

ABSTRAK

Pentingnya pemahaman tentang komunikasi interpersonal dalam memberikan layanan aksesibilitas terhadap penyandang disabilitas netra (tunanetra) merupakan langkah yang tepat sebagai peningkatan layanan aksesibilitas publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal petugas pramusapa Halte Busway Transjakarta-Bunderan HI dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra, dan untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi petugas pramusapa halte busway transjakarta-bunderan HI dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Transjakarta telah menciptakan inovasi-inovasi terbaru dalam memberikan aksesibilitas, salah satunya adalah pelatihan yang telah berhasil dipraktekkan oleh pramusapa sebagai petugas layanan publik, jika ditinjau dari segi pramusapa membangun komunikasi interpersonal efektif dengan tunanetra berdasarkan REACH (*Respect, Emphaty, Audible, Clarity, Humble*), dari segi metode komunikasi interpersonal pramusapa, dan bahasa komunikasi interpersonal pramusapa: Verbal dan Non-verbal, juga hambatan-hambatan yang dihadapi pramusapa ketika berkomunikasi interpersonal dengan tunanetra dalam memberikan layanan aksesibilitas calon penumpang tunanetra.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Aksesibilitas, Pramusapa, Tunanetra.

ABSTRACT

The importance of understanding interpersonal communication in providing accessibility services to blind people (visually impaired) is the right step to improve public accessibility services. This research aims to determine the interpersonal communication of attendants at the Transjakarta-Bunderan HI busway stop in providing accessibility services to prospective blind passengers, and to find out what obstacles are faced by attendants at Transjakarta-Bunderan HI busway stops in providing accessibility services to prospective blind passengers. The method used in this research is descriptive qualitative through a case study approach. The research results show that PT. Transjakarta has created the latest innovations in providing accessibility services, one of which is training which has been successfully put into practice by ushers as public service officers, if viewed from the perspective of ushers' strategies for building effective interpersonal communication with the blind based on REACH, in terms of theirsers' interpersonal communication methods, and Hostess's interpersonal communication language: Verbal and Non-verbal, as well as the obstacles that ushers face when communicating interpersonally with the blind in providing accessibility services to prospective blind passengers.

Keywords: *Interpersonal Communication, Accessibility, Busway Attendants, Visually Impaired.*