

Membangun Trust terhadap pelanggann tukang Kiridit

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20437371&lokasi=lokal>

Abstrak

Profesi tukang kiridit keliling yang menjual berbagai peralatan rumah tangga, merupakan profesi khas orang Tasikmalaya. Ciri khas usaha kiridit ini di antaranya; tidak menggunakan jaminan, tidak mengharuskan uang muka, dan pembayaran angsuran sangat fleksibel bisa dilakukan secara harian, mingguan, dan bulanan.

Dalam

bisnis seperti ini, trust merupakan faktor utama yang dijadikan pegangan tukang kiridit. Realitas demikian menyebabkan tidak sedikit pelanggan kiridit yang mengkhianati dan lari dari kewajibannya menyelesaikan pembayaran angsuran. Tujuan penelitian adalah untuk memahami dan menganalisis: latar belakang dan proses

menjadi tukang kiridit; persepsi tukang kiridit terhadap diri dan profesinya; proses komunikasi interpersonal tukang kiridit dengan pelanggannya; dan konstruksi sosial tukang kiridit tentang faktor trust terhadap pelanggannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dan metode penelitian kualitatif, dengan subjek penelitian terdiri dari 13 orang tukang kiridit yang dipilih secara purposif. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah interaksionisme simbolik dan teori konstruksi sosial atas realitas, dan untuk mengumpulkan data digunakan wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Temuan penelitian di antaranya: proses menjadi tukang kiridit dikategorikan menjadi tukang kiridit milu dulur dan milu batur. Pandangan tukang kiridit terhadap diri dan profesinya umumnya sangat positif. Proses komunikasi interpersonal tukang kiridit dengan pelanggannya banyak diwarnai dengan pengelolaan kesan baik secara verbal dan nonverbal. Konstruksi trust terhadap pelanggan banyak didasarkan pada perilaku komunikasi nonverbal pelanggan dan kondisi ekonomi pelanggan.