

**KOMUNIKASI SALES ADVISOR DIFABEL DENGAN  
CUSTOMER PADA RETAIL FASHION H&M SENAYAN CITY**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**2022**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

Nama : Vidya Larasati

NIM : 18090004

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Komunikasi *Sales Advisor* Difabel Dengan *Customer* Pada *Retail Fashion H&M Senayan City*

Jumlah Halaman : xi + 80 halaman + 14 lampiran

Bibliografi : 23 Buku, 9 Jurnal, 2 Skripsi, 7 Internet

**ABSTRAK**

Sebagai *sales advisor* harus memiliki komunikasi yang baik, agar penyampaian pesan atau informasi dapat di sampaikan dengan baik oleh *customer*. Penyandang disabilitas tunarungu memiliki kekurangan dalam indera pendengaran, perbedaan bahasa yang digunakan menyulitkan SA difabel menyampaikan keinginannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi SA difabel kepada *customer* pada *retail fashion H&M Senayan City*, serta hambatan yang ada di dalam komunikasi tersebut.

Teori yang digunakan interaksi simbolik teknik ketika manusia yang memakai simbol untuk mempresentasikan apa yang di maksud membuatnya menarik dan dampak yang di lihat dari penguraian atas simbol mengenai perbuatan pihak yang terlibat interaksi sosial.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Metode pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi.

Dari hasil penelitian diketahui cara komunikasi *sales advisor* difabel yang dominan menggunakan komunikasi non verbal seperti bahasa isyarat sedangkan *customer* yang dominan menggunakan komunikasi verbal atau lisan.

Saran untuk perusahaan agar menginformasikan keberadaan penyandang disabilitas di toko, dengan membuat keterangan pada *uniform* agar *customer* mengetahui bahwa ada kekurangan pada staff tersebut.

**Kata kunci** : Komunikasi Verbal dan Non Verbal, Difabel, *Sales Advisor*  
**Pembimbing I** : Helen Olivia, M.Ikom  
**Pembimbing II** : Sandra Olilia, M.Si

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE**  
**SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

Name : Vidya Larasati

NIM : 180900074

PROGRAM STUDY : Communication Studies

SPECIALIZATION : Public Relation

*Communication of Sales Advisor Disabilities with Customer at Fashion Retail  
H&M Senayan City*

Number of Pages : xi + 80 pages + 14 attachment

Bibliografi : 23 Books, 9 Journal, 2 Thesis, 7 Internet Sources

**ABSTRACT**

As a sales advisor, you must have good communication, so that the delivery of messages or information can be conveyed properly by the customer. People with hearing impairments have a deficiency in the sense of hearing, the difference in the language used makes it difficult for people with disabilities to express their wishes. This study aims to determine the communication between SA with disabilities to customers at the H&M Senayan City fashion retailer, as well as the barriers that exist in the communication.

The theory used is symbolic interaction technique when humans use symbols to present what they mean to make it interesting and the impact seen from the decomposition of symbols regarding the actions of the parties involved in social interaction.

The research method used in this research is descriptive qualitative method with constructivism paradigm. Data collection methods are by observation, interviews and documentation. And data analysis using data reduction, data presentation and conclusions or verification.

From the results of the study, it is known that the dominant way of communication for disabled sales advisors uses non-verbal communication such as sign language, while the dominant customer uses verbal or verbal communication.

Suggestions for companies to inform the presence of persons with disabilities in the store, by making information on the uniform so that customers know that there is a shortage in the staff.

**Key Note** : Verbal and Non-Verbal Communication, Disabilities, Sales Advisor

**Advisor I** : Helen Olivia, M.Ikom

**Advisor II** : Sandra Olifia, M.Si