

**PENERAPAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI GUNA
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI
PELANGGAN KEMBAR PONSEL MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

NABILA PUTRI

2003110166

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : Nabila Putri
NPM : 2003110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Kamis, 22 Agustus 2024
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom** (.....)
PENGUJI II : **H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom** (.....)
PENGUJI III : **Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Dr. ARIFIN SALIH, S.Sos., MSP


Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

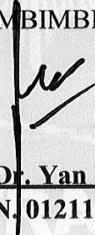
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Mahasiswa : **NABILA PUTRI**
NPM : 2003110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Kembar Ponsel Medan

Medan, 27 Agustus 2024

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. Yan Hendra, M.Si
NIDN. 0121106803

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI


Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0127048401



DEKAN


Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya **Nabila Putri**, NPM **2003110166**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima

Medan, 27 Agustus 2024

Yang menyatakan,


Nabila Putri

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Wata'ala yang terus menerus memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Tak lupa pula shalawat dan beiringan salam penulis ucapkan kepada baginda Rasulullah Sallallahu'alaihi wassalam yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang dipersembahkan untuk menyelesaikan program Strata-1 (S1) program studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisi tentang **Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Kembar Ponsel Medan.**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material sampai laporan ahir ini selesai. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga yang teristimewa dan tersayang terutama kepada orang tua yaitu Ayahanda **Sadikin** dan ibunda **Nurleli Rangkuti** yang telah mendukung serta membantu penulis baik dari segi moral maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan do'a restu kepada penulis untuk maju mencapai cita-cita penulis. Serta penulis juga ingin menyampaikan terimakasih

kepada adik penulis yaitu **Siti Aisyah** yang selalu memberikan semangat serta memotivasi penulis dalam melangkah untuk pribadi yang jauh lebih baik.

Selain itu penulis juga mendapat banyak dukungan dari banyak pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agusani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Ardhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Yan Hendra, M.Si selaku pembimbing penulis yang telah banyak memberikan masukan serta bimbingan dari awal penulisan hingga penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjalani perkuliahan.
9. Seluruh pegawai staff biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
10. Terima kasih kepada Owner Kembar Ponsel Medan Bapak Muhammad Yasir Hedra yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan berupa informasi dan data yang sangat penulis butuhkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Seluruh karyawan Kembar Ponsel Medan yang telah membantu dalam informasi yang sangat penulis butuhkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Muhammad riyansyah, terima kasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman kelas D-IKO dan D-Humas stambuk 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kebersamaan selama ini.
14. Diri sendiri, yang telah bertahan dalam menikmati berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan skripsi, pembagian waktu antara bekerja dan kuliah dan kondisi kesehatan yang kurang baik. Skripsi ini

menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa saya mampu untuk menghadapi sesuatu dengan kuat. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun sistematika penulisannya. Maka dari itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perkembangan penelitian berikutnya dan bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi siapa saja yang membacanya demi kemajuan Pendidikan dan lebih baik lagi untuk kedepannya Aamin ya rabbal'amin. Akhir kata, hanya kepada Allah Subhanallahu Wata'ala penulis menyerahkan diri dan semoga kita tetap pada lindungan-Nya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 15 agustus 2024

Penulis

Nabila Putri

Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Guna Memenuhi Kebutuhan

Informasi Pelanggan Kembar Ponsel Medan

Nabila Putri

2003110166

ABSTRAK

Komunikasi antar pribadi sangat dibutuhkan dalam kegiatan dunia kerja, agar karyawan dapat lebih memahami kebutuhan setiap pelanggan. Komunikasi antar pribadi antara karyawan dan pelanggan harus diperhatikan karena itu merupakan aspek penting di dalam penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penerapan komunikasi antar pribadi guna memenuhi kebutuhan informasi pelanggan kembar ponsel medan. Metode dalam penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan yaitu berupa uraian teoritis tentang komunikasi, komunikasi interpersonal, pola komunikasi interpersonal yang mencakup keterbukaan, kesetaraan, empati, sikap mendukung dan sikap positif. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan Kembar Ponsel Medan dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi yang dilihat dari komponen keterbukaan, kesetaraan, empati, sikap mendukung dan sikap positif sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sehingga komunikasi antar pribadi yang baik dapat menjadi faktor penunjang dalam mewujudkan kebutuhan informasi pelanggan.

Kata Kunci: Komunikasi Antar Pribadi, Pelayanan, Pelanggan

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat penelitian | 5 |
| 1.5 Sistematika penulisan | 6 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | 7 |
| 2.1 Komunikasi | 7 |
| 2.1.1 Fungsi Komunikasi | 8 |
| 2.1.2 Tujuan Komunikasi | 8 |
| 2.1.3 Unsur Unsur Komunikasi..... | 9 |
| 2.1.4 Bentuk- Bentuk Komunikasi..... | 10 |
| 2.2 Komunikasi Interpersonal | 13 |
| 2.2.1 Tipe Komunikasi Interpersonal | 15 |
| 2.2.2 Unsur Unsur Komunikasi Interpersonal | 16 |
| 2.2.3 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal | 19 |
| 2.2.4 Proses-proses Komunikasi Interpersonal | 23 |
| 2.2.5 Pola Komunikasi Interpersonal | 23 |
| 2.2.6 Faktor- Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal..... | 25 |
| 2.2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal..... | 26 |
| 2.2.8 Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal..... | 27 |
| 2.2.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal..... | 28 |
| 2.2.10 Pentingnya Komunikasi Interpersonal | 29 |
| 2.2.11 Efektivitas Komunikasi Interpersonal..... | 31 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.3 | Kinerja Karyawan..... | 31 |
| 2.3.1 | Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja..... | 34 |
| 2.3.2 | Standar Kinerja..... | 35 |
| 2.3.3 | Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan | 36 |
| 2.3.4 | Indikator Kinerja Karyawan..... | 39 |
| 2.3.5 | Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Karyawan..... | 40 |
| 2.4 | Teori Penelitian..... | 41 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 48 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 48 |
| 3.2 | Kerangka Konsep | 50 |
| 3.3 | Definisi konsep..... | 51 |
| 3.4 | Kategorisasi penelitian | 52 |
| 3.5 | Narasumber..... | 52 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 53 |
| 3.7 | Teknik Analisa Data | 55 |
| 3.8 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 56 |
| 3.9 | Deskripsi Ringkas Objek Penelitian..... | 56 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 59 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 59 |
| 4.2 | Pembahasan | 67 |
| BAB V PENUTUP..... | | 74 |
| 5.1 | Simpulan..... | 74 |
| 5.2 | Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 77 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Kerangka Konsep | 49 |
|---------------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Kategorisasi Penelitian | 51 |
|--|----|

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang serba cepat ini, penggunaan smartphone sangat berkembang pesat bagi masyarakat, smartphone sangat memudahkan kita untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Oleh karena itu, banyak perusahaan smartphone terus bersaing untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaik, kebutuhan informasi pelanggan menjadi semakin penting karena sangat berdampak pada keputusan pembeli, perusahaan yang memiliki kemampuan dan wawasan yang berharga akan lebih memenuhi harapan dan kepuasan pengguna.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang di rasakan pelanggan baik itu pelanggan merasa senang maupun tidak senang akibat dari perbandingan kinerja dan ekspektasi dari pelanggan (Raza et al,2020). Menurut Anderson dan Srinivan, pelanggan yang kurang puas akan mengakibatkan perusahaan mengalami kesulitan dalam mempertahankan dan meningkatkan hubungan antara karyawan dan pelanggan. Suatu perusahaan harus mempunyai strategi untuk mencapai target kepuasan pelanggan selain untuk menjaga hubungan antara perusahaan dan pelanggan juga berdampak baik untuk keberlangsungan jangka Panjang suatu perusahaan itu sendiri.

Kualitas pelayanan juga sangat penting untuk mempertahankan nama baik di mata pelanggan. Pelayanan yang baik dan ramah akan memingkatkan jumlah pembeli atau pun penjualan sehingga membuat perusahaan lebih mudah untuk

mencapai tujuan yaitu untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan salah satu upaya yang dilakukan sebagai faktor penentu dari kepuasan pelanggan. Puas atau tidaknya pelanggan adalah bentuk evaluasi terhadap pelayanan perusahaan. Maka dari itu jika perusahaan ingin tetap beroperasi maka sudah seharusnya perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

Komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi yang merupakan suatu kegiatan penyampaian pesan secara intern didalam perusahaan. Komunikasi akan berjalan dengan baik jika arus penyampaian informasi dalam perusahaan tidak mengalami kendala dan jika komunikasi yang terjadi tidak baik maka akan menimbulkan kesalahpahaman dalam penyampaian informasi antar karyawan. Hubungan yang hangat dan ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, saran, petunjuk, intruksi yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan perusahaan tidak tercapai. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerpan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan semangat dan kinerja karyawan, sehingga dengan adanya kinerja yang baik maka tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja karyawan akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain

secara lnsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat disettingdalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika seseorang menginginkan melakukan dalam bentuk paparan ucapan secara lisan.

Penerapan komunikasi antar pribadi juga diterapkan di dalam sebuah perusahaan melalui karyawan. Karyawan harus dapat memberikan solusi Ketika seorang pelanggan memebrikan keluhan. Harus bersabar untuk mendengar dan harus mampu mengendalikan emosi Ketika menghadapi seorang pelanggan yang mungkin sedang dalam keadaan marah. Pelanggan yang memberikan keluhan atau complain adalah pelanggan yang setia. Kinerja dalam perusahaan hanya akan dapat meningkat apabila para pelanggan mengeluh. Keluhan pelanggan tidak akan secara langsung berhubungan dengan kualitas produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan tetapi lebih ke masalah yang tidak pokok. Hal inilah yang berkaitan dengan informasi pelanggan.

Komunikasi interpersonal antara karyawan dan pelanggng harus diperhatikan karena itu merupakan arah dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja. Komunikasi adalah hakikat nilai yang menjadi dasar kegiatan

berorganisasi. Untuk dapat memaksimalkan peran sumber daya manusia, komunikasi yang baik harus dibentuk dalam suatu organisasi agar dapat diimplementasikan dan dijalankan sesuai tujuan perusahaan.

Kembar ponsel adalah salah satu toko swasta yang berada di jalan sisingamangaraja nomor 200 medan. Kembar ponsel termasuk toko yang terpercaya di kota medan karena telah berdiri sejak tahun 1999. Kembar ponsel selalu berusaha memberikan penawaran menarik dan pelayanan terbaik seperti kemudahan pembayaran, fleksibilitas pemesanan (bisa melalui website ataupun toko), fasilitas pengembalian produk, layanan konsumen dan layanan purna jual (after sales) yang terjamin karena memiliki kemitraan dan lisensi langsung untuk semua produk yang dijual. Dalam hal ini tentunya kembar ponsel memiliki cara sendiri dalam memberikan kepuasan terhadap karyawan agar karyawan terus memberikan hasil kerja terbaik. Pemilik menerapkan suatu gaya kepemimpinan dan komunikasi yang efektif yang mencapai tujuan perusahaan dengan membangkitkan motivasi kerja para karyawan dengan baik sehingga bisa membantu perusahaan untuk mengembangkan visi dan misi perusahaannya. Pemilik memberikan contoh kepada para karyawannya dengan bertindak tegas sebagai seorang pemimpin agar tidak ada karyawan yang mengabaikan pekejaannya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang “Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Kembar Ponsel Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat rumusan masalah penelitian yaitu: “Bagaimana penerapan komunikasi antar pribadi guna memenuhi kebutuhan informasi pelanggan kembar ponsel medan?”

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi antar pribadi guna memenuhi kebutuhan informasi pelanggan kembar ponsel medan.

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai daalm penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi untuk melakukan penelitian terkait dengan analisis komunikasi interpersonal untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan.

b) Manfaat praktis

Beberapa manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penelitian ini sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah. Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi.

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam memperluas wawasan bagi pemilik kembar ponsel medan dalam mengelola sumber daya manusia yang menyangkut komunikasi serta menambah konsep dan pemikiran baru.

1.5 Sistematika penulisan

Penulis membuat skripsi ini berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Bab ini bagian yang menerangkan latar belakang masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian yang ditulis oleh penulis.

BAB II Bab ini bagian dari uraian dari teori teori yang relavan dengan masalah yang diteliti.

BAB III Bab ini merupakan bagian dari pelaksanaan yang menguraikan mengenai jenis penelitian, kerangka konsep, definisi operasional, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, dan deskripsi ringkas objek penelitian.

BAB IV Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan dari penelitian.

BAB V Bab ini merupakan penutup sekaligus menguraikan mengenai simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yakni “communicatus” yang berarti “berbagi” atau “bersama”. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan guna mencapai tujuan tertentu. Jadi di dalam proses komunikasi itu pada tiap prosesnya terdapat banyaknya arti dalam pembahasan, dan semua tergantung persepsi komunikan dalam menanggapi.

Menurut Agus M.Hardjana “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”.

Menurut Deddy Mulyana “Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”.

Menurut Harold Lasswell komunikasi adalah satu arah yang berguna untuk menjawab suatu pertanyaan, Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect (Siapa mengatakan apa, melalui saluran apa, kepada siapa dan berefek apa). Sehingga dengan definisi tersebut dapat diturunkan menjadi lima unsur komunikasi yang akan saling bergantung satu dengan lainnya yaitu source (komunikator), message (pesan), channel (media), receiver (komunikan) dan effect (efek).

2.1.1 Fungsi Komunikasi

Terdapat empat fungsi komunikasi adalah:-Menginformasikan (to inform):
Yaitu memberikan informasi kepada masyarakat, memberitahukan kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide atau pikiran dan tingkah laku orang lain, serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

-Mendidik (to educate) yaitu: fungsi komunikasi sebagai sarana pendidikan. Melalui komunikasi, manusia dalam masyarakat dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

-Menghibur (to entertain) yaitu: Fungsi komunikasi selain menyampaikan pendidikan dan mempengaruhi, komunikasi juga berfungsi untuk memberi hiburan atau menghibur orang lain.

-Mempengaruhi (to influence) yaitu: fungsi mempengaruhi setiap individu yang berkomunikasi, tentunya berusaha saling mempengaruhi jalan pikiran komunikan dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.2 Tujuan Komunikasi

Setiap individu yang berkomunikasi pasti memiliki tujuan, secara umum tujuan komunikasi adalah lawan bicara agar mengerti dan memahami maksud makna pesan yang disampaikan. Menurut Effendy ada empat tujuan komunikasi, yaitu:

- Mengubah Sikap (to Change The Attitude), yaitu sikap individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- Mengubah Pendapat Atau Opini (to Change Opinion), yaitu pendapat individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- Mengubah perilaku (to Change The Behavior), yaitu perilaku individu atau sekelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang diterima.
- Mengubah masyarakat (to Change The Society), yaitu tingkat social individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.

2.1.3 Unsur Unsur Komunikasi

Unsur-unsur komunikasi adalah komponen-komponen dasar yang membentuk proses komunikasi. Terdapat lima unsur pokok dalam komunikasi yang dikenal dengan model komunikasi Shannon-Weaver, yang merupakan salah satu model paling dikenal dalam studi komunikasi. Berikut adalah unsur-unsur komunikasi secara lengkap:

-Pengirim (Sender)

Pengirim adalah individu atau entitas yang menginisiasi proses komunikasi dengan membuat pesan yang akan dikirimkan kepada penerima. Pengirim memutuskan pesan apa yang ingin disampaikan dan memilih media yang sesuai untuk mengirimkannya.

-Pesan (Message)

Pesan adalah informasi yang ingin disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan bisa berupa teks, suara, gambar, atau kombinasi dari semuanya. Pesan harus dirancang sedemikian rupa agar bisa dimengerti oleh penerima.

-Media Komunikasi (Communication Channel)

Media komunikasi adalah jalur fisik atau teknologi yang digunakan untuk mentransmisikan pesan dari pengirim ke penerima. Contohnya meliputi percakapan langsung, telepon, surat, email, media sosial, dan lain-lain.

-Penerima (Receiver)

Penerima adalah individu atau kelompok yang menerima pesan yang telah dikirimkan oleh pengirim. Penerima harus memiliki kemampuan untuk memahami pesan yang diterima.

-Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik adalah tanggapan atau respons yang diberikan oleh penerima kepada pengirim setelah menerima dan memahami pesan. Umpan balik penting untuk memastikan bahwa pesan telah diterima dengan benar dan untuk mengevaluasi keberhasilan komunikasi.

2.1.4 Bentuk- Bentuk Komunikasi

Bentuk-bentuk komunikasi menurut Deddy Mulyana dalam bukunya Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, diantaranya:

- Komunikasi Intrapribadi (Intrapersonal Communication)

Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri, baik disadari atau tidak. Contohnya berpikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin ilmu komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini inheren dalam komunikasi dua-orang, tiga-orang, dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain kita biasanya berkomunikasi dengan dirisendiri (mempersepsi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya sering tidak disadari. Keberhasilan komunikasi kita dengan orang lain. bergantung pada keefektifan komunikasi kita dengan diri sendiri.

- Komunikasi Antarpribadi (Interpersonal Communication)

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang- orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi.

- Komunikasi Kelompok (group communication)

Komunikasi kelompok merupakan sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu dengan lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari

kelompok tersebut. Kelompok ini misalnya adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecah masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil tersebut.

- Komunikasi Publik (public communication)

Komunikasi publik adalah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenali satu persatu. Komunikasi demikian sering juga disebut pidato, ceramah, atau kuliah (umum). Komunikasi publik biasanya berlangsung lebih formal dan lebih sulit daripada komunikasi antarpribadi atau komunikasi kelompok, karena komunikasi publik menuntut persiapan pesan yang cermat, keberanian, dan kemampuan menghadapi sejumlah besar orang. Komunikasi publik sering bertujuan memberikan penerangan, menghibur, memberikan penghormatan, atau membujuk.

- Komunikasi Organisasi (Organizational Communication)

Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi, dan ada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni: komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan

komunikasi horisontal. Sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk gosip.

- Komunikasi Massa (Mass Communication)

Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah), maupun elektronik (radio, televisi), yang dikelola oleh suatu lembaga atau orang yang dilembagakan, yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim, dan heterogen. Pesan-pesannya bersifat umum, disampaikan secara cepat, serentak, dan selintas (khususnya media elektronik).

2.2 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah sebuah komunikasi atau proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan semua elemen dari proses komunikasi. Sebenarnya komunikasi interpersonal bisa terjadi dimana saja seperti ketika menonton film, belajar, dan bekerja. Komunikasi interpersonal juga bisa disebut sebagai komunikasi antarpribadi. Efektivitas antarpribadi ditentukan oleh seberapa jelas pesan yang disampaikan.

Pengertian komunikasi interpersonal menurut para ahli.

- Joseph A. Devito, sebagaimana dikutip dari jurnal Proses Komunikasi Interpersonal antara Guru dengan Murid Penyandang Autis di Kursus Piano Sforzando

Surabaya (2013), menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan secara verbal maupun nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi.

- Menurut R. Wayne Pace, komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Ini memungkinkan komunikator menyampaikan pesan secara langsung dan komunikan menanggapi pada saat yang bersamaan.
- Deddy Mulyana dalam bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (2010) menuliskan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarmanusia secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.
- Barnlund Barnlund mengartikan komunikasi interpersonal sebagai pertemuan dua orang atau lebih yang terjadi secara spontan dan tidak terstruktur.
- Everett M. Rogers berpendapat komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antar beberapa individu.
- John Stewart dan Gary D'Angelo mengatakan Komunikasi interpersonal berpusat pada kualitas komunikasi antarpartisipan. Partisipan berhubungan satu sama lain lebih sebagai person (unik, mampu memilih, mempunyai perasaan, bermanfaat, dan merefleksikan diri sendiri) dari pada sebagai objek atau benda (dapat dipertukarkan, terukur, secara otomatis merespon rancangan dan kurang kesadaran diri).

- Menurut Dean Barnlund Komunikasi interpersonal sebagai orang-orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial informal yang melakukan interaksi terfokus lewat pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan.
- Agus M. Hardjana berpendapat Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung, dan penerima dapat menanggapi secara langsung pula.

2.2.1 Tipe Komunikasi Interpersonal

Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam (Deddy Mulyana dan Gembirasari 2005) menjelaskan bahwa komunikasi antarmanusia muncul dalam beberapa tipe situasi yang berbeda yaitu sebagai berikut:

A. Komunikasi dua orang

Komunikasi dua orang atau diadik mencakup segala jenis hubungan antarpribadi, antara satu orang dengan orang lain, mulai dari hubungan paling singkat biasa sampai hubungan yang bertahan lama dan mendalam, misalnya komunikasi diadik pimpinan dan bawahan. Ciri komunikasi diadik adalah pihak-pihak yang terlibat komunikasi dua orang yang berlangsung singkat, karena diantara dua orang itu hanya saling memandang, tegur sapa, tersenyum, dan sebagainya.

B. Wawancara

Wawancara adalah salah satu tipe komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya seorang

pimpinan mewawancarai karyawan yang menjadi bawahannya untuk mencari informasi mengenai pelaksanaan suatu pekerjaan. Dalam komunikasi interpersonal tipe wawancara ini, arah distribusi pesan bersifat relatif tetap.

C. Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil merupakan salah satu tipe komunikasi interpersonal, dimana beberapa orang terlibat dalam suatu pembicaraan, percakapan, diskusi, musyawarah dan sebagainya. Istilah kelompok kecil memiliki tiga makna:

- (1) jumlah kelompok sedikit
- (2) para anggota kelompok saling mengenal dengan baik;
- (3) pesan yang dikomunikasikan bersifat unik, khusus dan terbatas bagi anggota.

2.2.2 Unsur Unsur Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri Dalam berkomunikasi antarpersonal terdapat beberapa unsur dari sebuah proses komunikasi, yaitu:

A. Sumber

Sumber merupakan pengirim dalam komunikasi antarpersonal yang merupakan awal muka dari sebuah informasi, atau orang yang menjadi dasar sebuah pesan. Dalam mengirim pesan maka baiknya kita memiliki:

- 1) the idea atau gagasan serta maksud untuk menyampaikan pesan.

2) conveying the message, yaitu bermacam-macam cara untuk menyampaikan pesan. Misalnya di lakukan secara lisan dan juga tertulis.

3) interpretation atau juga kemampuan untuk menafsirkan pesan, sehingga lebih mudah pesan saat di sampaikan kepada penerima.

B. Encoding

Encoding merupakan proses untuk mensandi pesan yang hendak di sampaikan sehingga pesan yang akan di sampaikan akan dapat dimengerti secara baik dan benar. Dalam proses encoding ini ia dapat merumuskan sebuah pesan yang terjadi di dalam pikiran dari komunikator. Serta komunikator tidak hanya mengartikan sebuah ide, gagasan serta pikiran saja, akan tetapi ia juga dapat memutuskan media yang akan di gunakan sebagai penyalur sebuah pesan tersebut.

C. Pesan

Pesan merupakan ide, pikiran atau perasaan yang akan dan ingin disampaikan oleh pengirim atau sumber kepada penerima. Pesan juga merupakan maksud yang berbentuk sinyal, yaitu:

1) sinyal parallel, yaitu proses yang terjadi dengan tatap muka, serta suara digerakkan dan menampilkan makna yang berbeda.

2) sinyal serial, yang tampil dalam bentuk suara dan juga isyarat yang berubah menjadi sinyal elektronik, gelombang radio atau kata-kata dan juga gambar.

D. Saluran

Saluran merupakan sarana dimana pesan yang bergerak merupakan sumber dan dasar dari penerima bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain atau dari satu orang ke orang yang lain. Dalam komunikasi antarpersonal tatap muka, saluran tampil melalui (a) mulut (suara), bahasa tubuh (gesture), (b) udara (suara) serta cahaya (gesture).

E. Decoding

Decoding merupakan proses yang dilakukan oleh penerima (decoder) agar pesan tersebut bermakna sebagaimana maksud dari pengirim.

F. Penerima

Penerima merupakan orang yang akan menerima pesan tentang suatu objek dan juga kejadian tertentu yang dirasakan dan di tafsirkan oleh pengirim dengan sedemikian rupa sehingga pesan yang di tafsirkan tersebut sama dengan yang di maksudkan oleh pengirim.

G. Gangguan

Gangguan merupakan hambatan pada proses komunikasi dari pengirim kepada penerima, gangguan terdiri dari gangguan internal, yaitu bersifat seperti kelelahan, kurang terampil, dan juga emosi dan gangguan eksternal, yaitu bersifat kebisingan serta gangguan lingkungan.

H. Umpan balik

Umpan balik merupakan respons atau pengakuan dari penerima untuk pesan-pesan yang berasal dari komunikator kepada komunikan. Menurut Keyton ada 3 bentuk umpan balik, yaitu

- Descriptive feedback, yaitu umpan balik yang mengidentifikasi atau menggambarkan bagaimana cara seseorang berkomunikasi.
- Evaluative feedback, yaitu umpan balik yang mengevaluasi cara seseorang berkomunikasi.
- Pre scriptive feedback, yaitu umpan balik yang memberikan perilaku yang seharusnya akan dilakukan.

I. Konteks

Konteks merupakan cara menerangkan situasi yang melibatkan jumlah peserta komunikasi.

2.2.3 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Dalam melakukan sesuatu, manusia pasti memiliki fungsi dan tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut juga berlaku pada aktivitas komunikasi. Tujuan merupakan sesuatu yang ingin dicapai melalui peran dan fungsi tertentu. Sedangkan fungsi merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan dan fungsi merupakan hal yang berkaitan. Dikutip dari buku Komunikasi Antar Personal

(2015) karya Alo Liliweri, tujuan dan fungsi dari komunikasi pada manusia secara umum adalah:

- * Mengirimkan (to inform) dan mengetahui (informed) informasi
- * Menyatakan (to express) dan menghayati perasaan
- * Menghibur (to entertain) dan menikmati (enjoy)
- * Mendidik (to educate) dan menambah pengetahuan (educated)
- * Memengaruhi (to persuade) dan perubahan sikap (attitude changes)
- * Mempertemukan berbagai harapan sosial (to integrate various expectation) dan terjadi proses integrasi sosial (integrated expectation).

Tujuan komunikasi Pada umumnya komunikasi mempunyai beberapa tujuan, antara lain :

- 1) Perubahan sikap (attitude change).
- 2) Perubahan pendapat (opinion change).
- 3) Perubahan perilaku (behavior change).
- 4) Perubahan sosial (social change).

5. Ciri -Ciri Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (1997: 259-264) efektivitas komunikasi antar pribadi dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (openness), empati (emphaty), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality).

1) Keterbukaan

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat/masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Dapat disimpulkan keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan.

2) Empati

Empati adalah sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain.

3) Sikap mendukung

Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk saling mendukung agar terlaksananya suatu interaksi secara terbuka.

4) Sikap positif

Sikap positif ketika dalam berkomunikasi dapat di- tujukan melalui suatu perilaku.

5) Kesetaraan

Artinya kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga. Kedua belah pihak yang melakukan komunikasi sama-sama saling menghargai dan saling memerlukan.

Evert M. Rogers dalam Depari (1988) menyebutkan beberapa ciri komunikasi menyebutkan antarpribadi, yaitu:

- (1) arus pesan cenderung dua arah.
- (2) konteks komunikasi adalah tatap muka.
- (3) tingkat umpan balik yang tinggi.
- (4) kemampuan untuk mengatasi tingkat selektivitas (terutama "selective exposure") sangat tinggi.
- (5) kecepatan untuk menjangkau sasaran yang besar sangat lambat.
- (6) efek yang terjadi antara lain perubahan sikap.

Dari berbagai pendapat, Reardon (1987), Effendy (1986), Porter dan Samovar (1982) dapat ditunjukkan tujuh ciri yang komunikasi antarpribadi yakni,

- (1) melibatkan perilaku melalui pesan verbal dan nonverbal;
- (2) melibatkan pernyataan/ungkapan yang spontan, scripted, dan contrived.
- (3) bersifat dinamis, bukan statis.
- (4) melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan pesan yang harus berkaitan).
- (5) dipandu oleh tata aturan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik.

(6) meliputi kegiatan dan Tindakan.

(7) komunikasi antarpribadi melibatkan persuasi.

2.2.4 Proses-proses Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal tersusun dari banyak proses yang saling terkait, terdiri dari produksi pesan, pengolahan pesan, koordinasi interaksi, dan persepsi sosial. Produksi pesan adalah proses menghasilkan perilaku verbal dan perilaku nonverbal yang dimaksudkan untuk menyampaikan suatu keadaan batin kepada orang lain guna mencapai tujuan-tujuan sosial. Pengolahan pesan-pesan tersebut meliputi menginterpretasikan perilaku komunikatif orang lain dalam upaya memahami makna perilaku dan implikasi-implikasi perilaku mereka.

Koordinasi interaksi adalah proses menyelaraskan aktivitas produksi pesan dan pengolahan pesan (juga dengan perilaku-perilaku lainnya) sepanjang belangsungnya sebuah episode sosial sehingga menghasilkan pertukaran yang lancar dan koheren. Terakhir, persepsi sosial adalah kumpulan proses yang kita jalani untuk memaknai dunia sosial, termasuk menyelami diri kita sendiri, orang lain, hubungan sosial, dan pranata sosial.

2.2.5 Pola Komunikasi Interpersonal

Pola komunikasi merujuk pada cara atau hubungan yang berkembang antara dua orang atau lebih ketika pesan-pesan disampaikan dan diterima dengan tujuan agar pesan tersebut dapat dipahami dengan benar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pola komunikasi dijelaskan sebagai model, sistem, atau metode yang digunakan dalam berkomunikasi.

Menurut Devito, di sisi lain, mengidentifikasi beberapa jenis pola komunikasi, termasuk:

1) Pola komunikasi Primer

Pola komunikasi primer adalah tahapan di mana komunikator membimbing pesan kepada komunikan dengan memanfaatkan simbol sebagai medium atau sarana komunikasi. Dalam jenis pola ini, terdapat dua bentuk simbol, yakni simbol verbal dan simbol non-verbal.

2) Pola Komunikasi Skunder

Pola komunikasi sekunder adalah tahap di mana komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan menggunakan alat atau medium kedua setelah menggunakan simbol pada medium pertama. Penggunaan medium tambahan ini diperlukan oleh komunikator ketika komunikasi yang dituju memiliki jarak yang jauh atau melibatkan banyak penerima pesan.

3) Pola Komunikasi Linier

Pola komunikasi linear mengacu pada proses yang berlangsung secara berurutan dan searah, mengalir dari satu titik menuju titik akhir atau tujuan. Dalam konteks komunikasi, pola komunikasi linear terjadi ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan sebagai tujuan akhir. Meskipun pola komunikasi ini sering terjadi dalam komunikasi tatap muka, itu juga dapat terjadi melalui berbagai media komunikasi lainnya.

4) Pola Komunikasi Sirkular

Secara literal, istilah "sirkular" mengindikasikan bentuk bulat, melingkar, atau mengelilingi sesuatu. Dalam konteks proses komunikasi sirkular, terdapat elemen umpan balik, yang mencakup aliran informasi dari komunikan kembali ke komunikator, yang berperan sebagai faktor yang sangat menentukan kesuksesan dalam komunikasi.

2.2.6 Faktor- Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal

Halloran (1980) mengemukakan manusia berkomunikasi dengan orang lain karena didorong oleh beberapa faktor, yakni:

- (1) perbedaan antarpribadi.
- (2) pemenuhan kekurangan.
- (3) perbedaan motivasi antarmanusia.
- (4) pemenuhan akan harga diri
- (5) kebutuhan atas pengakuan orang lain.

Casagrande (1986) juga berpendapat, manusia berkomunikasi karena:

- (1) memerlukan orang lain untuk saling mengisi kekurangan dan membagi kelebihan.
- (2) dia ingin terlibat dalam proses perubahan yang relatif tetap.
- (3) dia ingin berinteraksi hari ini dan memahami pengalaman masa lalu, dan mengantisipasi masa depan .

(4) dia ingin menciptakan hubungan baru.

2.2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Kadar atau kualitas komunikasi interpersonal bersifat dinamis. Pada saat berada pada kadar baik tampak adanya keharmonisan, kebersamaan dan kerjasama yang menyenangkan. Sebaliknya pada saat berada pada kadar yang kurang baik tampak adanya perbedaan dan kekecewaan. Perbedaan itu pada mulanya bersifat laten atau tersembunyi. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Jalaluddin Rakhmat (2007) adalah sebagai berikut:

- a. Percaya (trust). Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko.
- b. Kejujuran. Kejujuran adalah faktor yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain.
- c. Sikap suportif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik.

d. Sikap terbuka. Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatis (tertutup).

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar komunikasi interpersonal menurut Suranto (2011) adalah toleransi, sikap menghargai orang lain, sikap mendukung, bukan sikap bertahan, sikap terbuka, .kepercayaan, keakraban, kesejajaran, respon, dan suasana emosional.

2.2.8 Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Menurut Ropiani (2017) Faktor-faktor yang dapat menghambat komunikasi adalah sebagai berikut:

- a) Komunikator komunikator gagap (hambatan biologis), komunikator tidak kredibel/tidak berwibawa dan kurang memahami karakteristik komunikan (tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain) atau komunikator yang gugup (hambatan psikologis), perempuan tidak bersedia terbuka terhadap lawan bicaranya yang laki-laki (hambatan gender).
- b) Komunikan yang mengalami gangguan pendengaran (hambatan biologis), komunikan yang tidak berkonsentrasi dengan pembicaraan (hambatan psikologis), seorang perempuan akan tersipu malu jika membicarakan masalah seksual dengan seorang lelaki (hambatan gender).
- c) Komunikator dan komunikan kurang memahami latar belakang sosial budaya yang berlaku sehingga dapat melahirkan perbedaan persepsi.

- d) Komunikator dan komunikan saling berprasangka buruk yang dapat mendorong ke arah sikap apatis dan penolakan.
- e) Komunikasi berjalan satu arah dari komunikator ke komunikan secara terus menerus sehingga komunikan tidak memiliki kesempatan meminta penjelasan.
- f) Komunikasi hanya berupa penjelasan verbal/kata-kata sehingga membosankan.
- g) Tidak digunakannya media yang tepat atau terdapat masalah pada teknologi komunikasi (microphone, telepon, power point, dan lain sebagainya).
- h) Perbedaan bahasa sehingga menyebabkan perbedaan penafsiran pada simbol-simbol tertentu. Jadi faktor penghambat komunikasi ialah komunikan gagap seakan dia tidak memiliki kewibawaan di dalam dirinya, komunikan kurang konsentrasi sehingga mengalami perbedaan persepsi, komunikan terlalu serius sehingga membosankan, perbedaan bahasa sehingga membuat sulit untuk dimengerti.

2.2.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Kadar atau kualitas komunikasi interpersonal bersifat dinamis. Pada saat berada pada kadar baik tampak adanya keharmonisan, kebersamaan dan kerjasama yang menyenangkan. Sebaliknya pada saat berada pada kadar yang kurang baik tampak adanya perbedaan dan kekecewaan. Perbedaan itu pada mulanya bersifat laten atau tersembunyi. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Jalaluddin Rakhmat (2007) adalah sebagai berikut:

- a. Percaya (trust). Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko.
- b. Kejujuran. Kejujuran adalah faktor yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat; empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain.
- c. Sikap suportif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik.
- d. Sikap terbuka. Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatis (tertutup).

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar komunikasi interpersonal menurut Suranto (2011) adalah toleransi, sikap menghargai orang lain, sikap mendukung, bukan sikap bertahan, sikap terbuka, kepercayaan, keakraban, kesejajaran, respon, dan suasana emosional.

2.2.10 Pentingnya Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam membentuk kebahagiaan hidup seseorang, seperti yang ditunjukkan oleh Johnson yang mengidentifikasi sejumlah peran yang dimainkan oleh komunikasi interpersonal.

- 1) Komunikasi interpersonal berperan dalam pembentukan aspek intelektual dan sosial individu. Seiring dengan perkembangan dari masa bayi hingga dewasa, ketergantungan dan komunikasi pertama terpusat pada ibu, kemudian meluas seiring bertambahnya usia. Kualitas komunikasi dengan orang lain memainkan peran kunci dalam pembentukan perkembangan intelektual dan sosial seseorang.
- 2) Cara seorang anak berbicara dan berinteraksi dengan orang lain membentuk hubungan tersebut. Anak akan memperhatikan dan menuliskan bagaimana tanggapan orang lain ketika ia berbicara, baik disadari atau tidak. Cara orang memperlakukan anak memengaruhi perasaan anak terhadap dirinya sendiri. Orang dapat mempelajari dan memahami jati diri mereka serta mencari tahu siapa diri mereka dengan berbicara kepada orang lain.
- 3) Anak-anak perlu membandingkan pandangan mereka sendiri tentang realitas dengan pandangan orang lain untuk memahami dunia sosial di sekitar mereka dan melihat seberapa benar pemikiran dan gagasan mereka. Anda hanya dapat membuat perbandingan sosial seperti ini dengan berbicara dengan orang lain.
- 4) Cara kebanyakan orang berbicara atau berinteraksi dengan orang lain dapat berdampak pada kesehatan mentalnya. Hubungan dengan orang lain dipenuhi dengan masalah, hal ini dapat menyebabkan kecemasan, kesedihan, penderitaan, hingga pada akhirnya frustrasi. Jika individu tersebut mulai menarik diri dan menghindari interaksi sosial, rasa kesepian dapat menimbulkan penderitaan, yang tidak hanya merugikan secara emosional atau mental, tetapi juga berdampak pada kesehatan fisiknya.

Orang membutuhkan pengakuan dari orang lain sebagai bentuk konfirmasi untuk merasakan kebahagiaan, dimana orang tersebut diakui sebagai normal, sehat, dan bahagia oleh orang lain.

2.2.11 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Sondang (2001) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka semakin tinggi efektivitasnya. Sedangkan menurut Abdurahman (2003), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Efektivitas Komunikasi Interpersonal adalah suatu gambaran keberhasilan respon umpan balik dari komunikan dan komunikator dalam melakukan komunikasi interpersonal. Efektivitas Komunikasi Interpersonal dapat diukur dengan menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar hubungan interpersonal.

2.3 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang baik kuantitas maupun kualitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat

pendidikan, inisiatif, pengalaman kerja dan motivasi pegawai. Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan kerjanya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan kata lain bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Menurut Siagian (2009) kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan job description-nya. Pengertian kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan atau dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja sesuai dengan job description mereka masing-masing.

Kinerja pegawai perlu diperhatikan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan memperoleh hasil kerja yang bermutu seperti diuraikan diatas akan lebih mudah tercapai apabila pimpinan dan manajemen perusahaan memberikan contoh yang baik serta melakukan bimbingan, pendidikan dan latihan kepada para pegawai, dan yang paling utama adalah menerapkan falsafah perusahaan sehingga mempermudah pemahaman pegawai atas keinginan-keinginan pimpinan.

Unsur-unsur yang perlu digunakan dalam mengukur kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kedisiplinan, adalah menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan.
2. Tanggung jawab pekerjaan, adalah menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.
3. Kejujuran, adalah menilai kejujuran dalam menjalankan tugas-tugasnya.
4. Kemampuan bekerjasama, adalah menilai kesediaan pegawai dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lain sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
5. Kesetiaan, adalah menilai kesetiaan pegawai dalam pekerjaan dan jabatan dalam suatu organisasi.
6. Ketelitian, adalah menilai ketelitian dalam menjalankan penyelesaian pekerjaan.
7. Inisiatif, adalah menilai kemampuan pegawai dalam menciptakan hal-hal baru dalam mensukseskan pekerjaannya.
8. Kecakapan, adalah menilai hasil kerja pegawai baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan.
9. Kepemimpinan, adalah menilai kemampuan pegawai untuk memimpin dan memotivasi orang lain untuk bekerja.

Keberhasilan kerja pegawai dalam rangka mencapai suatu kinerja yang baik di satu hal tergantung kepada keterampilan dan keahliannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dinyatakan dalam bentuk disiplin dan moral kerja. Disamping itu, dalam suatu organisasi kerja, keberhasilan kerja tidak sekedar tergantung pada pegawai yang bertugas secara operasional dalam usaha menghasilkan sesuatu. Dalam hal ini sangat penting peran para pimpinan sebagai pihak yang berwenang menetapkan kebijakan, peraturan termasuk dalam mendorong dan membantu dalam meningkatkan kinerja.

Upaya meningkatkan kinerja harus dimulai dari upaya menumbuhkan dorongan atau motivasi, agar sukses dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan kesadaran pegawai yang bersangkutan sehingga diharapkan akan berkembang perasaan bertanggungjawab dan partisipasi terhadap pekerjaan.

2.3.1 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

a. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan dan manfaat diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

2. Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang. Sedangkan tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja karyawan adalah sesuatu yang menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

b. Manfaat Penilaian Kinerja

Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia sependapat bahwa penilaian ini merupakan bagian penting dari seluruh proses kekerjaan karyawan yang bersangkutan. Hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja. Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karir.

Dan bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.

2.3.2 Standar Kinerja

Standar kinerja menjelaskan apa yang diharapkan manajer dari pekerja sehingga harus dipahami pekerja. Standar kinerja merupakan tolak ukur terhadap mana kinerja diukur agar efektif. Terdapat perbedaan pendapat diantara para ahli

tentang arti sebenarnya standar kinerja. Beberapa menggunakan defenisis sebagai "kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan baik". Sementara lainnya menggunakan defenisi "kondisi yang akan terjadi ketika segmen pekerjaan dikerjakan dengan cara yang dapat diterima".

Terdapat dua maksud diperlukannya standar kinerja. Pertama, membimbing perilaku pekerja untuk menyelesaikan standar yang telah dibangun. Kedua, menyediakan dasar bagi kinerja pekerja dapat dinilai secara efektif dan jujur. Standar kinerja membantu manajer dan pekerja agar lebih mudah memonitor kinerja dan digunakan sebagai dasar evaluasi.

2.3.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan

Prawisentono (1998) mengatakan bahwa ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

1. Efektifitas dan Efisiensi

Menurut Bernald dalam Prawisosentono (1999) bahwa bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif, tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dan kegiatan mempunyai nilai yang penting dibandingkan hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan, walaupun efektif hal tersebut tidak efisien. Efektifitas adalah pencapaian tujuan secara tepat dan cepat sedangkan efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara minimum guna mencapai hasil yang optimum. Maula (2001) mengatakan bahwa efektifitas adalah kemampuan suatu unit untuk mencapai

tujuan yang diinginkan dan efisiensi adalah kemampuan suatu unit dalam meminimalisir sumber daya. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan yang dimaksud efektif apabila mencapai tujuan dan dikatakan efisien apabila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Weber dalam Ahmad “Otoritas adalah bagian dari suatu kekuasaan, mengandung unsur perintah sekaligus ada unsur kontrol.” “Otoritas adalah bentuk kekuasaan dan wewenang seseorang atas diri orang lain.” dan “Tanggung jawab adalah tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.” Menyimpulkan pendapat di atas, otoritas adalah wewenang yang dimiliki oleh seseorang untuk memerintah orang lain (bawahannya) untuk melaksanakan yang terbebaskan kepada masing-masing bawahan dalam suatu organisasi. Wewenang tersebut mempunyai batas-batas tentang apa yang boleh dilakukan dan yang tidak dapat dipisahkan atau akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

3. Disiplin

Menurut Nitisemito dalam Tohardi (2002) disiplin adalah sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Disiplin adalah ketaatan yang sifatnya interpersonal tidak memakai perasaan dan tidak memakai perhitungan, pamrih atau kepentingan pribadi, disiplin adalah satu-satunya jalan atau sarana untuk memperhatikan adanya eksistensi pada organisasi. Handoko (1990) mengemukakan bahwa disiplin adalah

kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk menaati setiap peraturan atau hukum yang berlaku dalam suatu instansi atau organisasi.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, berita-berita yang disampaikan, misalnya buah pikiran, uraian suatu hal atas kesan-kesan. Wujud berita itu dapat merupakan suatu perintah, permohonan, pertanyaan atau cara-cara perbuatan lainnya. Sistem-sistem penglihatan misalnya surat, gambar, dapat pula dengan sistem komunikasi (audio Visual) misalnya penggunaan video dan televisi. Istilah Communication kadang-kadang diartikan sebagai berita yang disampaikan atau alat-alat komunikasi yang menghubungkan tempat-tempat, misalnya jalan-jalan kereta api, telegraf. Komunikasi adalah dinamikanya manajemen yang bersifat dinamik dan manajemen adalah komunikasi sehingga dalam suatu organisasi yang terpenting adalah kemampuan manajer dalam berkomunikasi yang mampu meningkatkan kinerja karyawan. Dari kesimpulan pendapat di atas, maka komunikasi merupakan inti bagi setiap kegiatan yang terorganisasi sehingga tanpa komunikasi tidak akan terjadi atau terbentuknya suatu organisasi.

5. Inisiatif

Robert E. Quin dalam Prawirosentono (1999) bahwa Inisiatif seseorang (atasan atau karyawan atasan) berkaitan dengan daya fikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu berkaitan dengan tujuan

organisasi. Inisiatif peserta organisasi merupakan daya dorong, kemajuan yang akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi bersangkutan. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan demikian inisiatif karyawan sangat dibutuhkan dalam upaya penyelesaian suatu pekerjaan, tanpa inisiatif pekerjaan tidak akan tercapai atau terselesaikan secara efektif dan efisien.

2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dalam Tjiong Fei Lie (2006), indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator yaitu:

1. Kualitas, Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas pada keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, sebuah jumlah yang dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya sesuai komitmen kerja. Kemandirian juga

merupakan suatu tingkat di mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.3.5 Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi antarpribadi terhadap kinerja karyawan adalah komunikasi yang dilakukan pada lingkungan perusahaan yang sifatnya bermacam-macam. Namun, komunikasi antarpribadi merupakan suatu cara dalam melakukan pertukaran informasi yang sifatnya efektif dan dapat menunjang tercapainya suatu tujuan. Memperbaiki komunikasi karyawan berarti memperbaiki kinerja karyawan. Menurut skripsi BRI Jamsostek, pandangan tersebut mengisyaratkan diterimanya konsep-konsep sebagai berikut:

- a) Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan di dalam suatu perusahaan. Ketika karyawan itu berharap dapat bekerja dalam sebuah manajemen yang efisien, maka di dalamnya mesti dilakukan langkahlangkah komunikasi internal secara terencana.
- b) Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan dan meningkatkan kemajuan karyawan.
- c) Karyawan yang baik ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai macam komponen. Senantiasa terjadi komunikasi, kerjasama, saling koreksi dan terdapat sistem pembagian tugas antarkomponen tersebut.
- d) Karyawan dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara

harmonis, maka karyawan tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat.

Komunikasi antarpribadi ialah sebuah wujud dalam pertukaran informasi di mana dalam lingkungan kantor sering kurang diperhatikan, padahal peranannya amat kuat dalam meningkatkan komunikasi antarpribadi, misalnya saja jika pimpinan menemukan sebuah konflik dalam kantor, maka sikap yang ditempuh adalah membuat pendekatan dan mencari penyebabnya apa, bagaimana, dan kenapa hal tersebut dapat terjadi.

Hal-hal di atas tidak akan tercapai apabila tidak ada komunikasi dari hati ke hati, selain itu tentunya pimpinan sebelum terpilih menjadi atasan memiliki sifat dan sikap untuk dapat merasakan apa yang dialami oleh orang lain lalu memberikan dorongan yang bersifat membangkitkan keinginan kerja karyawan.

Dalam perusahaan setiap karyawan membutuhkan orang lain untuk berinteraksi. Hakikatnya ialah sebagian besar pribadi manusia terbentuk melalui hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Meningkatnya kinerja karyawan secara perorangan akan mendukung kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feedback yang tepat sesuai harapan dan tujuan yang telah ditentukan.

2.4 Teori Penelitian

Teori Penelitian merupakan salah satu bagian dari sebuah penelitian yang menjadi tempat bagi seorang peneliti untuk memberikan penjelasan terkait dengan pokok masalah yang akan diteliti dalam penelitiannya. Teori tersebut nantinya

akan menjadi pendukung dan membantu peneliti dalam mengatasi permasalahan dari sebuah penelitian.

-Teori Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph De Vito, dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* komunikasi antarpribadi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik (the process of sending and receiving messages between two persons or among a small group of person, with effect and some immediate feedback).

Menurut Devito, Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan dekat satu sama lain. Dan dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi yaitu mengenai orangtua dan anak. Menurut Devito, efektivitas komunikasi antar pribadi dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

1) Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat/masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Dapat disimpulkan keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan.

2) Empati adalah sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari

sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain.

3) Sikap mendukung Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk saling mendukung agar terlaksananya suatu interaksi secara terbuka.

4) Sikap positif ketika dalam berkomunikasi dapat ditunjukkan melalui suatu perilaku.

5) Kesetaraan Artinya kedua belah pihak sama sama bernilai dan berharga. Kedua belah pihak yang melakukan komunikasi sama-sama saling menghargai dan saling memerlukan.

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa suatu komunikasi akan dapat berjalan efektif apabila seseorang memiliki lima kualitas sikap dalam komunikasi antar pribadi. Lima sikap yang dimaksud adalah dengan cara terbuka dalam menerima masukan dan menyampaikan informasi kepada orang lain, memiliki rasa empati kepada orang lain, memiliki sikap positif dan saling mendukung satu dengan yang lainnya dan dapat menghargai satu sama lain agar terciptanya tujuan bersama.

-Teori Komunikasi Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial menilai bahwa pada suatu nilai dalam sebuah hubungan akan menentukan hasil akhir apakah hubungan yang dibangun akan berlanjut atau hubungan tersebut akan berakhir. John Thibaut dan Harold Kelley menyatakan bahwa "Setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam

suatu hubungan hanya selama hubungan itu cukup memuaskan dalam hal penghargaan dan pengorbanannya" (West dan Turner, 2008: 217).

Teori pertukaran sosial merupakan model ekonomis yang memusatkan perhatian pada dinamika hubungan-hubungan terbentuk, bagaimana hubungan dijaga keberlangsungannya, dan apakah hubungan tersebut akan berakhir. Asumsi yang paling mendasar dari teori ini adalah bahwa setiap orang termotivasi oleh kepentingan pribadi atau self-interest (Thibaut & Kelley, 1959). Maka dari itu, teori pertukaran sosial berasumsi bahwa individu ingin memaksimalkan perolehan yang didapatinya dengan pengorbanan seminimal mungkin dalam sebuah hubungan. Teori pertukaran sosial bersandarkan pada sebuah prinsip transaksi ekonomi yang elementer, yang dimana orang menyediakan barang atau jasa yang diinginkan. Seorang ahli teori pertukaran sosial seperti George C. Homans memiliki asumsi yang sederhana bahwa interaksi sosial mirip dengan transaksi ekonomi. Tapi diakui bahwa Teori Pertukaran Sosial tidak dapat selalu diukur dengan nilai mata uang. Dikarenakan dalam seriap transaksi sosial dipertukarkan hal yang nyata dan tidak nyata.

Untuk lebih memahami mengenai Teori Pertukaran Sosial, ada asumsi dasar untuk menganalisisnya dari Teori Perilaku Sosial yaitu :

1. Pada dasarnya manusia tidak mencari keuntungan maksimum tetapi mereka senantiasa ingin mendapatkan keuntungan dari interaksinya dengan orang lain.

2. Manusia tidak bertindak secara rasional yang sepenuhnya akan tetapi dalam setiap interaksinya dengan orang lain akan cenderung berpikir mengenai untung dan rugi.
3. Sekalipun tidak memiliki sebuah informasi untuk mengembangkan alternatif, manusia setidaknya memiliki informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan alternatif tersebut dengan menghitung untung - rugi yang mungkin akan muncul
4. Manusia senantiasa berada dalam keterbatasan namun tetap berkompetisi untuk mendapatkan keuntungan dari setiap transaksinya dengan orang lain.
5. Manusia selalu berusaha mendapatkan keuntungan dari hasil interaksinya dengan orang lain, akan tetapi terbatas oleh sumberdaya yang tersedia.
6. Manusia selalu berusaha mendapatkan hasil dalam bentuk material namun melibatkan dan juga menghasilkan sesuatu yang sifatnya immaterial seperti sebuah perasaan suka dan juga sentimen.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah penelitian yang sebelumnya sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain dengan mengangkat tema ataupun masalah yang serupa, namun tentu terdapat perbedaan baik dalam penyajian data maupun sumber data yang kemudian menjadi ciri khusus bagi tiap penelitian tersebut. Berikut beberapa penelitian terdahulu maupun jurnal yang relevan dengan penelitian yang telah dilakukan, diantaranya adalah:

Pertama, penelitian ini berjudul “ Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Bawahan dalam Meningkatkan Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar’ Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pengukuran terhadap fenomena sosial tertentu secara deskriptif. Hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pada pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar dilihat dari lima aspek yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Keterbukaan, transparansi antara pimpinan dan bawahan masih kurang dan perlu adanya perbaikan dalam hal pendekatan mendalam yang dilakukan pimpinan. Empati, empati yang diberikan pimpinan kepada bawahannya masih kurang karena hanya sebagian pegawai saja yang mempunyai kepedulian yang cukup terhadap pimpinannya.

Kedua, penelitian ini berjudul “ Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Poso Pesisir”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk melukiskan secara sistematis, faktual, dan cermat dan berusaha memberikan gambaran tentang apa saja yang ada hubungannya dengan penelitian kemudian menganalisisnya untuk menemukan pemecahan masalah yang dihadapi. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan mengenai komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso, diketahui bahwa komunikasi vertikal dan juga komunikasi horizontal pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso Kurang Baik. Komunikasi Interpersonal secara vertikal dan horizontal yang terjadi Pada Kantor Camat Poso Pesisir Kabupaten Poso

Kurang Baik, di buktikan oleh mayoritas responden menjawab Kurang Baik pada setiap pertanyaan yang di tanyakan, dan di perkuat oleh jawaban Camat Poso pesisir Kabupaten Poso melalui wawancara.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sangat penting dikarenakan turut menentukan tercapai atau tidak tujuan suatu penelitian. Apabila suatu penelitian menggunakan metode yang tepat, maka fakta atau kebenaran yang diungkap dalam penelitian akan dengan mudah untuk dipertanggung jawabkan. Metode penelitian ilmiah merupakan cara yang dipandang sebagai cara atau jalan yang dipakai untuk memahami objek yang menjadi sasaran, sehingga dapat mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Kualitatif bersifat deskriptif cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif yaitu proses penalaran yang bermula dari keadaan khusus menuju keadaan umum. Kualitatif juga mengutamakan untuk menganalisis dan menggambarkan permasalahan secara mendalam terhadap fenomena yang sedang ingin diteliti, kemudian untuk data data yang dikumpulkan berupa kata kata yang didapatkan dari hasil wawancara kepada informan yang memenuhi karakteristik pada penelitian maupun gambar pada saat melakukan wawancara kepada informan pada saat dilapangan. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata kata,

melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah.

Penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, serta menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan produser yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

Tujuan penelitian kualitatif dapat dilihat dari:

1. Penggambaran obyek penelitian (*describing object*) agar objek penelitian dapat dimaknai maka perlu digambarkan melalui cara memotret, memvideo, melilustrasikan dan menarasikan. Penggambaran ini dapat dilakukan terhadap obyek berupa peristiwa, interaksi sosial, aktivitas sosial religious, dan sebagainya.
2. Mengungkapkan makna di balik fenomena (*exploring meaning behind the phenomena*) makna dibalik fenomena/fakta dapat diungkap bila peneliti memperlihatkan dan mengungkapkan melalui wawancara mendalam (*dept interview*) dan observasi berpartisipasi (*participation observation*).
3. Menjelaskan fenomena yang terjadi (*explaining object*) fenomena yang tampak di lapangan terkadang tidak sama dengan napa yang menjadi tujuan, menjadi inti persoalan atau dengan kata lain yang tampak berbeda dengan

maksud utama, sehingga perlu adanya penjelasan secara detail, rinci dan sistematis.

Oleh karena itu, dengan menggunakan metode kualitatif tentunya diharapkan dapat membantu peneliti untuk menjelaskan, menggaambarkan dan menganalisis permasalahan secara mendalam terhadap fenomena yang sedang diteliti

3.2 Kerangka Konsep

Konsep berasal dari kata “*concectum*” yang berarti memahami. Secara terminologis konsep adalah gagasan dan pemikiran yang saling berkaitan antara satu peristiwa dengan peristiwa lainnya yang dapat dijadikan dasar pemikiran. Struktur kpnseptual (kerangka konsep) adalah hasil pemikiran logis dalam menggambarkan formulasi hipotesis yang merupakan jawaban sementara untuk masalah tersebut diuji kebenarannya. Untuk menguji konsep secara empiris, diaktifkan dengan mengkonversi ke variable atau komponen.

Gambar 3.1. Kerangka Berpikir



Dalam kerangka **BAIK** dan **BURUK** ini mencoba menguraikan dan memberi gambaran k Sumber: Olahan Peneliti, 2024 gin diteliti yaitu komunikasi interpersonal yang terjadi antara karyawan dan pelanggan dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal menurut DeVito yaitu melalui 5 aspek diantaranya keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan untuk mengetahui kinerja karyawan mengarah ke arah yang lebih baik atau buruk.

Kerangka pemikiran adalah alur pikiran peneliti sebagai dasar dasar pemikiran untuk memperkuat sub focus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metodologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjeleasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir dalam suatu penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan focus penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal.

3.3 Definisi konsep

Definisi konsep yaitu serangkaian pernyataan, gagasan, atau ide yang saling berkaitan mengenai suatu peristiwa atau kejadian dan dapat menjadi sebuah petunjuk atau dasar melakukan sebuah penelitian, menurut Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI) menjelaskan konsep adalah suatu peristiwa yang konkret, merupakan gambaran mental dari sebuah proses, objek atau apapun itu yang ada di luar Bahasa yang akal gunakan agar dapat memahami hal-hal lainnya.

Berdasarkan kerangka konsep diatas maka di atas maka di identifikasikan konsep dalam penelitian ini,yaitu:

- 1) Komunikasi antar pribadi. Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.
- 2) Kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara apa yang dia terima dan harapannya.

3.4 Kategorisasi penelitian

Tabel 3.1. Kategori penelitian

| No | Konsep tertulis | Kategorisasi |
|----|--|---|
| 1 | Komunikasi antar pribadi guna memenuhi kebutuhan informasi pelanggan kembar ponsel | <ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan • Empati • Sikap mendukung • Sikap positif • Kesetaraan |

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

3.5 Narasumber

Narasumber adalah orang yang memeberikan informasi. Biasanya, narasumber memberikan informasi dalam suatu wawancara. Narasumber harusnya adalah orang yang benar-benar ahli pada bidangnya. Narasumber memiliki peran

yang sangat penting dalam pencarian informasi atau pengumpulan data yang dibutuhkan.

Informasi yang didapatkan dari narasumber biasanya diperoleh melalui wawancara dengan memintakan pendapatnya mengenai suatu isu. Narasumber adalah orang yang mengetahui secara jelas tentang suatu informasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Natasya sebagai Karyawan Kembar Ponsel Medan.
2. Nurul Fitria sebagai pelanggan Kembar Ponsel Medan.
3. Fitri Ulfa sebagai pelanggan Kembar Ponsel Medan.
4. Aisyah Damayanti sebagai Pelanggan Kembar Ponsel Medan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, yang dilakukan peneliti untuk Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara menggunakan Teknik wawancara (interview) sebagai cara utama dalam memperoleh data berupa kata kata serta mengumpulkan data maupun informasi, yang juga di bantu dengan observasi terlebih dahulu terkait masalah yang akan diselesaikan pada penelitian, dan kemudian memiliki berbagai bukti pendukung (dokumentasi) berupa gambar pada saat wawancara penelitian sedang berlangsung.

1. Observasi

Menurut fuad & sapto, mendefinisikan observasi dalam penelitian kualitatif merupakan Teknik dasar yang bisa dilakukan. Dalam awal

penelitian kualitatif observasi sudah dilakukan saat grand tour observation. Metode observasi yang digunakan dalam bentuk pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.

Catwright menjelaskan bahwa, observasi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana kita melihat, mengamati, mencermati atau bahkan merekam tingkah laku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi juga dapat diartikan sebagai pencatatan atau pengamatan secara sistematis terkait fenomena-fenomena yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini dimana peneliti akan melakukan observasi terkait permasalahan dan ingin diteliti dengan mencoba menganalisis dan menggambarkan fenomena secara mendalam terhadap permasalahan yang ingin diteliti.

2. Wawancara

Dalam penelitian deskriptif kualitatif wawancara (interview) menjadi salah satu Teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam memperoleh data pada suatu penelitian. Wawancara (interview) tentunya dilakukan baik secara lisan yang dilakukan dalam suatu pertemuan tatap muka secara langsung baik antar individu atau bahkan dengan kelompok.

Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara terstruktur kepada pelanggan guna memperoleh data berupa informasi terkait masalah yang akan diselesaikan dari para informan terkait. Sehingga hasil dari wawancara tersebut dapat membantu peneliti

untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal yang dilakukan karyawan kepada pelanggan guna memenuhi kebutuhan informasi.

3. Dokumentasi

Sugiyono menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu namun tercatat baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau bahkan karya-karya monumental seseorang. Dokumentasi juga dapat digunakan sebagai cara untuk memperoleh data secara tidak langsung terkait dengan penelitian, hal ini juga diperlukan guna melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa gambar. Ketika melakukan wawancara kepada pelanggan Kembar Ponsel Medan.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah data field research dan di analisis melalui penyajian secara deskriptif kualitatif. Dalam hal ini menganalisis data kualitatif. Aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data dengan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan

demikian data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah memamparkan data dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Miles dan Huberman mengatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya. Jadi tugas peneliti yaitu menarik kesimpulan berupa narasi terhadap penelitian yang sedang dijalankan oleh peneliti.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kembar Ponsel, Jalan Sisingamangaraja Nomor 200, Sitirejo 1, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, 20216.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Deskripsi obyek pada penelitian ini akan memberitahu dan menjelaskan mengenai situasi dan juga kondisi lokasi penelitian yang sedang diteliti. Kembar

ponsel adalah salah satu toko swasta yang berada di jalan Sisingamangaraja nomor 200 Medan. Kembar Ponsel termasuk toko yang terpercaya di Kota Medan karena telah berdiri sejak tahun 1999. Kembar Ponsel menyediakan handphone baru maupun bekas, aksesoris handphone dan juga menyediakan jasa service handphone. Kembar Ponsel termasuk toko handphone terlengkap di Kota Medan dan sudah sering mendapat penghargaan dari brand seperti Samsung, Oppo, Vivo dan lainnya.

Pemilik Kembar Ponsel adalah bapak Syaifullah Hedra yang memiliki anak kembar lahir di tahun 1999 dengan nama Muhammad Yasir Hedra dan Muhammad Yazid Hedra. Sejak 5 tahun belakangan ini bapak Syaifullah Hedra memberikan wewenang kepada anak kembarnya untuk meneruskan usaha mereka. Pada saat ini Kembar Ponsel dipimpin oleh Muhammad Yasir Hedra.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara yang dilakukan kepada narasumber di lapangan, diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Karyawan Kembar Ponsel Medan

Nama : Natasya

Umur: 29 th

Indikator Keterbukaan (Openness), terdapat tiga poin pertanyaan wawancara berkaitan dengan keterbukaan yaitu:

- a. Apakah anda mampu berinteraksi secara terbuka dan jujur kepada pelanggan?

Jawab: Saya pribadi mampu berinteraksi dengan pelanggan dengan berperilaku jujur dan terbuka, walaupun terkadang banyak pelanggan yang kurang memahami dari penjelasan saya. Menurut saya, interaksi yang jujur akan mempengaruhi perilaku pelanggan dan menjadikan toko kita sebagai pikiran pertama untuk pembelian produk handphone.

- b. Apakah anda menerima kritik dan saran?

Jawab: Saya sangat menerima kritikan dan saran dari pelanggan karena menurut saya kritikan ataupun saran dari pelanggan merupakan pelajaran

terbaik untuk menunjang kinerja kita yang bagus dan semakin meningkat sehingga pelanggan puas dengan hasil dari kinerja kita sehari-hari.

c. Bagaimana gaya bahasa yang anda lakukan terhadap pelanggan?

Jawab: Gaya Bahasa yang saya sampaikan cukup formal dan mudah dipahami, sehingga pelanggan dapat dengan mudah berbincang santai dengan gaya Bahasa yang saya gunakan pada saat penjualan.

Indikator Empati (Empathy), terdapat satu pertanyaan wawancara terkait empati yaitu;

a. Apakah anda mampu memahami apa yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi melayani pelanggan ?

Jawab: Terkadang saya mampu memahami dengan mudah apa yang dirasakan pelanggan Ketika berinteraksi langsung menggunakan gaya bahasa namun terkadang saya juga tidak mampu apa yang dirasakan pelanggan karena karakter pelanggan yang berbeda-beda.

Indikator Sikap Mendukung (Supportivness), terdapat satu poin pertanyaan wawancara yaitu:

a. Apakah anda memberikan dukungan kepada pelanggan?

Jawab: Saya pribadi sangat membantu jikalau ada beberapa pelanggan yang bingung dengan keputusan pembelian, saya juga memberikan informasi sesuai dengan spesifikasi kebutuhan pelanggan.

Indikator Sikap Positif (Positiveness), terdapat satu pertanyaan wawancara yaitu:

a. Bagaimana anda dalam bersikap dan berperilaku terhadap pelanggan?

Jawab: Mengikuti standar pelayanan yang ada disini kita wajib memberikan sikap yang sangat ramah, sehingga pelanggan cukup nyaman berada di area penjualan. Tidak hanya ramah, kita juga harus memberikan informasi yang baik untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan.

Indikator Kesetaraan (Equality), terdapat dua pertanyaan wawancara, yaitu:

a. Apakah anda mampu menyamakan kedudukan antar pelanggan?

Jawab: Disini kita tidak boleh membedakan pelanggan dengan pelanggan lainnya, kedudukan setara merupakan hal yang sangat penting di dalam perusahaan.

b. Apakah anda dapat membuat pelanggan nyaman, dengan komunikasi yang karyawan lakukan?

Jawab: iya, tanpa melihat status sosial saya akan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan kembar ponsel medan nyaman dengan berbelanja disini, tanpa ada melihat perbedaan status sosial lainnya.

b. Pelanggan Kembar Ponsel Medan

Nama : Nurul Fitria

Usia : 27th

Indikator Keterbukaan (Openness), terdapat tiga poin pertanyaan wawancara berkaitan dengan keterbukaan yaitu:

d. Apakah karyawan mampu berinteraksi secara terbuka dan jujur kepada pelanggan?

Jawab: Menurut saya informasi yang disampaikan apa adanya, jujur dan terbuka dalam melayani pelanggan. Sehingga, saya dengan mudah mengerti tentang barang tersebut.

e. Apakah karyawan menerima kritik dan saran?

Jawab: Menurut penilaian saya iya, karena karyawan dapat melayani segala keluhan dengan baik dan memberikan saya solusi.

f. Bagaimana gaya bahasa yang dilakukan karyawan terhadap pelanggan?

Jawab: Menurut saya gaya bahasanya apa adanya, cukup jelas dan tidak berbelit-belit.

Indikator Empati (Empathy), terdapat satu pertanyaan wawancara terkait empati yaitu;

b. Apakah karyawan mampu memahami apa yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi melayani pelanggan ?

Jawab: karyawan sepertinya sudah bisa memahami keinginan pelanggan, namun ada beberapa karyawan yang belum bisa memahami keinginan kita kemungkinan karena masih belajar.

Indikator Sikap Mendukung (Supportivinnes), terdapat satu poin pertanyaan wawancara yaitu:

b. Apakah karyawan memberikan dukungan kepada pelanggan?

Jawab: Saya merasa terbantu dengan pendapat karyawan ketika saya bingung membuat keputusan seperti membeli handphone dengan harga yang murah namun kualitas yang bagus dan dapat bersaing dengan handphone harga tinggi.

Indikator Sikap Positif (Positiveness), terdapat satu pertanyaan wawancara yaitu:

- b. Bagaimana karyawan dalam bersikap dan berperilaku terhadap pelanggan?

Jawab: Sangat ramah, pelayanan yang cukup baik dan kinerja karyawan yang luwes sehingga memberikan sikap positif ke pembeli.

Indikator Kesetaraan (Equality), terdapat dua pertanyaan wawancara, yaitu:

- c. Apakah karyawan mampu menyamakan kedudukan antar pelanggan ?

Jawab: Menurut saya, karyawan kembar ponsel medan sudah melayani pelanggan tanpa membedakan status sosial seseorang.

- d. Apakah karyawan dapat membuat pelanggan nyaman, dengan komunikasi yang karyawan lakukan?

Jawab: iya, tanpa melihat status sosial karyawan kembar ponsel membuat saya nyaman dengan komunikasi yang apa adanya.

b. Pelanggan Kembar Ponsel Medan

Nama : Fitri Ulfa

Usia : 25th

Indikator Keterbukaan (Openness), terdapat tiga poin pertanyaan wawancara berkaitan dengan keterbukaan yaitu:

- a. Apakah karyawan mampu berinteraksi secara terbuka dan jujur kepada pelanggan?

Jawab: Saya rasa pelayanan disini sangat terbuka dan luwes dalam menghadapi pelanggan. Itu yang membuat saya sering belanja disini.

b. Apakah karyawan menerima kritik dan saran?

Jawab: iya.. karena setiap ada barang yang rusak atau bermasalah , saya tidak segan untuk komplain dan karyawan juga ngasih solusi seperti membantu saya untuk mengklaim garansi ke service center sehingga barang tersebut dapat diganti yang baru.

c. Bagaimana gaya bahasa yang dilakukan karyawan terhadap pelanggan?

Jawab: Karyawan toko menggunakan tutur kata yang baik, sopan dan peka terhadap apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Indikator Empati (Empathy), terdapat satu pertanyaan wawancara terkait empati yaitu;

a. Apakah karyawan mampu memahami apa yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi melayani pelanggan ?

Jawab: Karyawan Toko mampu memahami apa yang di inginkan oleh pelanggan Ketika berinteraksi melayani pelanggan dan mampu mengerti permasalahan pelanggan.

Indikator Sikap Mendukung (Supportivinnes), terdapat satu poin pertanyaan wawancara yaitu:

a. Apakah karyawan memberikan dukungan kepada pelanggan?

Jawab: Dalam hal berkomunikasi karyawan menanggapi pembicaraan pelanggan dengan baik dan mendukung keputusan pelanggan.

Indikator Sikap Positif (Positiveness), terdapat satu pertanyaan wawancara yaitu:

- a. Bagaimana karyawan dalam bersikap dan berperilaku terhadap pelanggan?

Jawab: Saya pribadi melihat karyawan memberikan senyuman yang tulus terhadap pelanggan sehingga dengan sikap yang positif ini saya yakin nantinya pelanggan akan merasa nyaman dan berlangganan di toko ini.

Indikator Kesetaraan (Equality), terdapat dua pertanyaan wawancara, yaitu:

- a. Apakah karyawan mampu menyamakan kedudukan antar pelanggan ?

Jawab: Menurut saya, karyawan telah berusaha menyamakan kepribadian beragam pelanggan yang dilayani untuk memposisikan diri dengan benar.

- b. Apakah karyawan dapat membuat pelanggan nyaman, dengan komunikasi yang karyawan lakukan?

Jawab: Karyawan memberikan pelayanan terbaik tanpa melihat status dari pelanggan yang lain, dengan komunikasi yang baik sehingga saya cukup nyaman berbelanja di toko ini.

c. Pelanggan Kembar Ponsel Medan

Nama : Aisyah Damayanti

Usia : 28th

Indikator Keterbukaan (Openness), terdapat tiga poin pertanyaan wawancara berkaitan dengan keterbukaan yaitu:

- a. Apakah karyawan mampu berinteraksi secara terbuka dan jujur kepada pelanggan?

Jawab: Karyawan selalu menginformasikan dengan terbuka terkait harga barang dan harga diskon barang, mempermudah saya untuk berbelanja dengan harga terjangkau.

b. Apakah karyawan menerima kritik dan saran?

Jawab: Menurut saya karyawan dapat memperoleh umpan balik dari pelanggan dengan terus mendengarkan dan segera menanggapi setiap permintaan pelanggan.

c. Bagaimana gaya bahasa yang dilakukan karyawan terhadap pelanggan?

Jawab: Bahasanya mudah diterima dengan baik oleh pelanggan, namun terkadang karyawan hanya menjelaskan sedikit tentang spesifikasi barang tersebut.

Indikator Empati (Empathy), terdapat satu pertanyaan wawancara terkait empati yaitu;

a. Apakah karyawan mampu memahami apa yang dirasakan pelanggan ketika berinteraksi melayani pelanggan ?

Jawab: Mudah menyesuaikan diri dengan pelanggan dan sabar melayani permintaan pelanggan.

Indikator Sikap Mendukung (Supportivines), terdapat satu poin pertanyaan wawancara yaitu:

a. Apakah karyawan memberikan dukungan kepada pelanggan?

Jawab: Saya rasa iya, terlihat pada karyawan begitu antusias memberikan bantuan dan menyiapkan pesanan saya sesuai dengan apa yang saya mau.

Karyawan mampu menunjukkan sikap mendukung saat berinteraksi terhadap pelanggan.

Indikator Sikap Positif (Positiveness), terdapat satu pertanyaan wawancara yaitu:

- a. Bagaimana karyawan dalam bersikap dan berperilaku terhadap pelanggan?

Jawab: Seluruh karyawan toko mampu melayani pelanggan dengan baik dan ramah sehingga saya merasa senang karena mendapatkan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan saya.

Indikator Kesetaraan (Equality), terdapat satu pertanyaan wawancara, yaitu:

- a. Apakah karyawan mampu menyamakan kedudukan antar pelanggan ?

Jawab: Karyawan telah memperlakukan pelanggan hal yang sama, tanpa ada karyawan yang sombong.

- b. Apakah karyawan dapat membuat pelanggan nyaman, dengan komunikasi yang karyawan lakukan?

Jawab: Menurut saya, pelanggan membuat saya nyaman tanpa merasa segan walaupun saya dari kalangan biasa.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti selama melakukan penelitian, peneliti melakukan observasi di Kembar Ponsel dengan cara langsung kelapangan melihat keadaan lokasi penelitian. Kemudian peneliti melakukan wawancara di sekitaran Kembar Ponsel. Informan yang dianggap memenuhi syarat dan kriteria

pada penelitian dengan menjelaskan kedatangan peneliti untuk melakukan penelitian. Kemudian setelah meminta izin untuk mewawancarai responden, peneliti kembali ke lokasi penelitian untuk melakukan wawancara mendalam mengenai skripsi peneliti dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti..

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti setelah melakukan wawancara yang mendalam kepada informan terkait, peneliti mendapatkan informasi dari beberapa informan sebagai berikut:

Keterbukaan Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan dan Pelanggan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kembar Ponsel Medan

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara karyawan dan pelanggan di Kembar Ponsel sudah ada unsur keterbukaan. Dilihat dari intensitas karyawan untuk berkomunikasi kepada pelanggan bisa dilihat dari kesiapan karyawan kembar ponsel medan untuk mendengarkan dan menanggapi setiap pertanyaan dan permintaan pelanggan dengan berterus terang. Kesedian karyawan kembar ponsel medan untuk berbagi informasi yang ingin diketahui pelanggan menunjukkan keterbukaan karyawan. Pelanggan sering menanyakan tentang biaya, produk yang tersedia, promosi atau diskon, dan topik lainnya. Karyawan juga bisa mendapatkan umpan balik dari pelanggan dengan cara mendengarkan dengan cermat dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Setiap karyawan dilatih untuk mengetahui segala sesuatu yang perlu diketahui tentang perusahaan dan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Komunikasi interpersonal yang

diterapkan karyawan kembar ponsel medan penyampaiannya sangat fleksibel, sopan, berkata jujur dan menggunakan Bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan. Sehingga, komunikasi antar pribadi berjalan adil, transparan, serta dapat diterima oleh semua pihak yang terlibat dan memungkinkan komunikasi mengalir dengan lancar dan sukses.

Rasa Empati Antara Karyawan dan Pelanggan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kembar Ponsel Medan

Komunikasi interpersonal yang efektif perlu didukung oleh sikap empati dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam komunikasi antara karyawan Kembar Ponsel dan pelanggannya perlu ditumbuhkan sikap empati. Sikap empati yang ditunjukkan karyawan kembar ponsel medan saat melewati kesabaran dan kepedulian saat melayani pelanggan. Karyawan kembar ponsel medan senantiasa mendampingi pelanggan agar dapat memenuhi setiap kebutuhan pelanggan. Manusia yang memiliki empati dapat memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan, dan sikapnya, serta harapan dari keinginannya untuk masa depan. Sehingga pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan dengan adanya sikap empati tersebut. Dengan mengutarakan kepedulian pelanggan maka karyawan kembar ponsel medan telah mengaplikasikan aspek empati saat melayani pelanggan. Empati juga menjadi salah satu tolak ukur pelayanan yang ada di kembar ponsel medan. Karyawan kembar ponsel medan sudah memperlihatkan sikap empati dengan memberitahukan pembiasaan diri terhadap pelanggan.

Dukungan Antara Karyawan dan Pelanggan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kembar Ponsel Medan

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Komunikasi terbuka dan empati yang dilakukan seorang karyawan tidak akan berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap saling mendukung pun terlihat pada karyawan kembar ponsel medan dengan terus memenuhi permintaan pelanggan dan terus mendampingi pelanggan. Dengan memperlihatkan sikap yang mendukung tentu akan menunjukkan pendekatan yang simpatik terhadap lawan bicara. Maka, paparan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan memiliki dedikasi untuk bekerja sama dengan pelanggan. Tujuan dari kemitraan ini adalah agar kepentingan masing-masing pihak komunikasi dapat terpenuhi antara karyawan dengan pelanggan. Karyawan senantiasa merespon tanggapan dari pelanggan dengan balasan yang karakternya membentuk obrolan dan menelaah secara terurai terlihat bahwa karyawan menyampaikan reaksi yang wajar tidak mengada-ada sehingga terikat ada sesuatu yang dirahasiakan. Sehingga komunikasi karyawan telah membantu dalam pembentukan hubungan yang terbuka.

Rasa Positif Antara Karyawan dan Pelanggan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kembar Ponsel Medan

Sikap positif juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan memiliki sikap positif dalam memperlakukan satu sama lain. Salah satu sikap positif karyawan adalah memberikan perhatian yang dapat membangun kepercayaan diri

pelanggan. Karyawan mampu bersikap dan berperilaku terhadap pelanggan dengan baik terlihat bagaimana karyawan sudah meningkatkan sikap dan pandangan yang positif terhadap pelanggannya dengan menyampaikan pemikiran yang positif terhadap pelanggan. Akibatnya, dari pandangan yang positif akan mengubah perbuatan dan sikap yang konkret bagi karyawan. Setelah itu, sistem komunikasi akan didorong untuk menjadi yang actual, seperti Menyusun, membenahi dan emmelihara perkataan yang sebaik mungkin agar tidak menyinggung pelanggan. Karyawan tetap mempertunjukkan kerangka komunikasi yang memuaskan dengan senantiasa berkata yang ramah, dan dengan bahasa tubuh yang santun.

Kesetaraan Antara Karyawan dan Pelanggan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kembar Ponsel Medan

Karyawan dapat menciptakan suasana setara terhadap pelanggan dengan tidak bersikap lebih tua atau lebih pintar dan sebaliknya. Karyawan bahkan menggunakan bahasa formal untuk berkomunikasi dengan pelanggan sehingga pelanggan juga merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan karyawan. Pelanggan juga merasa bahwa dengan menggunakan bahasa yang formal adalah cara karyawan untuk membangun hubungan dengan mereka. Kesamaan yang diterapkan dalam komunikasi interpersonal terlihat saat karyawan bisa menempatkan diri dan menyetarakan dengan berbagai macam kepribadian pelanggan. Artinya karyawan bisa membaca kondisi pelanggannya, kemudian menempatkan diri dengan bagus. Karyawan sudah menerapkan komunikasi

interpersonal yang efektif dan telah melakukan komunikasi interpersonal yang baik dalam memenuhi keakraban dengan setiap pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan Karyawan Kembar Ponsel Medan saat melayani pelanggan sudah sesuai dengan fokus penelitian yaitu: Keterbukaan, Empati, Suportif, Sikap Positif, dan Kesetaraan.

Jika dilihat dari aspek keterbukaan dalam sistem penyampaiannya, karyawan sudah melaksanakan sikap terbuka dan jujur kepada pelanggan. Karyawan bisa menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pelanggan dan bisa menerima keluhan dengan positif dan dalam berkomunikasi terhadap pelanggan karyawan mampu menggunakan gaya bahasa yang baik sehingga berjalan dengan lancar dan efisien.

Kemudian dipandang dari aspek empati komunikasi interpersonal karyawan berlangsung efektif. Hal ini diakibatkan karyawan mampu memahami apa yang diharapkan pelanggan dan mampu menyampaikan hasil dan respon yang baik kepada pelanggan.

Komunikasi interpersonal karyawan dilihat dari unsur sikap mendukung telah berlangsung dengan baik karena karyawan telah melaksanakan seluruh kebutuhan pelanggan.

Dalam unsur sikap positif karyawan sudah melakukan tindakan dalam bersikap ramah dan mampu melayani pelanggan dengan baik sehingga akan memberikan kontribusi yang efektif.

Komunikasi interpersonal dari unsur kesetaraan menunjukkan bahwa karyawan masih melakukan pelayanan kurang memuaskan terhadap pelanggan. Dimana karyawan masih membedakan antara pelanggan baru dengan pelanggan lama sehingga penilaian pelanggan negatif terhadap kembar ponsel medan. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan dalam aspek kesetaraan, namun karyawan sudah melakukan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan demikian komunikasi interpersonal tercatat dalam kategori bagus dan berdampak secara relevan terhadap kepuasan pelanggan pada Kembar Ponsel Medan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan, jadi dapat disimpulkan beberapa point sebagai berikut:

- Keterbukaan

Proses keterbukaan antara karyawan dan pelanggan Kembar Ponsel sudah cukup bagus, karena karyawan sudah melaksanakan sikap terbuka dan jujur kepada pelanggan dan juga menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pelanggan .

- Empati

Dipandang dari aspek empati komunikasi interpersonal karyawan berlangsung efektif. Hal ini diakibatkan karyawan mampu memahami apa yang diharapkan pelanggan dan mampu menyampaikan hasil dan respon yang baik kepada pelanggan

- Dukungan

Dilihat dari unsur sikap mendukung telah berlangsung dengan baik karena karyawan telah melaksanakan seluruh kebutuhan pelanggan.

- Sikap Positif

Unsur sikap positif karyawan sudah melakukan tindakan dalam bersikap ramah dan mampu melayani pelanggan dengan baik sehingga akan memberikan kontribusi yang efektif.

- Kesetaraan

Unsur kesetaraan menunjukkan bahwa karyawan sudah menciptakan suasana setara terhadap pelanggan dengan tidak bersikap lebih tua atau lebih pintar dan sebaliknya.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan ini, peneliti memberikan saran dalam memenuhi kebutuhan informasi pelanggan dengan komunikasi interpersonal antara karyawan dan pelanggan, jadi peneliti menuangkan saran sebagai berikut :

- 1) Sebaiknya pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan dipertahankan, karena hal ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
- 2) Sebaiknya ditanamkan kesadaran karyawan dalam hal kesetaraan, yang masih membanding-bandingkan antar pelanggan. Karena nama baik perusahaan akan dirugikan jika karyawan mengembangkan kesan negative.
- 3) Sebaiknya perusahaan harus memperkuat pengawasan kinerja karyawan dan perusahaan memberikan ketegasan untuk menjaga hubungan positif dengan pelanggan.

- 4) Pemilik sebaiknya memberikan nasehat dan semangat terhadap semua karyawan tanpa membeda-bedakan, bersikap adil sehingga tidak muncul sifat kecemburuan pada karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, Ferry. 2015. "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara." *EJournal Ilmu Komunikasi* 3 (1): 362–76.
- Agus M.Hardjana, 2016. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Alo, Liliweri. 2024. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Andrayani, Kristi Fiki, and Nihayatu Aslamatis Solekah. 2021. "Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality)." *Widyagama National Conference On Economics and Business*, no. Wnceb, 1–10. <https://infobanknews.com>.
- Breger Charles, Roloff Michael & Ewoldsen David. 2014. *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Nusa Media.
- Chairunnisa I. (2021). *Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Deddy Mulyana. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Devito, Joseph A. 2007. *The Interpersonal Communication Book*. Unites States of America.
- Faniasari, Linda, and Leonard Adrie Manafe. 2022. "Komunikasi Interpersonal Karyawan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang* 9 (2): 74. <https://doi.org/10.32493/skr.v9i2.21895>.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi. 2020. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan." *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan* 3 (2): 273–82. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>.
- Harjati, Lily, and Yurike Venesia. 2015. "Lewis Dan Booms (1983) Dalam F. Tjiptono Dan G. Chandra (2011:180) Mendefinisikan Kualitas Pelayanan Sebagai Ukuran Seberapa Bagus Tingkat Layanan Yang Diberikan Mampu Sesuai Dengan Ekspektasi Pelanggan. Kualitas Pelayanan Dapat Diwujudkan Melalui Pemenuh." *E-Journal WIDYA Ekonomika* 1 (1): 64–74.
- Juliana, Ameliana, Mega Nurrizalia, and Shomedran. 2023. "Penerapan Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dalam Membentuk Perilaku Sopan Santun Anak." *PANDU : Jurnal Pendidikan Anak Dan Pendidikan Umum* 1 (3): 178–96. <https://doi.org/10.59966/pandu.v1i3.505>.
- Mudzammil Fikri Haqanil & Dasrun Hidayat. 2015. "Jurnal Komunikasi

- Antarpribadi.” *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)* II (3): jurnal-word.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Ningsih, Sri Dewi Kurnia, and Butar Burhanuddin Butar. 2022. “Pengaruh Kreativitas , Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kembar Ponsel Sisingamangaraja Medan.” *Jurnal Penelitian Ekoonomi Manajemen*, 71–84.
- Nurasiah, Nurasiah, and Zulkhairi Zulkhairi. 2021. “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru.” *Jurnal MUDARRISUNA: Media Kajian Pendidikan Agama Islam* 11 (4): 658. <https://doi.org/10.22373/jm.v11i4.5403>.
- Ruffiah, Ruffiah, and Muhsin Muhsin. 2019. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan.” *Economic Education Analysis Journal* 7 (3): 1163–77. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>.
- Satryawati, Eka. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce.” *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer* 4 (1): 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Syuhada, Agung Setia. 2021. “Motivation of Clean and Healthy Living Patterns.” <https://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/viewFile/417/388>.
- Thomas Scheidel. 2017. “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi.” *Bricolage* 2 (1): 46–55. <http://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>.
- West, Richard, Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widya I.(2022). *Analisis Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Tasma Puja Kabupaten Kampar*. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Riau.
- Zainal. (2017). *Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Takalar. Skripsi. Tidak Diterbitkan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar.



UMSU

nggul | Cerdas | Terpercaya

la menjajah surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN FUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XXI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fslp.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedar umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Medan, 08 mei 2024.

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Nabila Putri
NPM : 2003110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
SKS diperoleh : 133..... SKS, IP Kumulatif 3,74

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| No | Judul yang diusulkan | Persetujuan |
|----|---|------------------|
| 1 | Penerapan teori penilaian sosial pemasaran produk dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di kembar pondel medan | |
| 2 | Penerapan komunikasi antar pribadi guna memenuhi kebutuhan informasi pelanggan kembar ponsel medan | ✓ 27 Maret 24 |
| 3 | Persepsi masyarakat tentang hasil pada pemilu 2024 di Kelurahan Sei Mak Kota Medan | |

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

- Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi :

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

153.20.311

Perohon,

(.....)
Nabila Putri

Medan, tanggal 08 mei 2024

Ketua

Program Studi.....

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi.....

NIDN:

Assoc. Prof. Dr. Yan Hardza

NIDN: 0121106003



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 727/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M Tentang Panduan Penulisan Skripsi dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **08 Mei 2024**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NABILA PUTRI**
N P M : 2003110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **PENERAPAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PELANGGAN KEMBAR PONSEL MEDAN**

Pembimbing : **Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU Tahun 2021.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing skripsi sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 153.20.311 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi, pembimbing skripsi dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 08 Mei 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 29 Syawal 1445 H
08 Mei 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📱 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 14 Juni 2024.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Nabila Putri
N P M : 2003110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 1231./SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2021.. tanggal dengan judul sebagai berikut :

Penerapan Komunikasi antar pribadi guna memenuhi kebutuhan
informasi pelanggan kembang ponsel medan

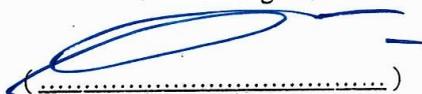
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan,
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 5)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

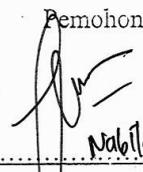
Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing d.n



NIDN:

Pemohon,

Nabila Putri





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 1035/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Jumat, 21 Juni 2024
 Waktu : 14:00 WIB s.d. selesai
 Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
 Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

| No | NAMA MAHASISWA | NOMOR POKOK MAHASISWA | PENANGGAP | PEMBIMBING | JUDUL PROPOSAL SKRIPSI |
|----|-----------------------|-----------------------|--|--|---|
| 6 | NABILA PUTRI | 2003110166 | Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom. | Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA., M.Si. | PENERAPAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PELANGGAN KEMBAR PONSEL MEDAN |
| 7 | SOPHIE ZELVIA HANDIKA | 2003110317 | AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom. | Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom. | STRATEGI KOMUNIKASI PUSKESMAS BINJAI SERBANGAN DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM PROMOSI KESEHATAN KEPADA MASYARAKAT |
| 8 | JIHAN ALDILA NASUTION | 2003110089 | CORRY NOVRIKA AP SINAGA, S.Sos., M.A. | Hj. RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D. | KOMUNIKASI TERAPEUTIK DALAM PENDAMPINGAN ANAK KORBAN KEKERASAN SEKSUAL DI RUMAH SEJAHTERA MEDAN |
| 9 | YOGA RIZALDY | 2003110103 | NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom. | Assoc. Prof. Dr. LEYLIA KHAIRANI., M.Si. | PEMAKNAAN BAHASA NON VERBAL PADA KARAKTER UTAMA DALAM SERIAL ANIME A SILENT VOICE DAN KOMI CAN'T COMMUNICATE |
| 10 | DINDA YUNISHA MANSOER | 2003110230 | Drs. ZULFAHMI., M.I.Kom. | Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP. | STRATEGI KOMUNIKASI CSR PT. ANGKASA PURA AVIASI DALAM PROGRAM SUSTAINABLE TOURISM DI DESA WISATA KAMPOENG LAMA DELI SERDANG |

Medan, 13 Dzulhijjah 1445 H
20 Juni 2024 M





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Nabila Putri
N P M : 2003110166
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Penerapan Komunikasi Antar Pribadi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Kembar Ponsel Medan

| No. | Tanggal | Kegiatan Advis/ Bimbingan | Paraf Pembimbing |
|-----|------------|--|------------------|
| 1. | 01/04-2024 | Acc judul skripsi | |
| 2. | 06/05-2024 | Bimbingan proposal skripsi | |
| 3. | 20/05-2024 | Bimbingan proposal skripsi | |
| 4. | 13/06-2024 | Acc proposal skripsi | |
| 5. | 15/07-2024 | Bimbingan setelah seminar proposal dan pedoman wawancara | |
| 6. | 29/07-2024 | Bimbingan bab IV hasil penelitian dan pembahasan | |
| 7. | 07/08-2024 | Bimbingan bab V penutup | |
| 8. | 09/08-2024 | Acc sidang skripsi | |

Medan, 09 Agustus 2024



(Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.)
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom
(.....)
NIDN: 0127048401

Pembimbing,

Asoc. Prof. Dr. Yan Hendra, M.Si.
(.....)
NIDN: 0121106803





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJUAN TUGAS AKHIR
Nomor : 1477I/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 22 Agustus 2024
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

| No. | Nama Mahasiswa | Nomor Pokok Mahasiswa | TIM PENGUJI | | | Judul Skripsi |
|-----|---------------------|-----------------------|---|---------------------------------------|---|---|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI III | |
| 21 | IKHLASUL AMAL SUZLI | 2003110211 | Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si. | FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom. | Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom. | STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN MINAT PUBLIK UNTUK MENGIKUTI MATERI EDUKASI E-LEARNING PADA SITUS AKADEMI CRYPTO |
| 22 | NABILA PUTRI | 2003110166 | Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom. | H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom. | Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si. | PENERAPAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PELANGGAN KEMBAR PONSEL MEDAN |
| 23 | | | | | | |
| 24 | | | | | | |
| 25 | | | | | | |

Notulis Sidang :

1.

Medan, 15 Shafar 1446 H
20 Agustus 2024 M

Ditandatangani oleh :
Rektor
Wakil Rektor
Prof. DE MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum



Panitia Ujian
Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

