

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Akademis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teori .....	12
2.2.1 Teori Interaksionisme Simbolik .....	12
2.2.1.1 Definisi Interaksi Simbolik .....	13
2.2.1.2 Konsep Pemikiran Mead Sebagai Dasar Teori Interaksi Simbolik .....	14
2.2.1.3 Asumsi Dasar Teori Interaksi Simbolik.....	15
2.2.2 Komunikasi .....	<b>16</b>
2.2.2.1 Definisi Komunikasi .....	16
2.2.2.2 Tujuan Komunikasi .....	18
2.2.2.3 Fungsi Komunikasi .....	20

2.2.2.4 Bentuk Dasar Komunikasi (Verbal dan Nonverbal) .....	20
2.2.2.5 Prinsip Komunikasi .....	22
2.2.2.6 Elemen (Unsur) Komunikasi.....	22
2.2.2.7 Proses Komunikasi .....	24
2.2.2.8 Komunikasi Efektif .....	25
2.2.2.9 Strategi Komunikasi.....	26
2.2.3 Pelayanan Publik .....	29
2.2.4 Aksesibilitas .....	29
2.2.4.1 Definisi Aksesibilitas .....	29
2.2.4.2 Pengelompokan Aksesibilitas .....	30
2.2.4.3 Konsep Aksesibilitas .....	31
2.2.5 Petugas Pramusapa Busway Transjakarta.....	32
2.2.6 Disabilitas Sensorik (Tunanetra).....	32
2.3 Teori Pendukung / Aplikatif Terkait Dengan Konsep Penelitian .....	35
2.3.1 Teori Komunikasi Interpersonal .....	35
2.3.1.1 Definisi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	35
2.3.1.2 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	36
2.3.1.3 Jenis-Jenis Komunikasi Interpersonal .....	36
2.3.1.4 Strategi Komunikasi Interpersonal .....	37
2.3.1.5 Peran Komunikator dalam Komunikasi Interpersonal .....	37
2.3.1.6 Pendekatan Komunikasi Interpersonal .....	38
2.3.1.7 Hambatan yang Timbul dalam Komunikasi Interpersonal .....	39
2.4 Kerangka Teori dan Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Paradigma Penelitian, metode penelitian, sifat penelitian, jenis penelitian dan jenis data.....	41
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	41
3.1.2 Metode Penelitian .....	43
3.1.3 Sifat Penelitian .....	44
3.1.4 Jenis Penelitian .....	45
3.1.5 Jenis Data .....	48
3.2 Bahan Penelitian .....	48
3.3 Sumber Data dan Unit Analisis.....	49

3.3.1 Sumber Data .....	49
3.3.1.1 Informan Kunci ( <i>Key Informant</i> ) .....	50
3.3.1.2 Informan Pendukung ( <i>Partisipan Informant</i> ) .....	50
3.3.2 Unit Analisis .....	50
3.3.3 Tipe Desain Studi Kasus .....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.5 Uji Keabsahan Data.....	53
3.6 Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 PT. Transjakarta .....	56
4.2 Subjek Penelitian.....	57
4.3 Hasil Penelitian .....	57
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Pembahasan dari Hasil Penelitian Komunikasi Interpersonal Pramusapa Halte Busway Transjakarta .....	59
5.1.1 Strategi Pramusapa Membangun Komunikasi Interpersonal Efektif.....	60
5.1.2 Metode Komunikasi Interpersonal Pramusapa .....	62
5.1.3 Bahasa Komunikasi Interpersonal Pramusapa: Verbal dan Non-verbal .....	62
5.2 Hambatan-Hambatan yang Timbul dan Dihadapi Petugas Pramusapa ...	63
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
6.1 Kesimpulan .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
Buku .....	66
Jurnal .....	69
Undang-Undang .....	71
Dokumen lain-lain .....	72
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>
Lembar Bimbingan Tugas Akhir Skripsi .....	73
Hasil Wawancara Peneliti dengan Tiga Pramusapa sebagai Key Informant ...	74
Foto Petugas Pramusapa Melakukan Komunikasi Interpersonal dengan Calon Penumpang Tunanetra .....	76

**DAFTAR TABEL**

1.1	Kategori Jumlah Penyandang Disabilitas di Indonesia 2021 .....	03
1.2	Statistik Jumlah Pengguna Transjakarta September 2023 .....	03

**DAFTAR GAMBAR**

1.1 Akses & Fasilitas Umum (sumber: Liputan6) .....03

1.2 Data 2021 Penyandang Disabilitas yang Ditangani Kemensos di Indonesia  
    Pada Masa Covid-16 (sumber: kompas.id) .....03

2.1 Umpan Balik .....23

2.2 Proses Komunikasi .....24

2.3 Kerangka Teori .....40

2.4 Kerangka Pemikiran .....41

3.1 Tipe Desain Studi Kasus .....51