

ABSTRAK

Dalam konteks perusahaan, komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar individu secara tatap muka atau melalui media untuk saling bertukar ide, perasaan, emosi, dan informasi, baik verbal maupun non-verbal. Dalam hal ini individu yang satu memungkinkan menangkap reaksi dari individu lainnya secara langsung dan dapat menjadi penggerak terjalinnya hubungan baik. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal oleh Frontliner PT. Pegadaian (Persero) UPC Warujayeng Nganjuk. Penelitian dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Frontliner PT. Pegadaian (Persero) UPC Warujayeng Nganjuk dapat dikategorikan menjadi empat tahapan, yakni: tahap orientasi, pertukaran aktif eksplorasi, pertukaran afektif, dan tahap pertukaran stabil (Altman dan Taylor dalam Kustiawan et.al., 2022). Pada tahap orientasi, interaksi antar frontliner dan nasabah diawali dengan pengenalan. Setelah itu lanjut ke tahap pertukaran aktif dimana pihak frontliner mulai membangun komunikasi secara terbuka dan menunjukkan empati kepada nasabah. Kemudian tahap pertukaran efektif, yakni ketika pihak nasabah mulai merasa nyaman dan pihak frontliner mendengarkan kepentingan maupun keluhan nasabah guna memberi solusi. Terakhir, tahap pertukaran stabil, yakni fase di mana pertukaran informasi antara frontliner dan nasabah berlangsung akrab.

Kata Kunci : *komunikasi interpersonal, gradual, hubungan baik*