

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
PERTAHANAN RI**

SKRIPSI

Oleh:

Yunita Vira Agustina

1971650032



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN
PERTAHANAN RI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

Yunita Vira Agustina

1971650032



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.

Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Vira Agustina

NIM : 1971650032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul "IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PERTAHANAN RI" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta,
03 Juli 2023



Yunita Vira Agustina



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.

Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BIRO
HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PERTAHANAN RI**

Oleh:

Nama : Yunita Vira Agustina

NIM : 1971650032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 03 Juli 2023

Menyetujui:
Pembimbing

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.)
NIDN. 0310025801

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)

(Dr. Verdinand Robertus, M.Soc., Sc.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 03 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Yunita Vira Agustina
NIM : 1971650032
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PERTAHANAN RI" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.	Sebagai Ketua	
2. Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si.	Sebagai Anggota	
3. Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 03 Juli 2023



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.
Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884
Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage: <https://www.uki.ac.id/>

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yunita Vira Agustina
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650032
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS
KERJA PEGAWAI PADA BIRO HUBUNGAN
MASYARAKAT KEMENTERIAN PERTAHANAN
RI

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 03 Juli 2023.

Jakarta, 03 Juli 2023

Menyetujui:
Ketua Sidang/Penguji I

(Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.)

Penguji II

(Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si.)

Penguji III

(Prof. Dr. Chontina Siahaan, S.H., M.Si.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta, 13630 Indonesia.

Telp. (021)-8092425, 8009190. Psw. 3461. Faks (021) 80886884

Email: fisipol@uki.ac.id, sekretariatfisipol@gmail.com. Homepage <https://www.uki.ac.id/>

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Vira Agustina
NIM : 1971650032
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : Implementasi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta, 03 Juli 2023

Yang menyatakan



Yunita Vira Agustina

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih dan penyertaan-Nya yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi yang berjudul “Implementasi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI” ini dengan sangat baik.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang dihadapi penulis. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan untuk pihak-pihak yang memerlukan. Terwujudnya skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat dengan penuh kesabaran dan kasih sayang yang tak terhingga serta selalu memberi doa setiap saat kepada penulis.
2. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A selaku Rektor di Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Dr. Verdinand Robertua, M.Soc., Sc selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Kristen Indonesia. Yang telah

memberi pembinaan kepada seluruh mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Kaka Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom selaku ketua program studi ilmu komunikasi yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada seluruh mahasiswanya.
5. Dosen pembimbing tunggal skripsi, Ibu Prof. Dr. Chontina Siahaan, S. H., M.Si., terima kasih banyak saya ucapkan kepada ibu yang sudah mau meluangkan waktu di sela kesibukannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha FISIPOL UKI yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Segenap keluarga besar kakek, nenek, om, tante, dan para sepupu terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan.
8. Tidak lupa juga kepada para narasumber yang telah membantu dalam memberikan data melalui proses wawancara, Kolonel Sus Sulistyanto, Letnan Kolonel Ir. Susanto, M.Si., dan Ibu Dian Ayuningtyas, S.IK., M.A.P.
9. Ajeng Sekar sebagai sahabat yang telah menemani, menghibur, serta saling menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat tulus mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga dapat digunakan untuk bahan evaluasi di masa mendatang. Akhir kata penulis

ucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 03 Juli 2023

Yunita Vira Agustina



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Komunikasi Interpersonal	11
2.1.2 Produktivitas Kerja	16
2.2 Kerangka Teoritis	18
2.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21

3.1 Paradigma Penelitian	21
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Metode Pengambilan Informan	24
3.5 Sumber Data.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.8 Teknik Interpretasi Data	27
3.9 Keabsahan Data.....	28
BAB IV PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.2 Hasil Penelitian	32
4.3 Interpretasi Hasil Data secara Teoritis.....	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan.....	25
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Bagan Biro Humas di Kemhan	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	32
Gambar 4.3 Booth Biro Humas	51



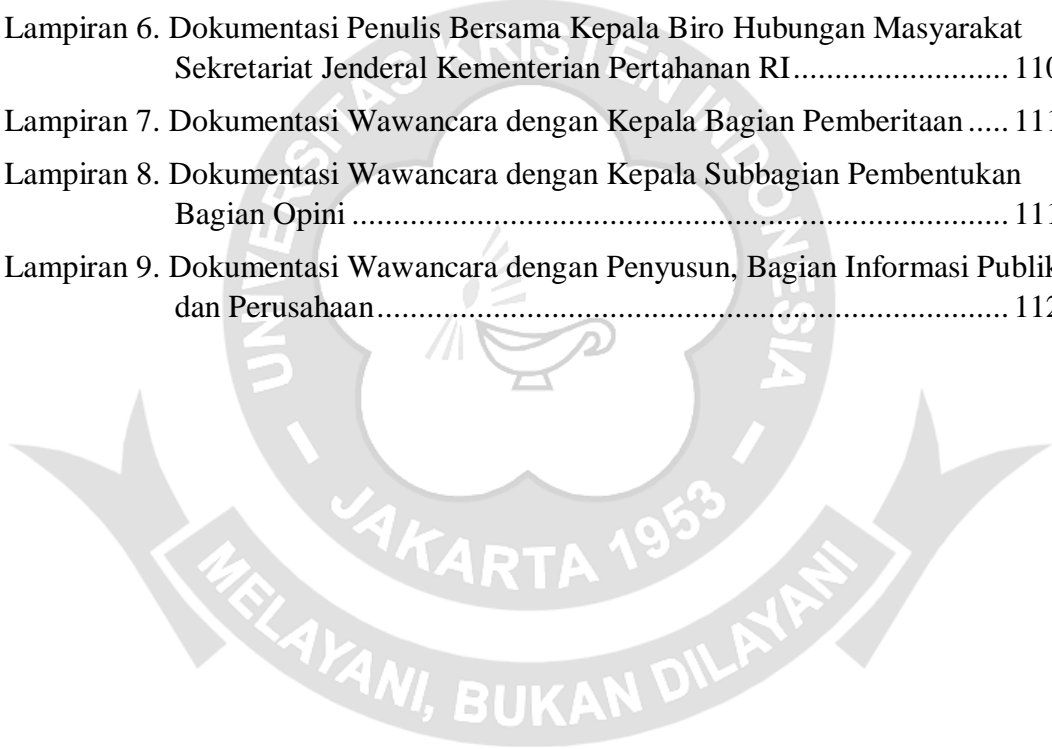
DAFTAR SINGKATAN

UPTD	Unsur Pelaksana Teknik Dinas
KIP	Keterbukaan Informasi Publik
WA	<i>WhatsApp</i>
WFHS	<i>Work From Home</i>
SDM	Sumber Daya Manusia
RENLAKGIAT	Rencana Pelaksanaan Kegiatan
PSA	<i>Public Service Announcement</i>
APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
PKL	Praktik Kerja Lapangan
INFOPUBLIKTAKA	Informasi Publik dan Perpustakaan



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Coding	67
Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Kepala Bagian Pemberitaan	89
Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Kepala Subbagian Pembentukan Bagian Opini	95
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Penyusun, Bagian Informasi Publik dan Perpustakaan.....	101
Lampiran 5. Dokumentasi Lokasi Penelitian	110
Lampiran 6. Dokumentasi Penulis Bersama Kepala Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan RI.....	110
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Bagian Pemberitaan	111
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara dengan Kepala Subbagian Pembentukan Bagian Opini	111
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara dengan Penyusun, Bagian Informasi Publik dan Perusahaan.....	112



ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada implementasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih baik secara verbal maupun nonverbal dan mendapatkan umpan balik secara langsung. Sedangkan produktivitas kerja adalah sarana untuk mengukur kesuksesan seseorang atau sekelompok orang dalam mewujudkan barang dan jasa dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Pertahanan RI. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *reward and punishment*. Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa setiap bagian pada Biro Humas Kemhan memiliki dinamika pekerjaan yang berbeda-beda. Komunikasi interpersonal yang terjadi dengan berbagai cara seperti menjaga hubungan antar anggota dengan saling menghargai dan saling memahami kepribadian masing-masing. Berkomunikasi dengan menyesuaikan situasi dengan cara melihat kondisi lawan bicara dan saling membicarakan pekerjaan saat waktu senggang. Hubungan antarpegawai di biro humas sangat akrab. Komunikasi interpersonal menjadi kunci keberhasilan dari pekerjaan. Dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja, para pegawai memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan dan semua kegiatan memiliki target yang telah dibuat di *timeline*. *Reward* yang diberikan oleh atasan berupa rasa kepercayaan. Selanjutnya, selaku kepala bagian dan kepala sub bagian akan selalu mendorong pegawai untuk terus berinovasi dan bersifat terbuka kepada para pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya komunikasi interpersonal yang berjalan baik dan harmonis yang memotivasi pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Kata Kunci: Implementasi, Komunikasi Interpersonal, Produktivitas Kerja.

ABSTRACT

This research focuses on the implementation of interpersonal communication in increasing employee work productivity at the Public Relations Bureau of the Indonesian Ministry of Defense. Interpersonal communication is communication carried out by two or more people either verbally or nonverbally and gets direct feedback. While work productivity is a means to measure the success of a person or group of people in realizing goods and services within a predetermined period of time. This study aims to determine the implementation of interpersonal communication in increasing employee work productivity at the Public Relations Bureau of the Ministry of Defense of the Republic of Indonesia. The theory used in this research is the reward and punishment theory. The paradigm in this study uses the constructivism paradigm. The approach used in this research is a case study approach. The method used in this research is descriptive qualitative method. The data collection method used in this research is the interview method. In this study it was found that each section of the Public Relations Bureau of the Ministry of Defense has different work dynamics. Interpersonal communication that occurs in various ways such as maintaining relationships between members by mutual respect and mutual understanding of each other's personalities. Communicate by adjusting the situation by looking at the other person's condition and discussing work with each other in their free time. The relationship between employees in the public relations bureau is very close. Interpersonal communication is the key to success at work. In an effort to increase work productivity, employees have the responsibility to complete work and all activities have targets that have been made in the timeline. Rewards given by superiors in the form of a sense of trust. Furthermore, as the heads of sections and heads of sub-sections will always encourage employees to continue to innovate and be open to employees. The results of this study indicate that there is good and harmonious interpersonal communication that motivates employees to increase work productivity.

Keywords: Implementation, Interpersonal Communication, Work Productivity.