa kursus mengemudi tidak ditangani langsung oleh pihak penyedia layanan jasa kursus mengemudi tersebut, melainkan ada seorang tenaga pengajar yang disebut instruktur yang

ditugaskan oleh pihak penyedia jasa untuk mendampingi peserta didik atau pengguna jasa selama waktu pelatihan kursus mengemudi. Instruktur disini merupakan sebagai orang yang memberikan bimbingan belajar terkait kemahiran dalam mengemudikan mobil, dengan menggunakan mobil latihan kursus mengemudi yang telah dilengkapi dengan tambahan pedal gas dan pedal kopling serta dua rem yang berfungsi sebagai pengontrol oleh seorang instruktur yang berada disamping pengguna jasa sebagai sarana belajar yang guna untuk meminimalkan terjadinya kecelakaan.

Menurut (Saptadi, 2020) Peran instruktur sebagai informator, organisator, motivator, director (pengarah), inisiator, fasilitator, mediator, evaluator. Terlaksananya peran instruktur dalam layanan pembelajaran menjadi tolok ukur dalam keberhasilan peserta kursus, seperti halnya layanan pembelajaran yang dilaksanakan di Lembaga Kursus dan Pelatihan Pandawa Course. Pandawa Course sebagai salah satu lembaga kursus yang memberikan layanan pembelajaran mengemudi mobil roda empat yang terletak di Jl. Raya Kebayoran Lama No.28 (satu gedung dengan Apotik Sidhi Medika) Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Pandawa Course sendiri telah memiliki ratusan bahkan puluhan baik yang sudah lulus atau yang masih aktif melaksanakan kegiatan kursus mengemudi.

Strategi komunikasi yang dipakai oleh Instruktur pada peserta kursus di Pandawa Course, melalui kegiatan layanan pembelajaran yang direncanakan hingga penilaian pembelajaran merupakan indikator penting keberhasilan layanan pembelajaran seorang instruktur. Keberhasilan kegiatan pembelajaran dipengaruhi oleh strategi komunikasi. Peserta kursus yang berhasil menyelesaikan kegiatan pembelajaran selanjutnya dapat melanjutkan keterampilan mengemudi untuk bekerja atau keterampilan pribadi.

Secara etimologi Instruktur berasal dari kata instruksi yang berarti mengajarkan suatu pelajaran memberi perintah, atau menyampaikan pemahaman. Dalam pengertian ini jika Instruktur mengemudi adalah orang yang memberikan pelajaran, petunjuk, atau larangan

kepada peserta didik. Instruktur pengemudi mobil pada pelatihan kursus mengemudi harus memiliki Skill terlebih dahulu dan Lisensi pengajar dan/atau sebuah sertifikat pengajar yang dikeluarkan dari pihak kepolisian yang bertujuan untuk dapat menjadi seorang Instruktur yang ahli dalam mengemudikan mobil sehingga dapat mendampingi pengguna jasa kursus dengan baik dan benar serta aman dalam proses kursus mengemudi di jalan, dan juga sekaligus lebih dapat menarik masyarakat yang akan belajar mengemudi dengan mempromosikan bahwa tenaga pengajar dalam layanan jasa kursus mengemudi adalah seorang pengajar atau Instruktur yang professional yang akan mengajari dan/atau mendampingi pengguna jasa kursus pada saat proses kursus mengemudi mobil berlangsung. Sehingga peran instruktur termasuk hal yang mempengaruhi dalam keberhasilan kegiatan pembelajaran kursus di Pandawa Course. Berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis ingin mengangkat judul penelitian “Strategi Komunikasi Instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Pengemudi Pelanggan”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis ingin merumuskan masalah bagaimana “Strategi Komunikasi Instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Pengemudi Pelanggan”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dibuat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang dan Rumusan Masalah yaitu: Untuk mengetahui “Strategi Komunikasi PT Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Pengemudi Pelanggan”

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Mempelajari lebih lanjut tentang penerapan dan pengalaman Strategi Komunikasi Instruktur dalam meningkatkan keberhasilan kegiatan belajar mengemudi di Pandawa Course

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini bermanfaat untuk orang – orang yang ingin menjadi instruktur mengemudi.



## BAB I I

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Komunikasi

##### 2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang saling mendalam (Mucharam, 2022) Dalam proses komunikasi, komunikator mengirimkan pesan kepada komunikator dengan tujuan agar komunikan memahami maksud komunikator. Yang harus diperhatikan dalam proses komunikasi adalah pesan yang diterima oleh komunikator harus sesuai dengan pesan yang ingin dikirimkan oleh komunikator. Tentu saja keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh aspek yang berbeda. Aspek-aspek yang mempengaruhi proses komunikasi dapat lebih mudah dipahami dengan melihat model komunikasinya.

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa inggris berasal dari kata latin “communis” yang memiliki arti “kesetaraan”. Istilah communis adalah istilah pertama yang paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi dan merupakan akar dari kata lainnya yang serupa. Pada dasarnya komunikasi adalah proses komunikasi dua arah, komunikasi lebih dari sekedar hanya berbicara, bercerita, dan mendengarkan, komunikasi harus mencakup pertukaran ide, pemikiran, fakta, dan opini.

Definisi komunikasi menurut Yosali Iriantar “Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesan-pesan, gagasan-gagasan, atau pengertian-pengertian dengan menggunakan simbol atau lambang yang memiliki makna baik secara verbal maupun non verbal dari seseorang, kelompok, dan asosiasi perusahaan atau pemerintahan kepada yang lainnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan kesepakatan bersama” Hovland, Janis dan Kelley menjelaskan, komunikasi adalah suatu proses melalui dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk katakata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). (Andrew E. Sikula (2017) “Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain”.

Menurut Effendy (2017), komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Efek tersebut bervariasi dari memahami sampai melakukan sesuatu. Hal ini bisa dikaitkan dengan tujuan komunikasi itu sendiri. Menurut (Dwijowijoto (2004), tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Ditambahkan oleh Widjaja, tujuan komunikasi yaitu untuk menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Apabila antara tujuan dan efek tersebut sesuai, komunikasi dapat dikatakan berhasil.

Komunikasi yang efektif membutuhkan strategi. Strategi komunikasi merupakan gabungan antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan (Effendy, 2017). Strategi ini diperlukan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya miskomunikasi. Perbedaan komunikasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah gaya bahasa yang digunakan.

Menurut Moss and Tubb (Indardi 2021) komunikasi efektif adalah proses komunikasi dimana dicapai keadaan bahwa komunikan dapat menangkap pesan, memahami, mengerti ataupun melaksanakannya sesuai yang dikehendak

Dalam berkomunikasi antar peserta didik, strategi komunikasi mengacu pada strategi untuk mencapai pemahaman antar lawan bicara. (Tarone (1981) mendefinisikan strategi komunikatif sebagai upaya sistematis untuk mengungkapkan maksud dalam bahasa target (bahasa yang dipelajari) ketika pembelajar tidak mampu merumuskan atau memilih kaidah bahasa target dengan benar. Ellis (1994) mengungkapkan gagasan serupa bahwa strategi komunikasi adalah keterampilan prosedural yang digunakan pembelajar untuk mengatasi kekurangan kosa kata.

Dari beberapa definisi komunikasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah tindakan yang disengaja untuk menyampaikan pesan atau simbol dari satu orang kepada orang lain dengan tujuan tertentu seperti mempengaruhi, menambah, dan mengubah pendapat atau informasi penerima. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat dipahami oleh penerima pesan. Komunikasi dapat terjalin melalui interaksi dua orang atau lebih melalui pesan atau simbol tertentu baik berbentuk verbal maupun non verbal.

### 2.1.2 Unsur Komunikasi

Model komunikasi Harold Lasswell bersifat linier atau searah. Model yang dikembangkan oleh Lasswell merupakan salah satu model komunikasi tertua yang masih digunakan hingga

saat ini. Model komunikasi Lasswell awalnya dikembangkan untuk menganalisis komunikasi massa, khususnya media propaganda. Namun seiring berjalannya waktu, model komunikasi ini sering digunakan untuk menganalisis komunikasi antarpribadi dan kelompok untuk tujuan penyaluran pesan. Unsur-unsur Harold Laswell dalam buku Deddy mulyana Ilmu Komunikasi suatu pengantar sebagai berikut:

1. Sumber

Bisa dikatakan bahwa sumber adalah pengirim pesan, komunikator, pembicara, dan orang yang memulai kegiatan komunikasi. Sumber bisa berupa seseorang, sekelompok, asosiasi atau organisasi perusahaan bahkan pemerintahan.

2. Pesan

Pesan adalah isi yang disampaikan oleh komunikator, bisa berupa simbol, percakapan baik verbal ataupun non verbal.

3. Saluran

Untuk menyampaikan pesan saluran apa yang dipakai oleh komunikator. Komunikator dapat mengirim pesan melalui Media langsung dan tidak langsung. Media langsung adalah di mana pengirim pesan dan penerima pesan saling berhadapan, sedangkan media tidak langsung adalah pengirim mengirim pesan melalui media sosial.

4. Penerima

Penerima adalah seseorang atau sekelompok yang ditujukan dari komunikator

5. Efek

Setelah menerima pesan dari sumber atau komunikator maka ada efek atau reaksi yang diperlihatkan oleh penerima

### 2.1.3 Hambatan Komunikasi

Dalam berkomunikasi, Kita perlu memikirkan tujuan komunikasi berupa tujuan jangka panjang yang bisa dilakukan secara terencana, atau bisa langsung mendapat respon segera. Tujuan yang tidak tercapai melalui komunikasi selalu merupakan akibat dari kesalahan atau kekurangan komunikasi yang digunakan untuk mencapainya. Menurut Hubei Musa dalam (Firdaus, 2017), hambatan komunikasi ada berbagai macam.

- 1) Hambatan dalam penyandian: kata sandi juga dapat diartikan sebagai bahasa. Komunikasi mungkin tidak berjalan lancar jika simbol, bahasa, atau gerak tubuh yang

digunakan sulit dipahami, atau tidak sesuai dengan lingkungan tertentu. Penyandian ini juga mencakup ketika komunikator mengirimkan sandi dengan cara yang sulit dimengerti dan akan mempengaruhi komunikasi tidak berjalan lancar

2) Komunikator: Komunikator seringkali tidak langsung merespon, mungkin karena tidak mempercayai komunikator. atau prasangka berlebihan sehingga komunikasi hanya terjadi melalui komunikator.

3) Feedback: Umpan balik yang diberikan tidak serta merta, bukan karena tidak percaya namun terkadang komunikasi telat memberikan jawaban karena beberapa kendala karena mereka (komunikator dan komunikan) tidak berada pada satu ruang dan waktu.

4) Semantik: Sering ketika melakukan komunikasi, para pelaku komunikasi menggunakan bahasa yang memiliki makna berlebih atau terlalu banyak basa-basi baik dari komunikator maupun komunikan.

5) Psikologis: Terkadang, meskipun komunikasi yang berjalan cukup baik namun harapan dan gambaran dari komunikasi yang terjalin memiliki tujuan yang berbeda.

Menurut Culti Dkk (Firdaus, 2017) ada beberapa strategi untuk menanggulangi hambatan komunikasi.

1) Credibility: Dalam hal ini komunikator dan komunikan terdapat rasa saling percaya.

2) Context: Komunikasi akan berjalan dengan baik jika situasi dan kondisi setempat tidak ada gangguan antara komunikator dengan komunikan, serta sarana/ media komunikasi yang saling bersangkutan.

3) Content: Komunikator dan komunikan dapat saling memberi dan menerima pesan yang perbincangkan. Sehingga kedua belah pihak saling merasa puas.

4) Clarity: Komunikator harus menyampaikan pesan/ berita secara jelas, dengan istilah apa pun harus jelas agar tercapai tujuan. Continuity and consistency: Hal ini menunjukkan komunikasi berlangsung terus dan pesan tidak saling bertentangan (tidak berubah-ubah dan tetap)

5) Capability of audience: Seorang komunikator juga harus memperhatikan kemampuan dari komunikan, apakah dia bisa menerima baik isi pesan yang diberikan supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

6) Channels of distribution: Komunikasi harus menggunakan media/ alat komunikasi yang sudah biasa digunakan oleh umum. Karena penggunaan media yang tidak sewajarnya

ketika komunikasi dilakukan oleh orang-orang tertentu juga akan menghambat prosesnya komunikasi.

## 2.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Canggara (Denny, 2020). komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya (Hanani, 2017). Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh Instruktur mengemudi mobil merupakan kunci keberhasilan dalam mengajar siswa. Bentuk komunikasi dapat berupa edukasi, program pelatihan, dan motivasi terhadap siswa. Secara umum, komunikasi interpersonal memiliki arti komunikasi yang terjadi secara tatap muka antar dua orang atau lebih. Setiap orang yang terlibat dalam komunikasi mempengaruhi persepsi orang lain terhadap orang yang berkomunikasi dengannya. DeVito berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang mempunyai hubungan yang jelas dan terhubung satu sama lain.

Hal yang terpenting dalam komunikasi interpersonal bukanlah tentang intensitas dalam berkomunikasi namun yang terpenting adalah bagaimana komunikasi itu terjalin antara pembersi pesan dan penerima pesan saling memahami. Menurut Joseph A. Devito dikutip dari (Eva 2014) Komunikasi Interpersonal yang efektif terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Menurut Agus M. Hardjana mengatakan, komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Deddy Mulyana bahwa komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal, (Baraney et al., 2014).

### 2.2.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Setiap komunikasi yang terjalin antar manusia pastinya memiliki tujuan untuk dicapai. Menurut Devito pada (Imanuel, 2017) saat melakukan komunikasi Interpersonal ada 5 tujuan yang ingin dicapai. a) Untuk belajar

Salah satu tujuan utamanya adalah penemuan diri. Untuk belajar sesuatu tidak hanya tentang diri sendiri, tapi juga tentang orang lain. Membicarakan diri sendiri dapat memberi umpan balik yang berharga tentang perasaan, pikiran, dan tindakan. Dengan kata lain, ketika berkomunikasi dengan orang lain, terjadi juga proses perbandingan sosial. Melalui perbandingan sosial, maka dapat mengevaluasi diri sendiri terutama

dengan membandingkan diri dengan orang lain. b) Untuk berhubungan

Dengan berkomunikasi maka akan menjaga hubungan dengan orang lain. c)

Untuk meyakinkan

Melalui komunikasi Komunikator dapat mempengaruhi pendapat atau sikap seseorang d)

Untuk bermain

Menggunakan komunikasi untuk sebagai hiburan e)

Untuk menolong

Instruktur sebagai orang yang memiliki pengalaman maka akan menolong siswa dengan materi yang mudah dipahami

### 2.2.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah aktivitas sehari-hari dan cara mengirimkan dan menerima pikiran, informasi, ide, perasaan, dan emosi antara dua orang atau lebih. Menurut Effendi, komunikasi antarpribadi pada hakikatnya adalah komunikasi antara pengirim pesan dan penerima pesan. Karena komunikasi jenis ini dilakukan dalam bentuk percakapan, maka dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang. Arus baliknya bersifat langsung dan komunikator mengetahui reaksi komunikan pada saat itu. Begitu komunikasi telah dimulai, komunikator mengetahui dengan pasti apakah komunikasi tersebut positif atau negatif, berhasil atau tidak.

Menurut Rubani pada (Arwan, 2018) efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dari lima hal yang harus diperhatikan yaitu; a) Keterbukaan

Kualitas keterbukaan setidaknya berkaitan dengan tiga aspek komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka terhadap orang yang

berinteraksi dengannya. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk menanggapi secara jujur rangsangan yang masuk. Aspek ketiga menyangkut 'kepemilikan' emosi dan pikiran. Keterbukaan dalam pengertian ini berarti menyadari apa yang dimiliki dan bertanggung jawab atasnya. b) Empati

Empati didefinisikan oleh Henry backrack sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang lain dan merasakan sesuatu seperti seorang yang sedang mengalaminya.

c) Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang mengutamakan sikap kooperatif.

d) Sikap positif

Dalam berkomunikasi harus memiliki hal positif setidaknya dalam dua cara dalam komunikasi interpersonal Sikap positif mengacu pada setidaknya dua aspek komunikasi interpersonal.

I. komunikasi interpersonal diperkuat ketika seseorang memilih sikap positif terhadap dirinya.

II. perasaan positif terhadap situasi komunikasi secara umum penting untuk interaksi yang efektif.

e) Kesetaraan

Ketidak setaraan bisa terjadi dalam situasi apa pun, dan seseorang bisa jadi lebih pintar, lebih kaya, lebih cantik, atau lebih atletis dibandingkan orang lain. Tidak ada dua orang yang benar-benar sama dalam segala hal. Meskipun terdapat kesenjangan, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya seimbang. Artinya harus ada pengakuan bahwa kedua belah pihak sama-sama berharga dan keduanya mempunyai sesuatu yang penting untuk dikontribusikan.

## 2.3 Komunikasi Verbal dan Non Verbal

### 2.3.1 Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata lisan atau tertulis Komunikasi verbal terutama digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perasaan,

emosi, pikiran, gagasan, fakta, data, informasi, bertukar perasaan dan gagasan, berdiskusi dan berdiskusi satu sama lain, hubungan antar manusia. Menurut Kusumawati (2015), komunikasi Verbal adalah suatu bentuk komunikasi yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada orang lain secara tertulis atau lisan. Komunikasi verbal memainkan peran utama.

Unsur-unsur komunikasi verbal

### 1. Kata

Kata-kata adalah simbol terkecil dalam bahasa. Kata merupakan simbol yang mewakili sesuatu, seperti orang, benda, peristiwa, atau situasi. Arti kata-kata tidak ada dalam kesadaran masyarakat. Tidak ada hubungan langsung antara kata-kata dan benda. Hanya perkataan dan pemikiran orang yang berhubungan langsung dengan Komunikasi verbal merupakan salah satu jenis komunikasi termediasi. Kata-kata yang digunakan merupakan abstraksi yang maknanya disepakati. Sehingga sifat dari komunikasi verbal adalah intensional dan harus “dibagi” di antara orang yang terlibat.

### 2. Bahasa

Bahasa adalah suatu sistem simbol yang memungkinkan orang untuk berbagi makna. Dalam komunikasi verbal, lambang bahasa menggunakan bahasa verbal Bahasa mempunyai tiga fungsi yang berkaitan erat dalam menghasilkan komunikasi yang efektif. Fitur ini digunakan untuk mempelajari dunia sekitar kita, meningkatkan hubungan baik antar manusia, dan menciptakan ikatan dalam kehidupan manusia.

### 2.3.2 Komunikasi Non verbal

Menurut Kusumawati (2015), komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang pesannya dikemas dalam format tanpa kata-kata. Komunikasi nonverbal lebih umum terjadi dalam kehidupan nyata. Pesan nonverbal mempunyai dampak yang besar terhadap komunikasi. Pesan dan simbol nonverbal jauh lebih sulit diinterpretasikan dibandingkan simbol verbal.

Menurut Mark L. Knapp dalam Kusumawati (2015), pesan nonverbal yang berhubungan dengan pesan verbal mempunyai lima fungsi.

- a. Repetisi atau pengulangan gagasan yang disampaikan secara verbal. Misalnya, menganggukan kepala sebagai sebuah pesan untuk persetujuan
- b. Substitusi merupakan penggantian simbol kebahasaan
- c. Kontradiksi adalah menolak pesan secara verbal atau memberikan makna lain terhadap pesan verbal.
- d. Komplemen adalah menambah dan memperkuat makna pesan nonverbal.
- e. Aksentuasi adalah menekankan atau “menggaris bawahi” suatu pesan verbal

## 2.4 Peran Instruktur

### 2.4.1 Peran Instruktur sebagai Fasilitator

Peran instruktur adalah sebagai fasilitator yang memberikan rasa sejahtera kepada peserta kursus selama kegiatan pembelajaran. Hal ini sangat penting dalam menciptakan rasa sejahtera selama kegiatan kursus mengemudi. Instruktur tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga merekrut peserta sekolah mengemudi. Mengikuti kegiatan kursus

mengemudi dengan pengawasan memungkinkan siswa merasa aman dan berpartisipasi dalam setiap jam pembelajaran, sehingga menciptakan rasa aman dalam proses pembelajaran. Dalam perannya sebagai fasilitator, pendidik harus mampu memberikan rasa aman kepada siswa (Esi, 2016). Instruktur akan menyisihkan waktu untuk berdiskusi dengan peserta pelatihan untuk memperkuat keterampilannya. Peran pendidik sebagai fasilitator memberikan ruang bimbingan kepada siswa untuk mengatasi kesulitan belajar (Arfandi dkk., 2019). Instruktur mengemudi juga menjaga fasilitas pelajaran mengemudi sehingga peserta pelatihan dapat dengan mudah melakukan kegiatan praktik mengemudi. Fasilitator adalah penyedia fasilitas pembelajaran untuk memudahkan proses pembelajaran (Anggraeni, 2021)

Berdasarkan pernyataan mengenai peran instruktur sebagai fasilitator, instruktur telah menjalankan tugasnya dengan sangat baik dan memfasilitasi proses pembelajaran dengan memberikan rasa aman kepada peserta pelatihan mengemudi.

#### 2.4.2 Peran Instruktur sebagai motivator

Cara instruktur menciptakan suasana pembelajaran awal yang efektif adalah dengan melakukannya dengan baik dan memotivasi siswa. Hal ini karena siswa melihat dan menghargai ketika instruktur termotivasi, instruktur ramah dan membantu. Selain itu, instruktur menggunakan metode pembelajaran berurutan di mana siswa melanjutkan pembelajaran setelah mereka menguasai kursus mengemudi yang ditentukan. Instruktur selalu mengimbau Anda untuk bersabar, tetap tenang, dan tidak sibuk. Karena pada akhirnya Anda pasti bisa mengendarai mobil dengan baik dan benar. Peran instruktur sebagai motivator penting untuk meningkatkan semangat siswa dan mengembangkan kegiatan belajarnya.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka peran instruktur sebagai motivator dalam memotivasi peserta kursus dalam proses pembelajaran sangat baik, dan selain dari pemilihan

metode pembelajaran, peran instruktur sebagai motivator sangat baik. Penerapan metode langkah demi langkah sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kegiatan belajar peserta kursus

#### 2.4.3 Instruktur sebagai evaluator

Evaluasi terkait dengan pembelajaran yang sedang berlangsung. Dalam proses belajar mengajar, pengajar perlu menjadi evaluator yang baik yang dapat mengevaluasi pencapaian tujuan pembelajaran. Tugas instruktur adalah mengumpulkan data dan informasi tentang keberhasilan siswa untuk mengetahui berhasil atau tidaknya siswa tersebut. Sebagai evaluator, pendidik berperan memberikan evaluasi yang berfungsi sebagai alat bagi guru untuk mengetahui seberapa baik siswa menyerap materi (Arfandi & Samsudin, 2021). Peran pendidik sebagai evaluator sangat menentukan keberhasilan proses pembelajaran yang dilaksanakan (Novianti, 2020). Penilaian adalah proses menentukan atau mendukung sejauh mana siswa mencapai tujuan pembelajaran.

#### 2.5 Meningkatkan pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”.

Menurut (Kasmir, 2017) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria & Atik (2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

#### 2.5.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2016), yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu

mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya. 4)

Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani. Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
7. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
8. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh paker dan sebagainya.
10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian diatas menurut peneliti dapat disimpulkan prinsipprinsip yang harus diterapkan dalam melakukan Kualitas Pelayanan adalah:

- 1) Kepemimpinan Strategi
- 2) Pendidikan
- 3) Perencanaan Proses
- 4) Review Proses
- 5) Komunikasi Implementasi
- 6) Penghargaan dan
- 7) Variasi model Kualitas Pelayanan
- 8) Kualitas Pelayanan Pribadi
- 9) Kenyamanan



## 2.6 Penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis sebelumnya melakukan tinjauan pustaka terlenih dahulu yaitu melalui informasi dari jurnal serta skripsi yang terdapat kedekatan judul yang akan penulis teliti. Hal ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut penelitian yang sebelumnya lalu, memiliki kedekatan judul dalam penelitian yang ditulis oleh penulis, sebagai berikut:

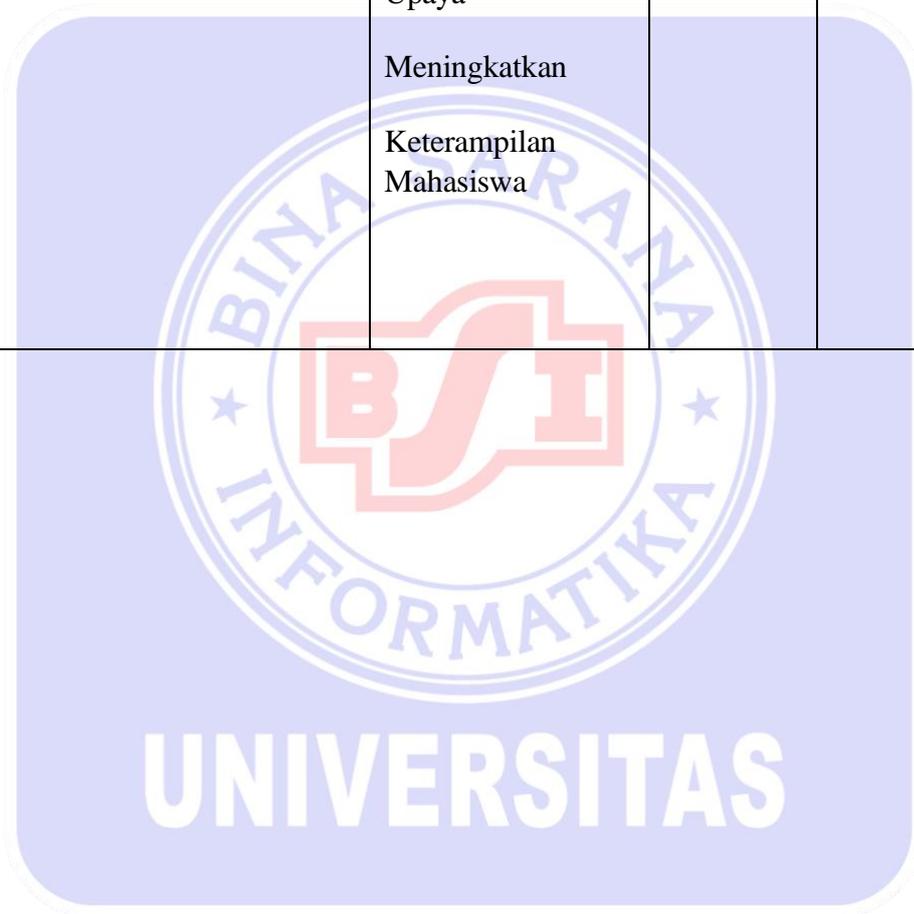
1. Opitasari dkk (2022), dalam jurnal CSR, Pendidikan, dan Pemberdayaan Masyarakat Jurnal Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Mulawarman dengan judul *“Peran Instruktur Dalam Proses Pembelajaran Kursus Mengemudi Di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Borneo Samarinda”* Penelitian yang dilakukan oleh Opitasari Ridwan ini dilatarbelakangi keingintahuan penulis tentang bagaimana peran Instruktur belajar mengemudi di Lembaga Kursus Pelatihan (LKP) Borneo Samarinda. Hasil dari penelitiannya adalah Instruktur memiliki 3 peran dalam kegiatan belajar mengemudi yaitu instruktur sebagai Fasilitator, motivator, dan evaluator.
2. Skripsi Sheila Azazalina (2023) yang berjudul *“Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Pada Sekolah Luar Biasa Negeri 10 Jakarta Dalam, Upaya Meningkatkan Keterampilan Mahasiswa”* Penelitian ini di latarbelakangi bagaimana komunikasi interpersonal antara guru dan siswa pada sekolah luar biasa negri 10 Jakarta sehingga siswa dapat mengerti apa yang guru sampaikan.

3. Muhammad Muslim (2022), dalam jurnal Administrasi Public dan Pembangunan Universitas Lambung Mangkurat dengan judul “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui adanya peningkatan pada proses pelayanan bidang perizinan yang lebih cepat dan mudah di Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten balangan.
4. Putri Nur Azizah (2019), dalam jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang dengan judul “*Analisis Tanggung Jawab Penyedia Layanan Jasa Kursus Mengemudi Mobil Pada Yayasan Pendidikan Dan Keterampilan*”
5. Ruby Marchelina (2023) yang berjudul “*Komunikasi Antarpribadi Guru Dengan Murid Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas 1 SDN Tebet Timur 01 Jakarta Selatan*” penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bentuk komunikasi antarpribadi guru dengan murid dalam eningkatkan motivasi belajar siswa kelas 1 SDN Tebet Timur 01 Jakarta Selatan.

UNIVERSITAS

No	Nama Peneliti	Jurnal	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
1	Opta Ridwan A	Jurnal CSR, Pendidikan, dan Pemberdayaan Masyarakat Jurnal Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Mulawarman 2020 <a href="https://jurnal.fkip.unmul.ac.id">https://jurnal.fkip.unmul.ac.id</a> > article > download	Peran Instruktur Dalam Proses Pembelajaran Kursus Mengemudi Di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Borneo Samarinda	Deskriptif	Kualitatif	Instruktur memiliki 3 peran untuk keberhasilan siswa saat belajar mengemudi yaitu sebagai Fasilitator, Motivator, Evaluator

2	Sheila Azazalina,	Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika 2023	Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Pada Sekolah Luar Biasa Negeri 10 Jakarta Dalam, Upaya Meningkatkan Keterampilan Mahasiswa	Deskriptif	Kualitatif	Proses komunikasi interpersonal antar guru dan siswa sudah baik namun ada beberapa keterbatasan dalam pemilihan kosa kata.
---	----------------------	--	---	------------	------------	--



3	Muhammad Muslim	Jurnal Administrasi Public dan pembangunan Universitas Lambung Mangkurat	STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BALANGAN)	Deskriptif	Kualitatif	Untuk mengetahui adanya peningkatan pada proses pelayanan bidang perizinan yang lebih cepat dan mudah. Penempatan pegawai SKPD Teknis makin mempercepat dan mempermudah layanan. Adanya SOP juga semakin memperjelas kualitas yang diberikan kepada
---	-----------------	--	---	------------	------------	---

						<p>masyarakat.</p> <p>Kesimpulan penelitian ini, agar pembangunan Mall Pelayanan Publik tetap diupayakan</p>
4	Putri Nur Azizah	<p>jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang</p> <p><a href="http://eprints.unm.ac.id/13918/">http://eprints.unm.ac.id/13918/</a></p>	<p>ANALISIS TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN JASA KURSUS MENGEMUDI MOBIL (STUDI PADA YAYASAN PENDIDIKAN DAN KETERAMPILAN ALIAH KOTA MAKASSAR</p>	Deskriptif	Kualitatif	<p>Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab penyedia layanan jasa kursus mengemudi pada yayasan pendidikan dan keterampilan</p>

						aliam kota makasar.
5	Ruby Marchelina	Perpustakaan UBSI	Komunikasi Antarpribadi Guru Dengan Murid Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas 1 SDN Tebet Timur 01 Jakarta Selatan	Sosiometri	Kualitatif	Untuk mengetahui bentuk komunikasi antarpribadi guru dengan murid dalam meningkatkan motivasi belajar siswa kelas 1 SDN Tebet Timur 01 Jakarta Selatan.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

## 2.7 Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini, penulis mencoba memaparkan strategi komunikasi yang dilakukan oleh instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi dalam berkomunikasi dengan siswa untuk meningkatkan pelayanan. Kerangka berpikir tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.

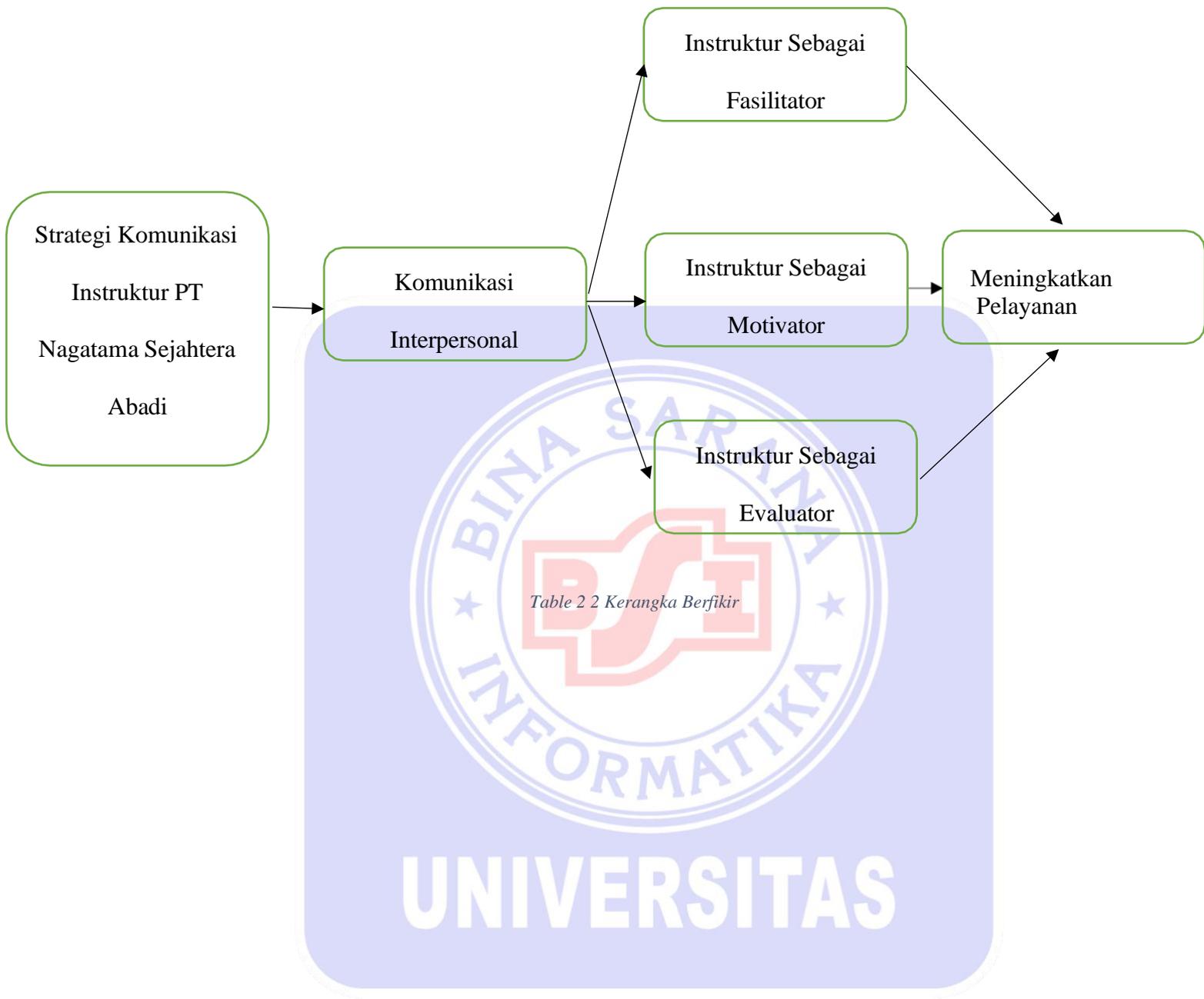


Table 2.2 Kerangka Berfikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sejenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik tentang fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi dan atau perbandingan berbagai variabel, artinya variabel yang diteliti bisa tunggal, suatu variabel bisa juga lebih dari satu variabel. Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa atau kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin menemukan fakta dan menginterpretasikan tentang “Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi” untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena, kelompok atau individu dan organisasi/lembaga.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini peneliti membutuhkan waktu untuk melakukan penelitian ini, lokasi dan waktu penelitian ini adalah Lokasi penelitian ini dilaksanakan di JL. Raya Kebayoran Lama NO. 28 (Satu gedung dengan Apotik Sidhi Medika) Kebon Jeruk, Jakarta Barat, DKI Jakarta 11540 Waktu penelitian berlangsung 2 bulan yakni pada bulan Mei hingga Juni 2024.

#### **3.3 Unit Analisis**

Secara fundamental, unit analisis berkaitan dengan masalah penentuan apa yang dimaksud dengan kasus dalam penelitian. Dalam studi kasus klasik, kasus mungkin bisa berkenaan dengan seseorang, sehingga perorangan merupakan kasus yang akan dikaji, dan individu tersebut unit analisis primernya (Yin, 2014:30).

Berdasarkan pengertian unit analisis di atas dapat disimpulkan bahwa unit analisis dapat berupa individu, kelompok, maupun studi sosial lainnya. Pada penelitian ini adalah

Owner Pandawa Course, Instruktur Mengemudi, dan Siswa mengemudi.

Unit Analisis
1. Owner Pandawa Course
2. Instruktur Mengemudi
3. Siswa mengemudi

*Table 3 1 Unit Analisis*

### 3.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual variabel merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoprasionalkannya di lapangan. Maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti yakni :

1. Komunikasi Antar Pribadi komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal. Jadi komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih secara tatap muka yang mampu dipahami oleh kedua belah pihak atas informasi yang disampaikan. Pada hakikatnya komunikasi antarpribadi ini suatu proses yang mempunyai hubungan saling mempengaruhi. Komunikasi interpersonal tatap muka memungkinkan balikan atau respon dapat diketahui dengan segera (instant feedback). Maksudnya disini adalah penerima pesan dapat dengan cepat memberi tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterimanya. Salah satu komunikasi antar pribadi yang bisa kita lakukan selain kita bisa bertatap muka dan berbicara secara langsung, kita juga bisa berkomunikasi antar pribadi melalui media sosial. Dalam penelitian ini Komunikasi Antar Pribadi yang terjadi adalah komunikasi antara Instruktur Mengemudi dengan Siswa Belajar mengemudi.
2. Meningkatkan Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan tidak berwujud yang timbul akibat dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang terafiliasi dengan perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang dialami oleh konsumen atau pelanggan (Yulianto &

Ramadhona, 2022). kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan

(expectation) dengan kinerja (performance). Kualitas layanan adalah ukuran kecocokan tingkat pelayanan dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus diselenggarakan dengan melakukan kompromi secara konsisten dengan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 2018).

Pelayanan pelanggan merupakan faktor utama yang menjadi ketertarikan konsumen dalam melakukan pembelian atau penggunaan jasa. Kegiatan penelitian kali ini bertujuan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan melalui strategi komunikasi yang efektif. Pemilik bisnis dan karyawan harus senantiasa mengutamakan pelayanan yang baik dengan adanya interaksi dengan Pelanggan, serta memperoleh kesempatan untuk meningkatkan angka penjualan. juga harus selalu mengingat bahwa pelayanan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga sikap pelayanan dalam melakukan interaksi dan transaksi dengan konsumen maupun pelanggan merupakan hal yang krusial.

### 3.5 Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Pemilihan Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Pemilik bisnis Pandawa Course yang menjadi kunci dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi Antara Instruktur mengemudi dengan siswa belajar mengemudi. Metode yang digunakan peneliti sesuai dengan pertimbangan. Artinya, peneliti mempunyai kriteria dalam memilih informan yang diyakini mampu memberikan informasi relevan dengan permasalahan yang diteliti.

- A. Bapak Vergy Adrian selaku Pemilik Pandawa Course
- B. Bapak Wisnu Bayu selaku Instruktur di Pandawa Course
- C. Salah satu siswa belajar mengemudi

Alasan penulis menentukan Bapak Vergy Adrian sebagai Pemilik Pandawa Course yang akan menjadi key informan dari penelitian ini. Karena Bapak vergy Adrian yang mengarahkan Strategi perencanaan operasional Khususnya Strategi Komunikasi antar Instruktur dan Siswa.

Key Informan adalah individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan dan pengalaman tertentu terkait dengan topik penelitian yang dilakukan. Inilah sumber informasi utama yang membantu mengumpulkan data, memberikan wawasan, dan memperluas

pemahaman peneliti terhadap topik yang sedang diteliti. Berkolaborasi dengan key informan dapat membantu penulis mendapatkan wawasan yang lebih dalam, data yang lebih lengkap, dan sudut pandang yang beragam terkait penerapan strategi komunikasi antara instruktur dan siswa.

Alasan penulis memilih Bapak Wisnu Bayu sebagai Instruktur mengemudi di Pandawa Course karena beliau yang terlibat langsung dalam kegiatan pelatihan belajar mengemudi mobil

Alasan peneliti menentukan nama Pelanggan sebagai salah satu konsumen Pandawa Course untuk memberikan pandangan tentang efektivitas strategi komunikasi antara Instruktur dan Siswa.

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Vergy Adrian	Pemilik Pandawa Course	Key Informan
2.	Wisnu Bayu	Instruktur Mengemudi	Informan 1
3.	Diva Audria	Siswa Mengemudi	Informan 2

Table 3 2 Data Informan

### 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021) Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek terpenting dalam penelitian. Metode pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi dan informasi yang dapat dipercaya. Untuk memperoleh informasi tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda.

Dalam penelitian ini Data dikumpulkan melalui 3 teknik pengumpulan data, Sebagai berikut;

#### (1) Observasi

Prastowo Dalam (Ruby, 2023) bahwa observasi menjadi pengamat & pencatatan secara sistematis terhadap suatu tanda-tanda yg tampak objek peneliti. Observasi adalah dasar seluruh ilmu pengetahuan. Para ilmu hanya bisa bekerja dari data yaitu berita tentang global fenomena yg diperoleh melalui observasi. Penelitian memakai observasi terbuka dimana peneliti pada melakukan pengumpulan data menyatakan kebenarannya pada asal data, bahwa

sedang melakukan penelitian jadi yg diteliti mengetahui semenjak awal sampai akhir mengenai kegiatan peneliti.

Pada penelitian ini Penulis melakukan pengamatan langsung pada Pandawa Course

## (2) Wawancara

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Dalam penelitian ini wawancara informan dilakukan untuk memperoleh data untuk memahami komunikasi interpersonal antara instruktur dan siswa pada saat kegiatan belajar mengemudi. Peneliti melakukan intervensi dengan melakukan wawancara mendalam. Hal ini merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data informasi melalui kontak tatap muka dengan informan dan menyelidiki komunikasi interpersonal antara instruktur dan siswa selama kegiatan pembelajaran mengemudi. Analisis data diawali dengan wawancara terhadap informan, yaitu orang-orang yang mempunyai pemahaman dan pengetahuan baik terhadap situasi yang diteliti. Setelah melakukan wawancara dan mendengarkan baik-baik dengan memutar ulang rekaman wawancara, peneliti menuliskan kata-kata yang didengarnya sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh informan. Setelah peneliti menuliskan hasil wawancara ke dalam transkrip, mereka harus membacanya dengan cermat dan mereduksi datanya. Peneliti mereduksi data dengan membuat ringkasan. Artinya, mengambil data dan mencatat informasi yang berguna sesuai konteks penelitian, atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu, hanya menyimpan inti kalimatnya saja, dan memastikan bahasanya sesuai dengan bahasa informan (Moleong, 2017).

## (3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data untuk menelusuri data historis. Materi yang dikumpulkan peneliti antara lain panduan wawancara dan foto-foto proses wawancara dengan para narasumber.

### 3.6 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

#### 3.6.1 Metode Pengolahan Data

Metode data dalam penelitian kualitatif berarti proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dipahami agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain. Analisis

data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar (Moleong, 2017) .

Berdasarkan uraian diatas dapat peneliti menganalisis bahwa analisis data yang dimaksud mengorganisasikan data. Data yang terkumpul banyak dan terdiri dari catatan lapangan dan tanggapan peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan untuk memudahkan pemahaman pada saat pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kalimat.

### 3.6.2 Analisis Data

analisis data dalam hal ini adalah mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkatagorisasikannya. Pengorganisasian dan mengelola data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi substantive (Moleong, 2017) .

Tujuan utama menganalisis data dalam penelitian kualitatif adalah mencari makna dibalik mata melalui pengakuan subjek pelakunya. Peneliti bisa menangkap pengakuan subyek pelaku secara obyektif, maka peneliti harus mengadakan interview mendalam (in-depth interview) atau terlibat dalam kehidupan subyek pelaku (participant observation).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan sebenarnya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak memasuki lapangan selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisis data kualitatif terdiri dari:

- 1) Tahap pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
- 2) Tahap reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.
- 3) Tahap penyajian data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dari pengambilan.
- 4) Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai lokasi penelitian dan menjabarkan pembahasan dan hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan narasumber terkait dengan Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi.

#### 4.1 Profil PT Nagatama Sejahtera Abadi



*Gambar 4 | Logo Pandawa Kursus Mengemudi*

PT Nagatama Sejahtera Abadi atau Pandawa Kursus Mengemudi berdiri sejak 2022, diawali dengan bapak Vergy sebagai pemilik perusahaan merasakan keresahannya karena biaya belajar mengemudi yang sangat mahal. Kemudian dia memutuskan untuk membuka usahanya sendiri.

Di Pandwa Kursus Mengemudi memiliki fasilitas yang cukup memadai mulai dari mobil yang sangat layak untuk dipakai untuk kursus mengemudi, hingga dapat membuat Surat Izin Mengemudi (SIM) dan juga bisa untuk memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

#### 4.1.2 Visi dan Misi

##### 4.1.2.1 Visi

Menjadikan Pandawa Kursus Mengemudi yang profesional dan berkualitas, serta menciptakan siswa-siswa mengemudi yang taat akan peraturan lalu lintas.

##### 4.1.2.2 Misi

- 1) Menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil dalam mengemudi
- 2) Meningkatkan kesadaran akan peraturan lalu lintas pada pengemudi mobil
- 3) Menjadikan tempat kursus mobil yang bermanfaat bagi masyarakat

#### 4.1.3 Struktur Organisasi dan Fungsi

##### 4.1.3.1 Struktur Organisasi

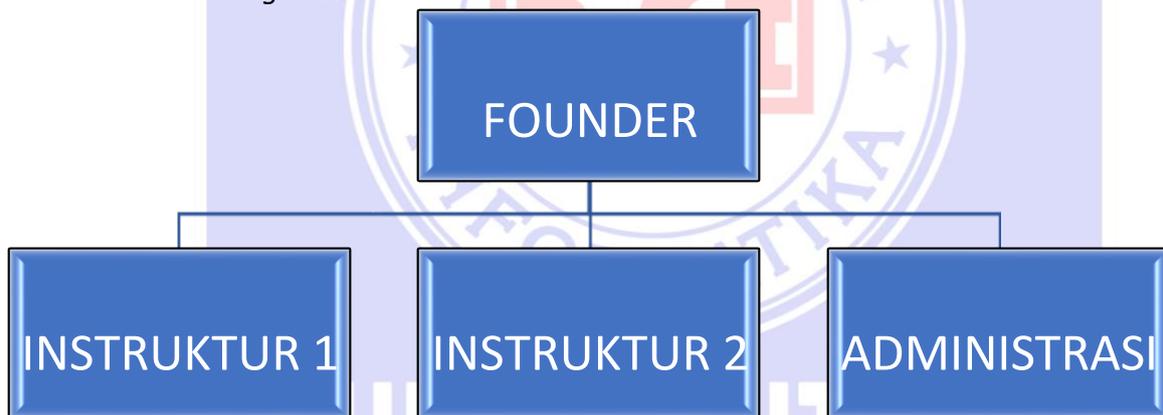


Table 4 1 Struktur Organisasi

##### 4.1.3.2 Fungsi dan Tugas Struktur Organisasi

###### A. Founder

Sebagai pemilik sekaligus pemimpin perusahaan memiliki peran

- 1) Menyusun perencanaan perusahaan.
- 2) Mengatur administrasi kantor, pegawai, dan keuangan.
- 3) Melakukan evaluasi terhadap seluruh kegiatan di perusahaan.

- 4) Membuat perizinan dengan dinas terkait.
- 5) Menentukan kebijakan dan keputusan Perusahaan.
- 6) Merekrut pegawai

#### B. Instruktur

- 1) Mengarahkan Siswa ketika kursus sedang berlangsung.
- 2) Mengevaluasi siswa
- 3) Membuat catatan-catatan khusus bagi siswa yang perlu mendapat perhatian lebih
- 4) Membuat suasana kursus tidak tegang dan canggung.
- 5) Memotivasi siswa

#### C. Administrasi

- 1) Mengelola data pendaftaran calon siswa.
- 2) Mengelola penjadwalan Siswa.
- 3) Menerima tugas-tugas lain yang relevan dari pemimpin.
- 4) Mengatur jadwal Instruktur.

### 4.2 Hasil analisis

Hasil Penelitian merupakan data yang dikumpulkan penelitian selama melakukan pengamatan. Observasi di lapangan yang kemudian dikelola dengan wawancara. Maka data yang didapatkan akan diolah sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada, dengan menjabarkan penelitian sebagai berikut.

#### 4.2.1 Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif yang terjalin antara Instruktur dengan siswa mengemudi untuk memenuhi kebutuhan siswa untuk memberikan informasi yang sangat berpengaruh terhadap meningkatkan pelayanan. Tujuan dari komunikasi efektif yang disampaikan oleh instruktur adalah supaya informasi yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik oleh siswa. Berikut hasil wawancara dengan Vergy Adrian sebagai Pemilik Pandawa

Kursus Mengemudi mengatakan

*“Komunikasi yang kita terapkan adalah Komunikasi yang efektif dan efisien. Tidak terlalu panjang dan juga tidak terlalu sedikit dalam mengajar. Jika kita mengajar terlalu banyak ngomong siswa pun akan sulit untuk fokus mengemudi mobil, jika kita ngomong terlalu sedikit juga tidak baik karena siswa akan bingung apa yang harus dilakukan.”*

Dari pernyataan di atas disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi yang digunakan oleh Pandawa Kursus mengemudi kepada Siswanya adalah Komunikasi yang efektif dan efisien agar memudahkan siswanya menerima informasi. Wawancara dengan Wisnu Bayu sebagai Instruktur kursus mengemudi mengatakan

*“Dalam dunia instruksi mengemudi, komunikasi efektif itu sangat penting untuk kasih pengalaman belajar yang baik buat siswa. Sebagai instruktur mengemudi, saya memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan pengetahuan dan keterampilan mengemudi kepada siswa, mempersiapkan mereka dengan percaya diri di balik kemudi dan memastikan mereka menjadi pengemudi yang bertanggung jawab dan kompeten. Untuk mencapai hal ini, saya biasanya melakukan komunikasi yang aktif kaya memberikan pemahaman tentang mengemudi dan meminta siswa untuk mengulang apa yang saya sampaikan untuk memastikan bahwa siswa paham”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa intruktur melakukan komunikasi yang efektif namun juga aktif dalam memberikan materi-materi pembelajaran. Instruktur juga meminta siswa untuk mengulang apa yang sudah instruktur sampaikan untuk memastikan bahwa siswa benarbenar paham akan materi yang disampaikan. Kemudian penulis mewawancarai Diva Audria sebagai siswa

*“Komunikasi cukup efektif. Instruktur menjelaskan materi dengan baik karena Instruktur sangat terbuka, sabar, dan peduli terhadap saya. Jika saya merasa panik maka instruktur memahami bahwa saya sedang panik”*

Menurut pernyataan siswa di atas Komunikasi efektif yang terjadi di Pandawa Kursus mengemudi sudah berjalan baik karena instruktur yang terbuka, sabar, dan peduli terhadap situasi siswa.

#### 4.2.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal. Jadi komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang melibatkan dua orang atau lebih secara tatap muka yang mampu dipahami oleh kedua belah pihak atas informasi yang disampaikan. Pada hakikatnya komunikasi antarpribadi ini suatu proses yang mempunyai hubungan saling mempengaruhi. Komunikasi interpersonal tatap muka memungkinkan balikan atau respon dapat diketahui dengan segera (instant feedback). Wawancara Vergy adrian sebagai Pemilik Pandawa Kursus Mengemudi mengatakan bahwa:

*“Komunikasi interpersonal antara instruktur mengemudi dan siswa sangat penting karena dapat mempengaruhi efektivitas proses belajar mengemudi. Instruktur harus dapat menyampaikan instruksi dengan jelas dan sabar, sambil memberikan respon yang baik. Siswa juga harus merasa nyaman untuk bertanya dan mengungkapkan kekhawatiran mereka. Komunikasi yang efektif dapat membantu siswa memahami teknik mengemudi lebih cepat dan membuat pengalaman belajar menjadi lebih menyenangkan.”*

Dalam pernyataan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi Interpersonal antara Instruktur dan Siswa sangat penting karena dapat mempengaruhi efektivitas belajar dan dalam menciptakan suasana belajar yang menyenangkan untuk membantu siswa memahami teknik mengemudi lebih cepat. Kemudian penulis mewawancarai Wisnu Bayu sebagai instruktur untuk

mengetahui komunikasi Interpersonal antara Instruktur dan siswa dan berikut hasil wawancaranya

*“Dalam belajar menyetir memang suasananya tegang sekali. Tetapi saya selaku instruktur tetap berusaha menciptakan suasana yang positif. Misalnya saya selalu terbuka kepada siswa jika ada yang ingin dipertanyakan, saya aktif berbicara tetapi juga tidak terlalu banyak berbicara, saya juga harus peka terhadap kenyamanan mereka jika ada yang mereka khawatirkan saya harus membantu menghilangkan kekhawatiran mereka, yang terakhir jika siswa sudah belajar dengan baik saya wajib memberikan pujian dan tetap memberikan semangat untuk lebih baik lagi.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa suasana dalam belajar mengemudi mobil sangat menegangkan tetapi instruktur harus mampu menciptakan suasana yang positif agar siswa merasa nyaman saat belajar mengemudi, instruktur aktif berkomunikasi tetapi tidak terlalu banyak berbicara karena akan mengurangi tingkat fokus siswa, peka terhadap situasi dan kenyamanan siswa, memberikan pujian. Kemudian penulis mewawancarai Diva Audria sebagai siswa tentang komunikasi interpersonal antara instruktur dan siswa.

*“Instruktur nya baik, ramah, dan mau mendengarkan pertanyaan” yang kita tanyakan, Instruktur memberikan materi pembelajaran yang mudah dipahami oleh saya, Dan jika saya panik instruktur selalu menyarankan saya untuk ke pinggir dan menenangkan saya.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa bahwa komunikasi interpersonal antara siswa dan instruktur berjalan dengan baik karena Instruktur ramah, menjelaskan materi pembelajaran yang mudah dipahami, dan selalu meminta siswa untuk memarkirkan mobil di tempat yang aman untuk menenangkan siswa.

#### 4.2.3 Peran Instruktur

Peran Instruktur memberikan penyampaian pengetahuan dengan baik. Peserta kursus juga merasa penyampaian informasi yang diberikan mudah dipahami. Tanya jawab juga membantu penyampaian informasi saat kegiatan belajar berlangsung. Penyampaian informasi yang timbal balik sangat membantu proses pembelajaran. Instruktur harus mampu memberikan informasi-informasi baru dan inovatif berkenaan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Instruktur yang informatif tidak hanya guna pembelajaran. Sifat yang informatif juga dapat membangun hubungan yang baik antar peserta kursus dan instruktur. Berikut hasil wawancara dengan Vergy Adrian sebagai Pemilik Pandawa Kursus Mengemudi mengatakan

*“Peran Instruktur di Pandawa kursus mengemudi adalah yang pertama menyusun rencana pembelajaran kepada tiap siswa, yang kedua pastinya mengajar tentang keterampilan bagaimana mengemudi mobil, yang ketiga instruktur harus siap menangani situasi darurat yang tidak bisa ditebak, yang keempat instruktur memfasilitasi sesi tanya jawab dengan siswa, yang terakhir instruktur melakukan evaluasi terhadap siswa dan memotivasi siswa untuk bisa lebih baik setiap pertemuan”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peran instruktur sangat penting dalam keberhasilan belajar siswa karena Instruktur menyusun rencana pembelajaran, memberikan pengetahuan tentang mengemudi, harus siap mengatasi masalah, instruktur memfasilitasi sesi tanya jawab, mengevaluasi siswa, dan memotivasi siswa untuk menjadi lebih baik. Untuk mendapatkan hasil yang lebih dalam peran instruktur penulis mewawancarai Wisnu Bayu sebagai Instruktur.

*“Peran saya di Pandawa Kursus mengemudi sebagai Instruktur. Sebagai instruktur saya memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap siswa yang saya ajarkan dapat memahami dan bisa mempraktekan*

*mengendarai mobil. Untuk itu biasanya saya memotivasi siswa untuk lebih baik setiap pertemuan, membuka sesi tanya jawab untuk memperdalam pengetahuan siswa tentang mengemudi mobil, yang terakhir saya mengevaluasi siswa agar kesalahan yang dilakukan dapat diperbaiki”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas peran utama instruktur adalah untuk memastikan bahwa siswa dapat memahami ilmu mengendarai mobil, memotivasi siswa untuk lebih baik, membuka sesi tanya jawab untuk memperdalam pengetahuan siswa, dan mengevaluasi siswa untuk memperbaiki kesalahan sebelumnya. Penulis mewawancarai Diva Audria sebagai siswa di Pandawa Kursus mengemudi tentang bagaimana peran instruktur dalam mengajar siswa

*“Peran instruktur adalah untuk mengajarkan saya bagaimana mengemudi yang baik dan benar, Memberikan pengetahuan tentang berlalu lintas yang baik, dan Membuat saya lebih paham tentang bagaimana mengemudi yang baik setiap hari”*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peran instruktur kepada siswa adalah untuk mengajarkan bagaimana mengemudi yang baik dan benar, memberikan pengetahuan tentang berlalu lintas yang baik, dan membuat siswa lebih paham tentang bagaimana menjadi pengemudi yang baik.

#### 4.2.4 Hambatan Komunikasi

Hambatan Komunikasi sebagai suatu sistem gangguan komunikasi dapat terjadi pada semua elemen dan unsur komunikasi. Komunikasi antara Instruktur dan siswa memiliki tujuan untuk memberikan informasi secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Vergy Adrian sebagai pemilik Pandawa Kursus mengemudi mengatakan hambatan komunikasi yang sering terjadi pada saat belajar mengemudi mobil antara instruktur dan siswa adalah

*“Biasanya ada ketidakjelasan atau istilah baru yang jarang diketahui orang yang baru belajar mengemudi, selanjutnya adanya perbedaan gaya belajar siswa sehingga instruktur harus mampu menyesuaikan gaya pembelajaran yang berbeda, ada isyarat-isyarat yang siswa tidak pahami.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi pada saat belajar mengemudi mobil adalah adanya istilah baru yang jarang diketahui oleh siswa, setiap siswa memiliki gaya belajar yang berbeda, siswa tidak memahami bahasa isyarat yang diberikan instruktur. Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Wisnu Bayu selaku Instruktur di Pandawa Kursus Mengemudi untuk mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi antara Instruktur dan siswa.

*“Hambatan yang paling sering saya temui adalah biasanya siswa yang baru belajar itu sangat cemas karena tidak percaya diri. Jadi kalo siswanya cemas dalam belajar mengemudi ini akan mempengaruhi kemampuan dan fokus mereka. Terus adanya gangguan-gangguan dari pengendara lain seperti klakson mobil dari pengendara belakang kita lalu ada pengendara motor yang kurang menaati peraturan dalam berlalu lintas yang membuat komunikasi tidak lancar.”*

Dari hasil wawancara di atas Hambatan komunikasi yang sering terjadi pada belajar mengemudi adalah siswa mudah sekali merasa cemas karena faktor dari dalam diri mereka maupun dari luar. Faktor dari dalam diri siswa adalah karena siswa kurang percaya diri pada saat pertamakali mengemudi, faktor dari luar adalah karena adanya gangguan-gangguan lalu lintas oleh pengendara lain. Kemudian penulis mewawancarai Diva Audria sebagai Siswa untuk mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi pada saat belajar mengemudi.

*“ketika saya merasa cemas maka di situ saya tidak nyaman sama sekali untuk belajar mengemudi. Lalu adanya kesalahpahaman antara saya dan instruktur dalam mengartian istilah-istilah dan isyarat-isyarat yang diberikan oleh instruktur”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas antara siswa ke instruktur hambatan yang terjadi adalah ketika siswa merasa cemas maka siswa tidak nyaman saat mengemudi dan adanya kesalahpahaman antara siswa dan instruktur

#### 4.2.5 Meningkatkan pelayanan

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting yang mempengaruhi kinerja kompetitif organisasi dan kualitas maupun produktifitas yang tinggi. Pelayanan di Pandawa kursus mengemudi sebagian besar dipengaruhi oleh bagaimana komunikasi yang terjadi antara instruktur dan siswa. Untuk meningkatkan daya saing perusahaan maka instruktur harus bekerja dengan baik dan benar untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini pelayanan sangat berperan penting karena kepuasan pelanggan bergantung dengan bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Berikut hasil wawancara dengan Vergy Adrian sebagai Pemilik Pandawa kursus mengemudi untuk mengetahui bagaimana meningkatkan pelayanan.

*“Yang paling utama adalah dari kualitas instruktur. Kita memiliki instruktur yang sudah berpengalaman dan juga tidak kaku dalam mengajar siswa karena bentuk tingkat kepuasan pelanggan kita berada pada bagaimana si instruktur mengajari siswa. Yang kedua kami selalu memastikan bahwa kendaraan yang kami pakai untuk berlatih itu sangat layak untuk dipakai. Yang ketiga kami memiliki jadwal yang fleksibel jika siswa tidak dapat hadir siswa dapat merubah jam latihan dengan menghubungi admin kami. Yang terakhir kami selalu bilang ke instruktur kami bahwa tiap orang itu berbeda-beda dari cara belajar dan sifatnya. Jadi kita harus bisa menyesuaikan gaya pembelajaran kita.”*

Berdasarkan wawancara di atas bahwa instruktur sangat berpengaruh terhadap meningkatkan pelayanan di Pandawa Kursus mengemudi. Namun ada beberapa faktor lain juga yang harus diperhatikan untuk selalu meningkatkan layanan di Pandawa kursus mengemudi yaitu dengan memastikan kendaraan selalu aman,

memiliki jadwal yang fleksibel, dan Instruktur menyesuaikan gaya belajar yang berbeda setiap siswa. Kemudian penulis mewawancarai Wisnu Bayu sebagai instruktur untuk mengetahui bagaimana upaya instruktur dalam meningkatkan pelayanan.

*”Yang pertama untuk meningkatkan pelayanan saya harus memfasilitasi kegiatan pembelajaran yang baik, memahami tentang aturan-aturan lalu lintas, selalu memotivasi siswa untuk lebih baik, yang terpenting harus sabar, dan kita juga harus memahami kondisi siswa dengan baik.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa upaya instruktur dalam meningkatkan pelayanan di Pandawa kursus mengemudi adalah memfasilitasi kegiatan belajar mengemudi dengan baik, memahami aturanaturan lalu lintas, memotivasi siswa, sabar menghadapi siswa, mampu memahami kondisi siswa dengan baik. Kemudian penulis mewawancarai Diva Audria sebagai siswa mengenai bagaimana pelayanan di Pandawa kursus mengemudi.

*”Menurut saya pelayanan di sini cukup baik. Mulai dari penjadwalan yang fleksibel, terus bisa dijemput juga ke rumah, kondisi mobilnya cukup baik, dan instruktur nya juga ramah dan sabar hanya saja satu hal yang saya kurang suka yaitu setiap akhir sesi kita harus memberikan tip kepada instruktur sebesar Rp. 15.000,00 perjam”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa bahwa pelayanan di Pandawa kursus mengemudi sudah baik karena jadwal yang fleksibel, siswa bisa meminta untuk dijemput di rumah, kondisi mobil yang baik, dan juga instruktur yang baik tetapi kekurangannya adalah siswa harus memberikan tip kepada instruktur sebesar Rp.15.000,00 perjam.

rumah, pendaftaran yang mudah, instruktur yang baik tetapi siswa merasa keberatan karena harus memberikan tip untuk instruktur di setiap pertemuan

### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Nagatama Sejahtera Abadi atau Pandawa Kursus Mengemudi. Peneliti mendeskripsikan Strategi Komunikasi Instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi atau Pandawa Kursus Mengemudi dalam meningkatkan pelayanan mengajar mengemudi pelanggan. Penulis memaparkan hasil dari observasi dan wawancara mendalam (*depth interview*) dengan key informan dan informan, penulis melakukan pertimbangan bahwa sifat *key informan adalah* yang dianggap memiliki banyak informasi mengenai mendeskripsikan Strategi Komunikasi Instruktur PT Nagatama Sejahtera Abadi atau Pandawa Kursus Mengemudi dalam meningkatkan pelayanan mengajar mengemudi pelanggan.

#### 4.3.1 Komunikasi Efektif

Komunikasi Efektif yang diterapkan oleh Instruktur di Pandawa Kursus mengemudi dalam memberikan pembelajaran dan meningkatkan pelayanan mengemudi difokuskan pada komunikasi yang aktif dalam memberikan materi-materi pembelajaran. Instruktur juga meminta siswa untuk mengulang apa yang sudah instruktur sampaikan yang bertujuan untuk mengetahui siswa benar-benar paham akan materi yang disampaikan. Sejalan dengan pendapat menurut Moss dan Tubb mendefinisikan bahwa komunikasi efektif adalah proses komunikasi dimana dicapai keadaan bahwa komunikan dapat menangkap pesan, memahami, mengerti ataupun melaksanakannya sesuai yang dikehendak. Komunikasi efektif antara instruktur dan siswa memiliki tujuan untuk menyampaikan

informasi dan siswa benar-benar memahami informasi yang sudah diberikan oleh instruktur yang pada gilirannya dapat membantu siswa untuk menguasai materi dan dapat mempraktekan dalam mengemudi mobil.

#### 4.3.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal yang diterapkan antara instruktur dan siswa di Pandawa Kursus Mengemudi untuk meningkatkan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam mengajar siswa. Bentuk komunikasi dapat berupa edukasi, program pelatihan, dan motivasi terhadap siswa. komunikasi Interpesonal antara Instruktur dan Siswa di Pandawa Kursus Mengemudi dapat mempengaruhi efektivitas belajar dan dalam menciptakan suasana belajar yang menyenangkan untuk membantu siswa memahami teknik mengemudi lebih cepat. Sejalan dengan pendapat menurut Agus M. Hardjana mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Dalam konteks pembelajaran, Komunikasi Interpersonal antara instruktur dan siswa dapat meningkatkan efektivitas dan motivasi belajar.

#### 4.3.3 Peran Instruktur

Peran Instruktur dalam meningkatkan pelayanan di Pandawa Kursus Mengemudi adalah menyusun rencana pembelajaran, memberikan pengetahuan tentang mengemudi, harus siap mengatasi masalah, instruktur memfasilitasi sesi tanya jawab, mengevaluasi siswa, dan memotivasi siswa untuk menjadi lebih baik. Sejalan dengan pendapat menurut Febrianto mengatakan bahwa Peran instruktur sebagai informator, organisator, motivator, director (pengarah), inisiator, fasilitator, mediator, evaluator. Terlaksananya peran instruktur dalam layanan pembelajaran menjadi tolok ukur dalam keberhasilan peserta kursus, seperti halnya layanan pembelajaran yang dilaksanakan. Dalam konteks pembelajaran Bapak Wisnu Bayu memastikan bahwa dirinya sudah berperan sebagai informator, organisator, motivator, director (pengarah), inisiator, fasilitator, mediator, evaluator. Yang pada gilirannya dapat meningkatkan pelayanan.

#### 4.3.4 Hambatan Komunikasi.

Dalam berkomunikasi, Kita perlu memikirkan tujuan komunikasi berupa tujuan jangka panjang yang bisa dilakukan secara terencana, atau bisa langsung mendapat respon segera. Tujuan yang tidak tercapai melalui komunikasi selalu merupakan akibat dari kesalahan atau kekurangan komunikasi yang digunakan untuk mencapainya. Menurut Hubei Musa dalam (Firdaus, 2017), hambatan komunikasi ada berbagai macam.

- 1) Hambatan dalam penyandian: kata sandi juga dapat diartikan sebagai bahasa. Komunikasi mungkin tidak berjalan lancar jika simbol, bahasa, atau gerak tubuh yang digunakan sulit dipahami, atau tidak sesuai dengan lingkungan tertentu. Penyandian ini juga mencakup ketika komunikator mengirimkan sandi dengan cara yang sulit dimengerti dan akan mempengaruhi komunikasi tidak berjalan lancar
- 2) Komunikator: Komunikator seringkali tidak langsung merespon, mungkin karena tidak mempercayai komunikator. atau prasangka berlebihan sehingga komunikasi hanya terjadi melalui komunikator.
- 3) Feedback: Umpan balik yang diberikan tidak serta merta, bukan karena tidak percaya namun terkadang komunikasi telat memberikan jawaban karena beberapa kendala karena mereka (komunikator dan komunikan) tidak berada pada satu ruang dan waktu.
- 4) Semantik: Sering ketika melakukan komunikasi, para pelaku komunikasi menggunakan bahasa yang memiliki makna berlebih atau terlalu banyak basa-basi baik dari komunikator maupun komunikan.
- 5) Psikologis: Terkadang, meskipun komunikasi yang berjalan cukup baik namun harapan.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Informan satu, dua, dan tiga Bapak Vergy menyatakan bahwa hambatan komunikasi pada saat belajar mengemudi mobil adalah adanya istilah baru yang jarang diketahui oleh siswa, setiap siswa memiliki gaya belajar yang berbeda, siswa tidak memahami bahasa isyarat yang diberikan instruktur. Kemudian Bapak Wisnu sebagai Instruktur menyatakan Hambatan komunikasi yang sering terjadi pada belajar mengemudi adalah siswa mudah sekali merasa cemas karena faktor dari dalam diri mereka maupun dari luar. Faktor dari dalam diri siswa adalah karena siswa kurang percaya diri pada saat pertamakali mengemudi, faktor dari luar adalah karena adanya gangguan-gangguan lalu lintas oleh pengendara lain. Kemudian Diva sebagai siswa menyatakan hambatan yang terjadi adalah ketika siswa merasa cemas maka siswa tidak nyaman saat mengemudi dan adanya kesalahpahaman antara siswa dan instruktur.

#### 4.3.5 Meningkatkan pelayanan

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan Bapak vergy selaku pemilik Pandawa Kursus Mengemudi melakukan seleksi instruktur yang berkualitas dan berpengalaman, memastikan kendaraan selalu aman dan layak untuk digunakan, memiliki jadwal yang fleksibel, dan Instruktur menyesuaikan gaya belajar yang berbeda setiap siswa. Sejalan dengan pendapat menurut kasmir mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Hal ini juga didukung oleh pernyataan siswa yang mengatakan bahwa pelayanan di Pandawa kursus mengemudi sudah baik karena jadwal yang fleksibel, siswa bisa meminta untuk dijemput di rumah, kondisi mobil yang baik, dan juga instruktur yang baik tetapi kekurangannya adalah siswa harus memberikan tip kepada instruktur sebesar Rp.15.000,00 perjam. Dalam hal ini pelayanan di Pandawa

kursus mengemudi sudah cukup baik tetapi siswa kurang berkenan jika harus mengeluarkan uang tambahan untuk tip instruktur



## BAB V

### PENUTUP

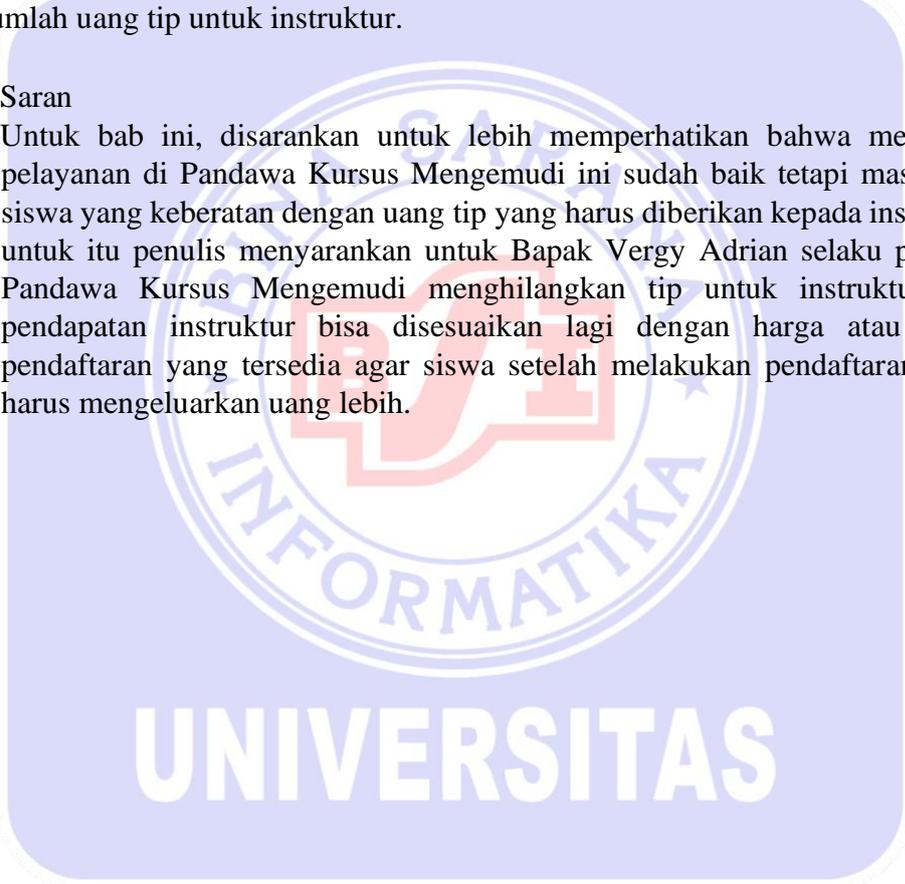
Pada bab ini akan dibahas kesimpulan dari penelitian mengenai Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi. Selain itu, akan disampaikan juga implikasi praktis dari penelitian ini, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi Strategi Komunikasi Instruktur Pt Nagatama Sejahtera Abadi Dalam Meningkatkan Pelayanan Mengajar Mengemudi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi yang terjadi antara Instruktur dan siswa di Pandawa Kursus mengemudi menggunakan Komunikasi Interpersonal Efektif selain itu untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di Pandawa Kursus Mengemudi Bapak Vergy Adrian sebagai pemilik Pandawa Kursus mengemudi selalu mengedepankan kualitas yang terbaik untuk siswa dari segi Instruktur, Kendaraan, Jadwal yang fleksibel, dan dapat di jemput di rumah. Pelanggan atau siswa sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Pandawa Kursus Mengemudi tetapi pelanggan merasa keberatan karena diharuskan membayar sejumlah uang tip untuk instruktur.

#### 5.2 Saran

Untuk bab ini, disarankan untuk lebih memperhatikan bahwa meskipun pelayanan di Pandawa Kursus Mengemudi ini sudah baik tetapi masih ada siswa yang keberatan dengan uang tip yang harus diberikan kepada instruktur untuk itu penulis menyarankan untuk Bapak Vergy Adrian selaku pemilik Pandawa Kursus Mengemudi menghilangkan tip untuk instruktur lalu pendapatan instruktur bisa disesuaikan lagi dengan harga atau paket pendaftaran yang tersedia agar siswa setelah melakukan pendaftaran tidak harus mengeluarkan uang lebih.



UNIVERSITAS

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrew E. Sikula. (2017). *Komunikasi Bisnis*. Erlangga.
- Anggraeni, S. W. dkk. (2021). Pengembangan Multimedia Pembelajaran Interaktif Berbasis Video untuk Meningkatkan Minat Belajar Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(6), 5313–5327.
- Arfandi, A., & Samsudin, M. A. (2021). PERAN GURU PROFESIONAL SEBAGAI FASILITATOR DAN KOMUNIKATOR DALAM KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR. *Edupedia : Jurnal Studi Pendidikan Dan Pedagogi Islam*, 5(2), 124– 132.
- Aria, M. , & Atik, I. , L. (. (2018). ata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. *Jurnal Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Arwan. (2018). Efektifitas Komunikasi Interpersonal dalam Mewujudkan Keharmonisan Keluarga di Masyarakat Nelayanan Meskom Bengkalis. *Jurnal RISALAH*, 29(1), 32–47.
- Azazalina, S. (2023). *Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Pada Sekolah Luar Biasa Negeri 10 Jakarta Dalam, Upaya Meningkatkan Keterampilan Mahasiswa [Skripsi]*. Bina Sarana Informatika.
- Azizah, P. N. (2019). *Analisis Tanggung Jawab Penyedia Layanan Jasa Kursus Mengemudi Mobil Pada Yayasan Pendidikan Dan Keterampilan [Skripsi]*. UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR.
- Dwijowijoto, R. N. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluas*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.

- Ellis, R. (1994). *The Study of Second Language Acquisition*. Oxford University Press.
- Esi, dkk. (2016). *Peranan Guru Sebagai Fasilitator Dan Motivator Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Di Kelas XI SMK* [Skripsi]. Universitas Tanjungpura.
- Firdaus, M. Al. (2017). ANALISIS HAMBATAN DAN STRATEGI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANAK PANTI ASUHAN YATIM MUHAMMADIYAH KARANGANYAR . *Jurnal Komunitas*, 5(1).
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Ar-Ruzz Media.
- Irawan, H. (2012). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICS*. PT Alex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Gary Amstrong. (2018). *Principles of Marketing* (Edisi 15).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kusumawati, T. I. (2015). Komunikasi Verbal Dan Non Verbal. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6(2), 90–95.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia Y.A.I*, 27(1), 71–82.
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Administrasi Public Dan Pembangunan Universitas Lambung Mangkurat* , 4(1).
- Novianti, A. dkk. (2020). Pengaruh Penerapan Model Problem Based Learning (PBL) Terhadap Aktivitas dan Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Tematik Terpadu di Kelas V Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 194–202.
- Opitasari, Ridwan, & Lukman, A. I. (2022). PERAN INSTRUKTUR DALAM PROSES

PEMBELAJARAN KURSUS MENGEMUDI DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) BORNEO SAMARINDA. *Learning Society: Jurnal CSR, Pendidikan, Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(1), 90–97.

Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi Andi. *Ecodemica*, 2(1).

Saptadi, S. (2020). Peran Instruktur Dalam Layanan Pembelajaran Peserta Kursus Mengemudi Mobil Roda Empat di LKP Cendana Samarinda. *Learning Society: Jurnal CSR, Pendidikan Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(2), 28–34.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-2). Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service.

Tarone, E. (1981). Some Thoughts on the Notion of Communication Strategy. *TESOL Quarterly*, 15(3).

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). ANDI.

Yulianto, R. T. , & Ramadhona. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pos Indonesia (Persero) (studi kasus Kerjasama Telkomsel dengan PT POS INDONESIA Bandung). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12(1).

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Biodata Mahasiswa

NIM 44200156  
Nama Lengkap : Evan Stevanus Aprian Nainggolan  
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 15 April 1999  
Alamat lengkap :Jl.Melati Indah 3 no 71 RT001/RW 014 Kel. Kapuk Kec. Cengkareng  
Jakarta Barat 11720

### 2. Pendidikan

1. SDS Kartini 2006 - 2012
2. SMP Baptis Cengkareng Indah 2012 - 2014
3. SMA Baptis Cengkareng Indah 2014 - 2017

### 3. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Menjadi anggota Osis di SMA Baptis Cengkareng Indah
2. Menjadi panitia pelaksana sebagai Perlengkapan Dekorasi pada Seminar"



Jakarta, 04 Juli 2024

Evan Stevanus Aprian N



PANDAWA KURSUS MENGENUDI  
JL. Raya Kebayoran Lama NO. 28 Kebon Jeruk,  
Jakarta Barat, DKI Jakarta 11540

**SURAT KETERANGAN Nomor : 0056/2.06/XII/2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vergy Adrian

Jabatan : Pemilik Pandawa Kursus Mengemudi

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Evan Stevanus Aprian Nainggolan

NIM 44200156

Alamat : Jl. Melati Indah 3 no 71 RT 001 RW 014

Adalah benar telah melaksanakan penelitian pada Pandawa Kursus Mengemudi terhitung sejak 1 April 2024 sampai dengan 15 Juni 2024, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 20 Juni 2024

Vergy Adrian

## Hasil Wawancara

Informan 1

Vergy Adrian

Pemilik Pandawa Kursus Mengemudi

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bisnis Awal: Apa yang mendorong Anda untuk memulai bisnis sekolah mengemudi?</p>	<p>saya ingin berkontribusi dengan mengajarkan orang-orang cara mengemudi dengan aman dan bertanggung jawab. Memulai bisnis sekolah mengemudi memberi saya kesempatan untuk berbagi pengetahuan dan keterampilan ini dengan calon pengemudi. Melihat permintaan yang terus meningkat untuk kursus mengemudi, saya menyadari bahwa ini adalah peluang bisnis yang menjanjikan. Dengan banyaknya orang yang ingin memperoleh izin mengemudi, bisnis ini dapat menghasilkan pendapatan yang stabil.</p>
<p>Kualifikasi apa yang Anda cari saat merekrut instruktur mengemudi?</p>	<p>Instruktur harus dapat berkomunikasi dengan baik dan sabar. Mereka harus dapat menjelaskan konsep-konsep</p>

	<p>mengemudi dengan jelas kepada siswa.</p> <p>Pengalaman mengajar adalah nilai tambah. Kami mencari instruktur yang telah mengajar dengan sukses sebelumnya dan memiliki pemahaman tentang berbagai tingkat kemampuan siswa. Kami ingin instruktur yang ramah, sabar, dan dapat membangun hubungan baik dengan siswa. Etika kerja yang baik itu juga sangat penting. Lalu Instruktur harus siap menghadapi situasi darurat selama pelajaran mengemudi dan tahu bagaimana mengatasinya</p>
<p>Strategi apa yang Anda terapkan dalam berkomunikasi antara instruktur dengan siswa</p>	<p>Komunikasi yang kita terapkan adalah Komunikasi yang efektif dan efisien. Tidak terlalu panjang dan juga tidak terlalu sedikit dalam mengajar. Jika kita mengajar terlalu banyak ngomong siswa pun akan sulit untuk fokus mengemudi mobil, jika kita ngomong terlalu sedikit juga tidak baik karena siswa akan bingung apa yang harus dilakukan.</p>

<p>Hal hal apa saja yang harus Anda perhatikan untuk meningkatkan layanan pada bisnis mengemudi ini?</p>	<p>Yang paling utama adalah dari kualitas instruktur. Kita memiliki instruktur yang sudah berpengalaman dan juga tidak kaku dalam mengajar siswa karena bentuk tingkat kepuasan pelanggan kita berada pada bagaimana si instruktur mengajari siswa. Yang kedua kami selalu memastikan bahwa kendaraan yang kami pakai untuk berlatih itu sangat layak untuk dipakai. Yang ketiga kami memiliki jadwal yang fleksibel jika siswa tidak dapat hadir siswa dapat merubah jam latihan dengan menghubungi admin kami. Yang terakhir kami selalu bilang ke instruktur kami bahwa tiap orang itu berbeda-beda dari cara belajar dan sifatnya. Jadi kita harus bisa menyesuaikan gaya pembelajaran kita.</p>
<p>Bagaimana anda mengukur tingkat kepuasan siswa anda</p>	<p>Setiap di akhir sesi latihan kita menyediakan waktu sekitar lima menit untuk evaluasi instruktur dan siswa. Lalu di hari terakhir siswa latihan admin kita akan tanya tentang penilaian terhadap</p>

	instruktur dan kepuasan siswa selama belajar di sini
<p>Bagaimana jadwal instruktur di pandawa</p> <p>Kursus mengemudi</p>	<p>Untuk jadwal sabtu minggu para instruktur tidak boleh libur, untuk hari libur akan disesuaikan dengan kepadatan jadwal siswa</p>
<p>Jika ada Siswa yang tidak cocok cara komunikasi dengan instruktur apa yang akan dilakukan</p>	<p>Pertama kita tanya dulu tidak cocoknya seperti apa. Jika instruktur menyampaikan informasi terlalu cepat maka instruktur akan kita evaluasi dalam hal pembelajaran. Jika instruktur sudah mengeluarkan kata tidak pantas akan saya tegur dan akan saya ganti instruktur lain</p>
<p>Apa saja peran instruktur dalam meningkatkan pelayanan di pandawa kursus mengemudi</p>	<p>Di Pandawa kursus mengemudi para instruktur kami memiliki perang yang bukan hanya mengajar saja tetapi. Instruktur kami mendorong motivasi siswa untuk meningkatkan kepercayaan diri para siswa. Selanjutnya Instruktur kami menyampaikan materi yang sudah kami atur seefektif mungkin. Yang terakhir instruktur harus mengevaluasi siswa agar siswa menjadi lebih baik.</p>

	<p>Karena walaupun secara kualitas persiapan kita baik namun kualitas instruktur tidak baik maka ini membuat siswa menjadi kurang nyaman dan akan berpengaruh ke pelayanan kami.</p>
<p>Bagaimana Komunikasi Interpersonal yang terjadi antara Instruktur dan Siswa</p>	<p>Komunikasi interpersonal antara instruktur mengemudi dan siswa sangat penting karena dapat mempengaruhi efektivitas proses belajar mengemudi. Instruktur harus dapat menyampaikan instruksi dengan jelas dan sabar, sambil memberikan respon yang baik. Siswa juga harus merasa nyaman untuk bertanya dan mengungkapkan kekhawatiran mereka. Komunikasi yang efektif dapat membantu siswa memahami teknik mengemudi lebih cepat dan membuat pengalaman belajar menjadi lebih menyenangkan.</p>

Informan 2

Wisnu Bayu

Instruktur

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa yang pertama kali bapak sampaikan kepada siswa bapak</p>	<p>Pertama kali saya paling memperkenalkan diri masing-masing lalu setelah itu saya memperkenalkan fitur serta kegunaan pada bagian mobil seperti bagaimana menyalakan lampu sen, Klakson, Lampu hazard. lalu setelah menjelaskan fungsi fitur di mobil saya minta siswa untuk duduk pada posisi nyaman. Lalu mencoba untuk memajukan dan memundurkan mobil tanpa gas terlebih dahulu.</p>
<p>Apa yang bapak lakukan jika ada siswa yang tidak mengerti saat bapak berikan instruksu.</p>	<p>Biasanya setelah saya jelaskan panjang lebar saya akan bertanya kembali ada yang tidak dimengerti atau tidak. Kalau siswa tidak bertanya sama sekali biasanya saya nanya ulang untuk ngetes siswa kalau dia benar-benar paham apa yang saya jelaskan.</p>

<p>Bagaimana bapak memberitahu siswa jika siswa melakukan kesalahan dalam belajar mengemudi?</p>	<p>Biasanya saya meminta untuk siswa berhenti di tempat yang menurut saya cukup aman untuk berhenti. Lalu saya</p>
--	--

	<p> jelaskan kesalahan mereka dan saya juga jelaskan apa yang harus dilakukan supaya tidak salah lagi.</p>
--	--

<p>Setiap orang memiliki pemahaman yang berbeda, bagaimana bapak dalam mengangani hal ini.</p>	<p>Iyaa betul setiap orang ada yang cepat mengerti dan ada juga yang lama. Kalau siswa yang cepat mengerti dan benar saat pembelajaran maka saya akan memberikan instruksi materi yang lebih cepat. Jika siswa lama belajar maka saya akan mengulang sampai si siswa itu benar karena dalam menyetir mobil tidak sembarangan seperti motor. Harus benarbenar bisa</p>
--	---

<p>Dalam situasi apa bapak merasa perlu untuk mengambil alih kendali dari siswa, dan bagaimana bapa berkomunikasi hal tersebut?</p>	<p>Saya biasanya mengambil alih hanya rem dan kopling saja. Biasanya saya lakukan jika menurut saya mobil yang dipakai kemungkinan besar akan menabrak. Dan biasanya saya menjelaskan kalau tidak memungkinkan untuk jalan dan saya menjelaskan ulang lagi dan bilang harus tetap fokus.</p>
<p>Bagaimana cara bapak memberikan evaluasi kepada siswa</p>	<p>Biasanya saya mengadakan evaluasi di akhir setiap sesi pertemuan. Saya akan menyampaikan kekurangan dan</p>
	<p>kelebihan siswa dengan bahasa yang baik. Karena kalau saya menggunakan bahasa yang kurang baik saya takut tersinggung. Setelah evaluasi saya akan memberikan saran bagaimana cara menangani kesalahan siswa.</p>

<p>Bagaimana bapak membuat suasana yang positif dalam belajar mengemudi melalui komunikasi antarpersonal</p>	<p>Dalam belajar menyetir memang suasananya tegang sekali. Tetapi saya selaku instruktur tetap berusaha menciptakan suasana yang positif. Misalnya saya selalu terbuka kepada siswa jika ada yang ingin dipertanyakan, saya aktif berbicara tetapi juga tidak terlalu banyak berbicara, saya juga harus peka terhadap kenyamanan mereka jika ada yang mereka khawatirkan saya harus membantu menghilangkan kekhawatiran mereka, yang terakhir jika siswa sudah belajar dengan baik saya wajib memberikan pujian dan tetap memberikan semangat untuk lebih baik lagi.</p>
<p>Apakah ada hambatan dalam berkomunikasi dengan siswa</p>	<p>Hambatan yang paling sering saya temui adalah biasanya siswa yang baru belajar</p>

	<p>itu sangat cemas karena tidak percaya diri. Jadi kalo siswanya cemas dalam belajar mengemudi ini akan mempengaruhi kemampuan dan fokus mereka. Lalu adanya gangguan-gangguan dari pengendara lain seperti klakson mobil dari pengendara belakang kita lalu ada pengendara motor yang kurang menaati peraturan dalam berlalu lintas yang membuat komunikasi tidak lancar.</p>
<p>Bagaimana Bapak memotivasi siswa yang merasa gagal dalam belajar mengemudi</p>	<p>Untuk siswa yang merasa gagal atau bahkan merasa tidak bisa biasanya saya mencoba untuk memberikan pujian atas kemajuan yang terjadi lalu saya tanyakan ada apa yang terjadi lalu saya membuat target yang menyesuaikan kemampuan siswa lalu memulai pembelajaran menyetir dari tingkat yang awal lagi dengan lebih tenang dan fokus.</p>

Informan 3

Diva Audria

Siswa mengemudi

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana Komunikasi interpersonal antara Instruktur dan Anda sebagai siswa	Instrukturnya baik, ramah, dan mau mendengarkan pertanyaan” yang kita tanyakan, Instruktur memberikan materi pembelajaram yang mudah dipahami oleh saya, Dan jika saya panik instruktur selalu menyarankan saya untuk ke pinggir dan menenangkan saya.
Bagaimana Instruktur membantu kamu jika kamu ada kesulitan dalam belajar?	Yang pertama instruktur memberikan motivasi dulu lalu menjelaskan ulang teknik mengemudi secara detail sampai saya paham lagi dan mencoba untuk mengulang kesalahan saya
Dalam berkomunikasi Apakah kamu diberi kebebasan untuk bertanya	Saya diberikan kebebasan untuk bertanya apapun yang berhubungan dengan mengemudi.
Menurutmu bagaiman suasana belajar mengemudi di pandawa kursus mengemudi	Menurut saya suasananya sangat baik, tidak ada intimidasi ataupun paksaan dalam mengajar. Instruktur selalu memberikan arahan supaya saya tidak bingung

<p>Apakah ada hambatan dalam berkomunikasi antara siswa dengan Instruktur</p>	<p>Ada, ketika saya merasa cemas maka di situ saya tidak nyaman sama sekali untuk belajar mengemudi. Lalu adanya kesalahpahaman antara saya dan instruktur misalnya seperti saya merasa bahwa harus pindah gigi tapi ternyata instruktur bilang belum</p>
<p>Apakah kamu puas dengan pelayanan di Pandawa Kursus mengemudi</p>	<p>Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada di Pandawa Kursus mengemudi karena harga kursus yang bisa dibilang cukup murah dibanding dengan tempat lain, jadwal yang fleksibel jadi saya dapat mengatur kegiatan-kegiatan yang lain lebih mudah, bersedia dijemput ke rumah, Pendaftaran kursus yang tidak sulit, Instruktur yang baik jadi saya merasa puas</p>
<p>Menurutmu bagaimana pelayanan mengemudi di Pandawa Kursus mengemudi</p>	<p>Menurut saya pelayanan di sini cukup baik. Mulai dari penjadwalan yang fleksibel, terus bisa dijemput juga ke rumah, kondisi mobilnya cukup baik, dan instruktur juga ramah dan sabar</p>

<p>Menurutmu apakah komunikasi antara Instruktur dan siswa sudah efektif</p>	<p>Menurut saya komunikasi sudah cukup efektif. Instruktur menjelaskan materi</p>
	<p>dengan baik karena Instruktur sangat terbuka, sabar, dan peduli terhadap saya. Jika saya merasa panik maka instruktur memahami bahwa saya sedang panik</p>



## Lampiran Wawancara



*Lampiran 1 Wawancara dengan Informan 1*



*Lampiran 2 Wawancara Dengan Informan 2*



*Lampiran 3 Wawancara dengan Informan 3*



*Lampiran 4 Observasi Selesai m*





# Turnitin

## ORIGINALITY REPORT

SIMILARITY INDEX **25%** 23% INTERNET

10%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

SOURCES%

### PRIMARY SOURCES

1 [jurnal.fkip.unmul.ac.id](http://jurnal.fkip.unmul.ac.id) Internet Source 2%

2 [portaluqb.ac.id:808](http://portaluqb.ac.id:808) Internet Source 2%

3 [repository.umsu.ac.id](http://repository.umsu.ac.id) Internet Source 1%

4 [repository.umj.ac.id](http://repository.umj.ac.id) Internet Source 1%

5 [docplayer.info](http://docplayer.info) Internet Source 1%

6 Submitted to Politeknik Pariwisata Palembang Student Paper 1%

---

7 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) Internet Source 1%

---

8 [repo.stiemuhcilacap.ac.id](http://repo.stiemuhcilacap.ac.id) Internet Source 1%

---

9 [repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id) Internet Source 1%

---

10 Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi < 1%  
Indonesia Jawa Timur  
Student Paper

---

11 Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper < 1%

---

12 [repository.radenintan.ac.id](http://repository.radenintan.ac.id) Internet Source < 1%

---

13 Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper < 1%

---

14 [text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com) Internet Source < 1%

---

15 [eprints.unm.ac.id](http://eprints.unm.ac.id) Internet Source < 1%

---

---

16 123 Internet Source dok.com <1%

---

17 Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta <1%  
Indonesia  
Student Paper

---

18 id.123dok.com Internet Source <1%

---

19 Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia <1%  
Student Paper

---

20 www.scilit.net Internet Source <1%

---

21 digilib.unila.ac.id Internet Source <1%

---

22 Submitted to Sriwijaya University <1%  
Student Paper

---

23 Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri <1%  
Yogyakarta  
Student Paper

---

24 Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper <1%

---

25 Submitted to unars Student Paper <1%

---

---

26 [digilib.iain-palangkaraya.ac.id](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id) Internet Source <1%

---

27 Hernawan Erfan Prasetya, Ismaniar Ismaniar.  
"Peran Instruktur Dalam Layanan Pembelajaran Di Kursus Setir Mobil", Jambura Journal of Community Empowerment, 2022  
Publication <1%

---

28 [repository.ar-raniry.ac.id](http://repository.ar-raniry.ac.id) Internet Source <1%

---

29 [manajemen.fe.um.ac.id](http://manajemen.fe.um.ac.id) Internet Source <1%

---

30 [helnibstra.blogspot.com](http://helnibstra.blogspot.com) Internet Source <1%

---

31 [retnok1202.blogspot.com](http://retnok1202.blogspot.com) Internet Source <1%

---

32 [ppjp.ulm.ac.id](http://ppjp.ulm.ac.id) Internet Source <1%

---

33 [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id) Internet Source <1%

---

---

34 Intan Hamidah Yuzakky Saputri, Sukarelawati <1%

Sukarelawati, Ali Alamsyah Kusumadinata.

"KOMUNIKASI INTERPERSONAL DIADIK  
ANTARA ANAK DAN ORANG TUA TIRI DALAM  
KELUARGA", JURNAL KOMUNIKATIO, 2022

Publication

---

35 [blog.kejarcita.id](http://blog.kejarcita.id) Internet Source <1%

36 [digilib.ulm.ac.id](http://digilib.ulm.ac.id) Internet Source <1%

37 [fliphtml5.com](http://fliphtml5.com) Internet Source <1%

38 [repository.ummat.ac.id](http://repository.ummat.ac.id) Internet Source <1%

39 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II <1%

Student Paper

---

40 [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id) Internet Source <1%

---

41 [jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id](http://jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id) Internet Source <1%

---

42 [repository.ibs.ac.id](http://repository.ibs.ac.id) Internet Source <1%

---

43 Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan  
Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Student Paper <1%

---

44 [download.garuda.ristekdikti.go.id](http://download.garuda.ristekdikti.go.id) Internet Source <1%

---

45 [eprints.unpak.ac.id](http://eprints.unpak.ac.id) Internet Source <1%

---

46 [www.jurnal.usahidsolo.ac.id](http://www.jurnal.usahidsolo.ac.id) Internet Source <1%

---

47 Submitted to Universitas Andalas  
Student Paper <1%

---

48 [core.ac.uk](http://core.ac.uk) Internet Source <1%

---

49 [konsultaskripsi.com](http://konsultaskripsi.com) Internet Source <1%

---

50 Submitted to Academic Library Consortium Student Paper <1%

---

---

51 Submitted to UPN Veteran Jakarta Student Paper <1%

---

52 Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper <1%

---

53 Submitted to Universitas Bina Darma Student Paper <1%

---

54 repository.ubharajaya.ac.id Internet Source <1%

---

55 Lutfiah Husnah. "Pola Komunikasi Pondok Pesantren Al-Mukhlisin dalam Membangun Citra Positif di Kabupaten Batu Bara", Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah, 2024  
Publication <1%

---

56 Submitted to Universitas Gunadarma Student Paper <1%

---

57 Yeni Nuraeni, Rina Astriani. "PERENCANAAN PROGRAM KOMUNIKASI PADA PROGRAM MAGANG DALAM MENINGKATKAN SKILL DAN KNOWLEDGE MAHASISWA (STUDI PADA MAHASISWA GUNADARMA DALAM PROGRAM MAGANG DI MEDIA RADIO MEGASWARA BOGOR)", Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan, 2023 <1%



58	<a href="https://repository.unisbablitar.ac.id">repository.unisbablitar.ac.id</a> Internet Source	<1%
59	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin ConsortiumPart IV Student Paper	<1%
60	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%
61	<a href="https://ramadhanirhamu.wordpress.com">ramadhanirhamu.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
62	<a href="https://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1%
63	<a href="https://repository.unib.ac.id">repository.unib.ac.id</a> Internet Source	<1%

---

64 [repository.upbatam.ac.id](https://repository.upbatam.ac.id) Internet Source <1%

---

65 Theo Aditya paroganda Siahaan, Silvy L. Mandey, Sjendry S.R. Loindong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada rumah Makan Dabu-Dabu Lemong Di Grabfood Kota Manado", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023  
Publication <1%

---

66 Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper <1%

---

67 Submitted to Universitas Terbuka Student Paper <1%

---

68 [repository.iainpurwokerto.ac.id](https://repository.iainpurwokerto.ac.id) Internet Source <1%

---

69 [repository.unisma.ac.id](https://repository.unisma.ac.id) Internet Source <1%

---

70 [serupa.id](https://serupa.id) Internet Source <1%

---

71	<a href="http://e-journalppmunsa.ac.id">e-journalppmunsa.ac.id</a>	Internet Source	<1%
72	<a href="http://ejournal.uin-suka.ac.id">ejournal.uin-suka.ac.id</a>	Internet Source	<1%
73	<a href="http://eprints.radenfatah.ac.id">eprints.radenfatah.ac.id</a>	Internet Source	<1%
74	<a href="http://eprints.uns.ac.id">eprints.uns.ac.id</a>	Internet Source	<1%
75	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a>	Internet Source	<1%
76	<a href="http://komunikasi-verbal.blogspot.com">komunikasi-verbal.blogspot.com</a>	Internet Source	<1%
77	<a href="http://ojs.stkip-ahlussunnah.ac.id">ojs.stkip-ahlussunnah.ac.id</a>	Internet Source	<1%
78	<a href="http://repository.uph.edu">repository.uph.edu</a>	Internet Source	<1%
79	<a href="http://umk.ac.id">umk.ac.id</a>	Internet Source	<1%
80	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a>	Internet Source	<1%

81	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1%
82	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1%
83	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	<1%
84	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1%
85	<a href="http://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id">openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id</a> Internet Source	<1%
86	<a href="http://www.jasaoutbound.com">www.jasaoutbound.com</a> Internet Source	<1%
87	<a href="http://www.zonabugar.com">www.zonabugar.com</a> Internet Source	<1%
88	Submitted to Federal University of Technology Student Paper	<1%
89	Irsan Fitriyandi. "ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DALAM INDUSTRI RUMAH SAKIT", Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, 2021 Publication	<1%

---

90 [akatiga.org](http://akatiga.org) Internet Source <1%

---

[bahayaobesitas.com](http://bahayaobesitas.com)

91 Internet Source <1%

---

92 [eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id) Internet Source <1%

---

93 [etheses.uinmataram.ac.id](http://etheses.uinmataram.ac.id) Internet Source <1%

---

94 [humaniora.web.id](http://humaniora.web.id) Internet Source <1%

---

95 [id.wikihow.com](http://id.wikihow.com) Internet Source <1%

---

96 [journal.ipm2kpe.or.id](http://journal.ipm2kpe.or.id) Internet Source <1%

---

97 [journal.unpar.ac.id](http://journal.unpar.ac.id) Internet Source <1%

---

98 [poedtrakraton.blogspot.com](http://poedtrakraton.blogspot.com) Internet Source <1%

---

99 [repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id) Internet Source <1%

---

100	<a href="http://repository.ulb.ac.id">repository.ulb.ac.id</a> Internet Source	<1%
101	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1%
102	<a href="http://utaminurhidayati.blogspot.com">utaminurhidayati.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
103	<a href="http://www.ejournal-s1.undip.ac.id">www.ejournal-s1.undip.ac.id</a> Internet Source	<1%
104	<a href="http://www.else-electronic.com">www.else-electronic.com</a> Internet Source	<1%
105	<a href="http://imadeputrawan.wordpress.com">imadeputrawan.wordpress.com</a> Internet Source	<1%
106	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1%
107	Ramadhan Prasetya Wibawa, Deny Ayu Tiarawati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA PT. SEDERHANA ABADAN MITRA", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2015 Publication	<1%

108 Wilda Sazkia Nuryana, Sonja Andariani.

<1%

"Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Marketplace Shopee Dan Tokopedia Di Kota Sidoarjo", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024

Publication

109 [eprints.ukmc.ac.id](http://eprints.ukmc.ac.id) Internet Source

<1%

110 [eprints.walisongo.ac.id](http://eprints.walisongo.ac.id) Internet Source

<1%

[journal.unismuh.ac.id](http://journal.unismuh.ac.id)

Internet Source

111

<1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On