

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi *Coaching* dalam Upaya Memenuhi Kebutuhan Clien di Masa COVID-19” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Peneliti menyadari bahwa tanpa doa, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pelita Harapan.
- 2) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membimbing peneliti baik dalam kegiatan akademik maupun non-akademik.
- 3) Dr. Rizaldi Parani, S.Sos.,MIR. ., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pendampingan selama penelitian berlangsung. Peneliti mengucapkan terima kasih dan bersyukur atas semua yang diberikan selama proses penelitian ini berlangsung.

Dr. Dra. Desideria Lumongga Dwihadah, M.Si., selaku ketua sidang yang telah memberikan berbagai masukan dan pandangan baru untuk tugas akhir peneliti.

- 4) Prof. Dr. Drs. Paulus Tangdilintin, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan tuntunan dalam menyempurnakan tugas akhir peneliti.
- 5) Jumadal Simamora, S.Sos., M.I.Kom., selaku koordinator Tugas Akhir yang dengan sabar telah memberikan arahan dalam proses persiapan dan proses pembuatan tugas akhir.
- 6) Johanes Herlijanto, S.S., .Si., Ph.D., selaku pembimbing akademik yang setia dalam membimbing dan mendengar keluh kesah peneliti selama proses perkuliahan berlangsung.
- 7) Eduard Depari, selaku dosen yang telah mendidik peneliti dengan begitu banyak wawasan dan memotivasi peneliti untuk menjadi seorang PR yang berkualitas.
- 8) Kevin Sutedja S.I.Kom, M.Sc. selaku dosen yang telah memberikan banyak pandangan mengenai praktik di lapangan kerja.
- 9) Seluruh dosen, karyawan, dan *staff* Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama perkuliahan.
- 10) *Coach* Getty, *Coach* Yossa, dan *Coach* Handoko, selaku narasumber dari penelitian ini yang bersedia menjawab dan membagi berbagai pandangan

yang menarik terhadap topik yang dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini.

- 11) Papa, Mama, dan anggota keluarga lainnya yang selalu mendoakan peneliti dan memberikan dukungan tanpa henti dalam setiap proses persiapan, penyusunan, hingga penyelesaian penelitian ini.
- 12) Ilona Limmanuel sebagai seorang adikku tersayang, yang telah mendampingi peneliti baik dalam keadaan suka maupun duka selama perkuliahan berlangsung dan proses penelitian ini dilakukan.
- 13) Ricky Chandra yang menjadikan saya seorang yang lebih kuat dalam menghadapi problema yang ada.
- 14) Nehemia Charison dan Stephanie Esperansa yang telah menjadi pendengar yang sangat setia bagi peneliti dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menghadapi kesulitan- kesulitan yang ada tanpa henti.
- 15) Clarita Wijaya yang telah menjadi seorang yang setia mendoakan dan mendukung peneliti, baik dalam organisasi maupun di luar organisasi
- 16) Yomscrew Family yaitu, David Gunarso, Thomas Valentino, dan Elizabeth yang telah mewarnai keseharian peneliti dalam menjalani perkuliahan dan pendengar yang setia bagi peneliti.
- 17) Dian Tania dan Febrian Halim yang telah menemani keseharian peneliti dalam proses pembuatan penelitian ini dan memberikan semangat bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.
- 18) Ino Pirade, Lestari Maliki, dan Caroline yang telah menjadi teman seperjuangan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

- 19) Ryoma Sakon Ari, Vellencia, Erico Dinata, dan teman- teman Palembang lainnya yang telah memberikan dukungan selama penelitian berlangsung.
- 20) Jessica Melinda , Zakia Riyadi, Yolanda G. dan teman– teman lainnya yang telah memberikan begitu banyak cerita bagi peneliti dan mendukung peneliti selama berkuliah di Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan.
- 21) HMPS Ilmu Komunikasi 2018/2019 yang telah menjadi wadah bagi peneliti untuk terus berkembang mengenai integritas dan skala prioritas.
- 22) Seluruh teman – teman satu bimbingan yang sudah membantu dan berjuang bersama dalam menyelesaikan tugas akhir.
- 23) Seluruh teman – teman R3 dan Ilmu Komunikasi UPH yang telah berdinamika bersama selama 3,5 tahun terakhir.
- 24) Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan dan telah memberikan dukungan dalam kehidupan perkuliahan peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam Tugas Akhir Skripsi ini tidak luput dari kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih dan Tuhan memberkati.

Jakarta, 23 Februari 2021

Fiona Limanuel

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Sistematisan Penelitian .....	9
<b>BAB II SUBJEK &amp; OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1 Subjek Penelitian.....	12
2.2 Objek Penelitian.....	14

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

3.1 Komunikasi .....	18
3.1.1 Bentuk Komunikasi.....	21
3.2 Komunikasi Persuasif .....	22
3.2.1 Prinsip Komunikasi Persuasif.....	26
3.2.2 Proses Komunikasi Persuasif.....	27
3.2.3 Faktor Komunikasi Persuasif.....	28
3.3 <i>Coach</i> .....	29
3.3.1 <i>Business Coach</i> .....	31
3.4 Program <i>Coaching</i> .....	33
3.4.1 Prinsip <i>Coaching</i> .....	36
3.4.2 Tahapan Pelaksanaan <i>Coaching</i> .....	40
3.4.3 <i>Business Coaching</i> .....	43
3.5 Strategi Komunikasi .....	45
3.6 Kerangka Pemikiran.....	50
3.7 Penelitian Terdahulu ( <i>State of the Art</i> ).....	50

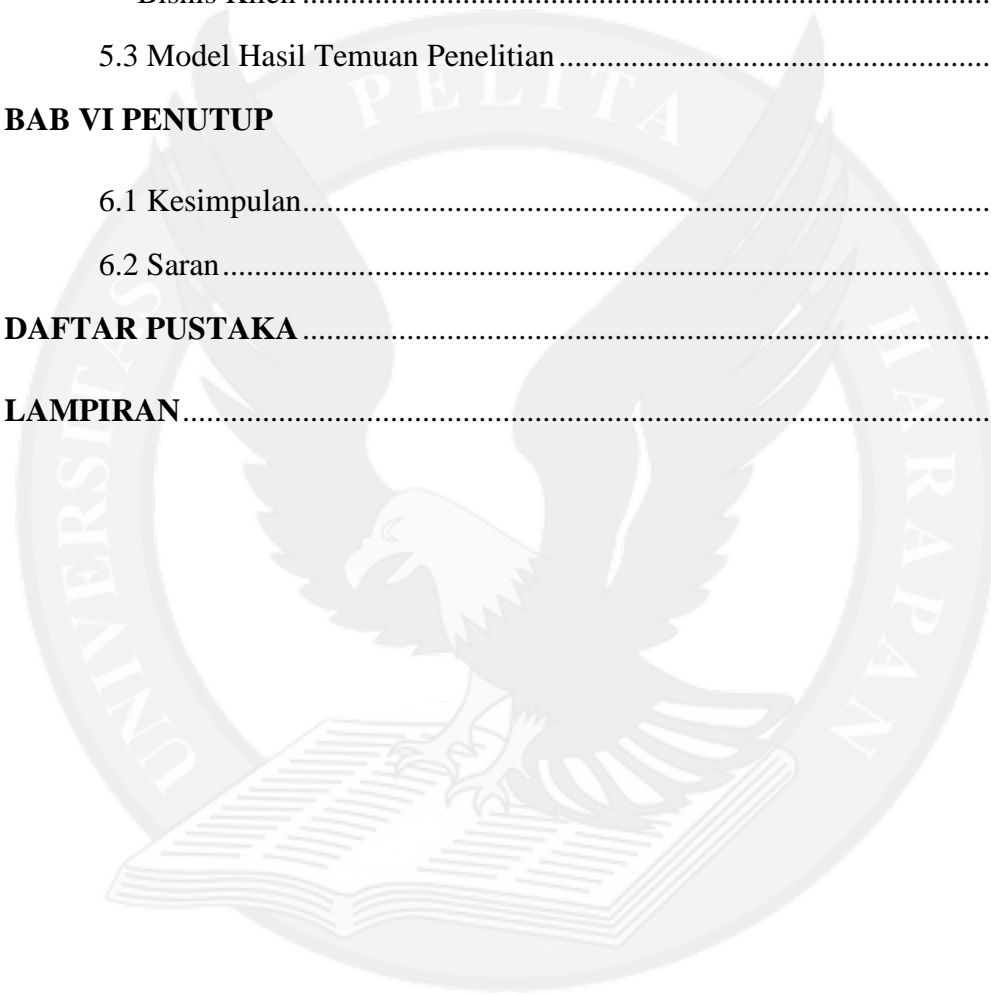
### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1 Pendekatan Penelitian .....	52
4.2 Metode Penelitian.....	52
4.3 Unit Analisis.....	53
4.4 Metode Pengumpulan Data .....	54
4.5 Sumber Data .....	56
4.6 Proses Analisa Data.....	57
4.7 Realibilitas dan Validitas .....	60
4.8 Keterbatasan Penelitian .....	61

### **BAB V HASIL & PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian .....	63
----------------------------	----

5.2 Pembahasan.....	82
5.2.1 Aplikasi Komunikasi Persuasif sebagai Upaya untuk Memenuhi Kebutuhan Klien.....	83
5.2.2 Strategi Komunikasi Umum <i>Coach</i> dalam Memenuhi Kebutuhan Bisnis Klien .....	89
5.2.3 Strategi Komunikasi Khusus <i>Coach</i> dalam Mmenuhji Kebutuhan Bisnis Klien .....	95
5.3 Model Hasil Temuan Penelitian.....	102
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	103
6.2 Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	109
<b>LAMPIRAN</b> .....	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Penyebaran COVID-19 di Indonesia .....	2
Gambar 2.1	Websites Maestro ( <i>Coach</i> Handoko Wignjowargo) .....	15
Gambar 2.2	Websites <i>Coach</i> Margetty Hewin .....	15
Gambar 2.3	Aplikasi <i>Coach</i> Margetty. H .....	16
Gambar 2.4	Tampilan Layanan <i>Coach</i> Margetty. H.....	16
Gambar 2.5	Tampilan Layanan <i>Online Chat Coach</i> Margetty. H.....	16
Gambar 3.1	Model Komunikasi Interaktif .....	27
Gambar 3.2	Model Komunikasi Persuasif .....	34
Gambar 3.3	Tujuh Prinsip <i>Coaching</i> .....	47
Gambar 3.4	Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 5.1	<i>Talkshow Coach</i> Getty melalui Instagram Live .....	100
Gambar 5.2	Serajum <i>Coach</i> Handoko melalui Facebook Live.....	101
Gambar 5.3	Model Hasil Temuan Penelitian.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.1 Kutipan Informan terkait Ide Dasar Terbentuknya Program <i>Coaching</i> .. .....	69
Tabel 5.1.2 Kutipan Informan terkait Tujuan Program <i>Coaching</i> .....	71
Tabel 5.1.3 Kutipan Informan mengenai Kesulitan Program <i>Coaching</i> di Masa Pandemi COVID-19.....	73
Tabel 5.1.4 Kutipan Informan terkait Upaya Adaptasi Program <i>Coaching</i> dengan COVID-19.....	76
Tabel 5.1.5 Kutipan Informan terkait Tahapan Penngenan Program <i>Coaching</i> di Masa COVID-19.....	81
Tabel 5.1.6 Kutipan Informan mengenai Strategi Komunikasi Umum <i>Coach</i> dalam Mengkomunikasikan Pesan kepada Klien .....	85
Tabel 5.1.7 Kutipan Informan mengenai Strategi Komunikasi Khusus Coach dalam Mengkomunikasikan Pesan kepada Klien.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Panduan Interview.....	A – 1
Transkrip Interview – Informan CG .....	A – 2
Transkrip Interview – Informan CH .....	A –35
Transkrip Interview – Informan CY .....	A – 61

### LAMPIRAN B

Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir .....	B – 1
Lembar Keaslian .....	B – 2
<i>Curriculum Vitae</i> .....	B – 3