

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PEMILIK DAN
KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI
KEMBAR PONSEL MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi*

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Diajukan Oleh :

Nama : Putri Indah Permata Sari Lubis

NPM : 71200612048

Progam Studi Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA MEDAN**

2024

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

HALAMAN PERSETUJUAN SKIRIPSI

**Judul : Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Pemilik dan Karyawan
Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kembar Ponsel**

Nama : Putri Indah Permata Sari Lubis

NIM/NPM : 71200612048

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyetujui :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Junedi Singarimbun, S.Sos, M.Si)

(Febry Ichwan Butsi. S.Sos.M.A)

Diketahui Oleh:

Disetujui

KETUA PROGRAM STUDI

DEKAN

(Febry Ichwan Butsi S.Sos. M.A)

(Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I)

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Sumatera Utara

Hari :
Tanggal :
Jam :
Tempat : Ruang Sidang FISIP – UISU Medan

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : ()
Sekretaris : ()
Pembimbing I : ()
Pembimbing II : ()
Penguji I : ()
Penguji II : ()

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Indah Permata Sari Lubis

NPM : 71200612048

Mahasiswa Prodi : Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Pemilik dan Karyawan Dalam
Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kembar Ponsel**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Juni 2024

(Putri Indah Permata Sari Lubis)

NPM : 71200612048

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Pemilik dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kembar Ponsel Medan” yang merupakan tugas akhir dalam memperoleh gelar S.I.KOM di Universitas Islam Sumatera Utara. Tak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya, serta sahabatnya. Semoga kita semua mendapat syafaat dan petunjuk hingga hari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan. Namun berkat dukungan, motivasi, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya Kepada:

1. Ayah, terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, do'a yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, pengorbanan, semangat yang diberikan selalu membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki ayah yang luar biasa.
2. Almarhumah mama tercinta, yang sekarang sudah berada di surga sejak 2018 lalu, terimakasih karena telah melahirkan penulis, hingga sekarang penulis bisa menjadi sosok yang kuat dan mandiri tanpa mama. Semoga mama bangga dengan perjuangan anaknya.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing 1. Bpk Junaidi Singarimbun, S.Sos,M.Si dan Dosen Pembimbing 2. Bpk Febri Ichwan Butsi, S.Sos. M.A. Terima kasih telah banyak sabar memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Pimpinan, Dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Bapak Muhammad Yasir Hedra selaku pemilik Kembar Ponsel Medan yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian di Kembar Ponsel Medan.

6. Siti Chairunnisya, terimakasih banyak atas semangat, nasihat, dan motivasi yang telah diberikan kepada adikmu dan terimakasih telah menjadi sosok penguat dalam masalah yang terjadi di rumah.
7. Seluruh keluarga Kembar Ponsel selaku teman kerja dan teman yang membantu dalam informasi untuk menyusun skripsi. Terimakasih atas semangat, dukungan, hiburan yang telah kalian berikan setiap harinya agar penulis mampu menyelesaikan skripsi.
8. Teruntuk Grup Si Paling Nongkii. Yang tidak bisa disebut satu persatu namanya, namun kehadiran mereka sangat membantu dalam proses perkuliahan. *See you on top, guys!*
9. Kepada kpop grup, 'SEVENTEEN' yang secara tidak langsung telah menghibur dengan berbagai kontennya dan telah menemani penulis dalam proses penulisan skripsi ini dengan lagu- lagunya.
10. 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.

Penulis

Putri Indah Permata Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKIRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
URAIAN TEORITIS	6
KOMUNIKASI	6
1. Pengertian Komunikasi.....	6
2. Fungsi Komunikasi	7
3. Tujuan Komunikasi.....	7
4. Unsur Unsur Komunikasi	8
5. Bentuk- Bentuk Komunikasi	9
2.2 Komunikasi Interpersonal	11
1. Definisi Komunikasi Interpersonal	11
2. Tipe Komunikasi Interpersonal.....	13
3. Unsur Unsur Komunikasi Interpersonal	14
4. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal	16
5. Ciri -Ciri Komunikasi Interpersonal	17
6. Proses-proses Komunikasi Interpersonal.....	18
7. Pola Komunikasi Interpersonal.....	19
8. Faktor- Faktor Pembentuk Komunikasi Interpersonal.....	20

9. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	21
10. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal.....	22
11. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	23
12. Pentingnya Komunikasi Interpersonal.....	24
13. Efektivitas Komunikasi Interpersonal	25
Kinerja Karyawan.....	25
1. Pengertian Kinerja Karyawan	25
2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja	27
3. Standar Kinerja	28
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	29
5. Indikator Kinerja Karyawan	31
6. Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Karyawan	32
2.1 Teori Penelitian.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Berpikir	37
BAB 3	39
METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Tempat Dan Waktu	40
3.3 Subjek Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Teknik Analisa Data.....	43
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Kembar Ponsel Medan.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.3 Pembahasan	55
Berdasarkan Hasil Observasi Dan Wawancara Terhadap Informan	55
BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Agus M.Hardjana, 2016. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Alo, Liliweri. 2024. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- 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.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- 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 Kryawan 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.

B. Sumber Jurnal

- Anida Ulfa, Happy Fitria, Nurkhalis, (2021). Peranan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 5, No.1*

Chasan Nafi', E. S. (2017, Agustus). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan CV. Elva's Kudus. *Jurnal Empat, Volume 7 (Nomor 3)*, 134 - 145.

Ferry Afriyadi, (2015). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprisindo Samarinda. *Journal Ilmu Komunikasi, Volume 3, No.1*, 362-376

Fiqri Oktafian, Fitria Yuliani(2024, Mei). Analisis Komunikasi Interpersonal Atasan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan CV. AL- Qaisar Bengkulu Utara. *Jurnal J-SIKOM, Volume 5, No.1*

Resti Herfinda, (2015, Oktober). Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jom FISIP, Volume 2, No.2*

Rilfayanti Thomassawa, (2016, Maret). Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Poso Pesisir. *Jurnal Ilmiah Administratie, Volume 6, No. 1*

Ubaidillah, M.J. (2023, Mei – Agustus 2023). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal on Education, Volume 05, No. 04*, 10892-10900

C. Sumber Website

https://repository.unsri.ac.id/1666/3/RAMA_70201_07031381419105_0009126007_0011028603_01_FRONT_REF.pdf

https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1821/2/E31116514_skripsi%201-2.pdf

<https://repository.uir.ac.id/3337/5/bab2.pdf>

<https://e-journal.uajy.ac.id/6489/2/KOM103781.pdf>

https://e-journal.uajy.ac.id/28954/3/170423797_Bab%202.pdf

<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4353/3/BAB%20II%20KAJIAN%20PUSTAKA.pdf>

<https://repository.widyatama.ac.id/>

LAMPIRAN

Pertanyaan Wawancara

Keterbukaan

1. Apakah kamu sering berkomunikasi dengan pemilik?
2. Hal apa saja yang dapat kamu bicarakan dengan pemilik?
3. Menurut kamu seberapa penting berkomunikasi dengan pemilik?

Empati

1. Apakah kamu pernah menyampaikan kebutuhan atau keluhan kepada pemilik?
2. Bagaimana respon pemilik atas hal yang kamu sampaikan?
3. Apakah ada kegiatan yang dilakukan bersama pemilik diluar kegiatan bekerja?

Dukungan

1. Apakah pemilik telah memberikan saranan dan prasarana yang cukup untuk membantu pekerjaan kamu?
2. Apakah pemilik pernah memberikan dukungan untuk membangun semangat bekerja?
3. Seberapa penting dukungan pemilik dalam pekerjaan?
4. Apakah pemilik memberikan sesuatu kepada karyawan yang menikah, kemandangan atau acara lainnya?
5. Apakah kamu merasa gaji yang diberikan pemilik sesuai dengan beban pekerjaan yang kamu tanggung?

Rasa Positif

1. Bagaimana penilaian kamu terhadap pemilik?
2. Apakah ada hal positif yang dilakukan pemilik terhadap karyawan?
3. Apakah pemilik ada memberikan perhatian yang membangun kepercayaan diri kamu?

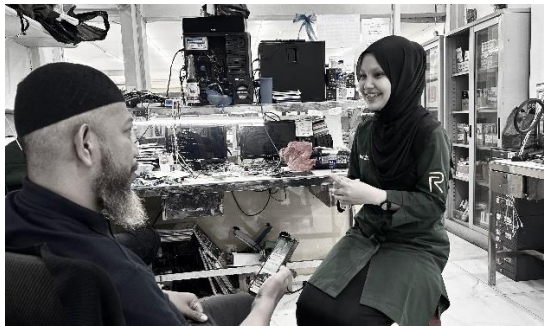
4. Apakah pemilik ada memberikan nasihat yang membangun semangat untuk bekerja?

Kesetaraan

1. Apakah ketika berkomunikasi dengan pemilik, kalian menggunakan bahasa yang formal?
2. Bagaimana pemilik senantiasa membangun hubungan dengan kamu?
3. Apakah kamu merasa pemilik sudah memperlakukan semua karyawan dengan adil?

Dokumentasi Wawancara

1. Informan 1 Abri Yanto



2. Informan 2 Fairuz Andawi



3. Informan 3 Natasya



4. Informan 4 Mutia Rengganis



5. Informan 5 Bintang



6. Informan 6 Nabila Putri



7. Informan 7 Fahri Rahmat



8. Informan 8 Doan




9. Informan 9 Aisyah Damayanti



10. Informan 10 Debby Syahrina



Surat Izin Penelitian Dari Fakultas

**الجامعة الإسلامية Sumatera Utara**
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 128 /E/1.03/V/2024
Lamp : -
Hal : **Izin Penelitian**

Medan, 24 Syawal 1445H
3 Mei 2024M

Kepada Yth : Pimpinan Kembar Posel
Jln. Sisingamangara No. 208, Siti Rejo I Kecamatan Medan
Di,-
Medan


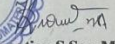
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara
bawah :

Nama : Putri Indah Permata Sari Lubis
Tpt Tgl Dan Lahir : Sigambal, 3 Mei 2001
NPM : 71200612048
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan mengambil data jumlah mahasiswa UISU, untuk dapat meminta Data guna mengerjakan Penelitian Skripsi dengan judul. **'Analisis Komunikasi Internasional Antara Pemilik Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Kembar Ponsel Medan**, maka dengan ini mohon kepada Pimpinan berkenan memberikan izin kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.


Wassalam
Dekan,

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

Tembusa:
1. Peringgal

Website : fisp.uisu.ac.id - Email : admin@fisp.uisu.ac.id

Surat Jawaban Dari Kembar Ponsel

PT. KEMBAR PONSEL MEDAN

Jalan Sisingamangaraja Nomor 200 Medan

Nomor : B/KSJ/II/2024

Perihal : Surat Keterangan

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abri Yanto

Jabatan : Kepala Toko

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Putri Indah Permata Sari Lubis

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/ Tgl. Lahir : Jakarta, 10 November 2002

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bahwa nama diatas adalah benar telah melakukan penelitian Skripsi berjudul
" Analisis Komunikasi Interpersonal Antara Pemilik dan Karyawan Dalam
Meningkatkan Kinerja di Kembar Ponsel".

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan bagaimana
mestinya.

Medan, 4 Mei 2024



Abri Yanto