



**DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM HUBUNGAN
KERJA SALES DI PERUSAHAAN X**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh:

Vanessa

44221120052

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM HUBUNGAN
KERJA SALES DI PERUSAHAAN X**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Sarjana
(S1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Vanessa
44221120052

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanessa
NIM : 44221120052
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Hubungan Kerja Sales Di Perusahaan X” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 24 Desember 2025



Vanessa

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Vanessa
NIM : 44221120052
Program Studi : Public Relation
Bidang Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Hubungan Kerja Sales Di Perusahaan X”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 03 Januari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 16%

Jakarta, 03 Januari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 3813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : VANESSA
NIM : 44221120052
Fakultas/Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Tugas Akhir : DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
HUBUNGAN KERJA SALES DI PERUSAHAAN X

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 20 Desember 2025 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)
NIDN : 0316088503

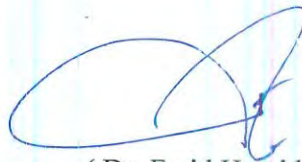
Jakarta, 24 Desember 2025
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella M.Si)
NIDN: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke pada Tuhan yang maha Esa dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi. Dalam skripsi ini, peneliti memaparkan seluruh rangkaian proses penelitian, mulai dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan, hingga pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Adapun skripsi ini disusun untuk mengetahui lebih dalam mengenai topik penelitian yang diangkat, yaitu “Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Hubungan Kerja Sales Di Perusahaan X.” Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Riki Arswendi, S.Sos, M.I.Kom sebagai Dosen Pembimbing terbaik yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, S.Ikom, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Melly Ridaryanthi, S.Sos, M.Ikom, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Dwi Firmansyah, M.IKom Selaku penguji ahli pada sidang Tugas akhir
6. Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed selaku ketua sidang pada Tugas Akhir
7. Seluruh Dosen di Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan banyak ilmu.
8. Seluruh staff akademik di Fakultas Ilmu Komunikasi yang dengan sabar melayani segala kelalaian penulis dalam KRS dan lainnya.
9. Orang tua dan Keluarga yang penulis cintai, Ibu Phang Rita Herawati, Nicky Hendrawan, Nicko Hendrawan, Renaldi Hendrawan, Rizaldi Hendrawan yang sudah mendukung penuh aktivitas penulis sepenuhnya dari segi apapun sehingga penulis dapat berada pada titik ini.

10. Teman-teman seperjuangan penulis Michelle Aurelia, Meilisandi Lafrensia, Cynthia Ayu Ningtyas, Soraya Puteri, dan seluruh keluarga besar bimbingan doskil yang selalu mendukung, menstabilkan emosi penulis ketika semua tidak berjalan sesuai rencana dan sabar dalam menghadapi emosi penulis sampai skripsi ini selesai.
11. **Sales Synnex Metrodata Indonesia dan** selaku informan yang sudah meluangkan waktu dan mengizinkan penulis untuk mendapatkan informasi mengenai topik proposal ini sehingga proposal dapat terselesaikan

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi pengembangan ilmu komunikasi.

Jakarta, 12 Desember 2025



Peneliti
Vanessa
44221120052



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vanessa

NIM : 44221120052

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Hubungan Kerja
Sales Di Perusahaan X

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Desember 2025



Vanessa

ABSTRAK

Nama : Vanessa
NIM : 44221120052
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DALAM HUBUNGAN KERJA SALES DI
PERUSAHAAN X
Pembimbing : Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom

Penelitian ini menganalisis anomali tingkat perputaran (*turnover*) karyawan di divisi *sales* PT Synnex Metrodata Indonesia yang berada di bawah 2%, sangat rendah dibandingkan rata-rata industri sebesar 14,5%. Fokus utama penelitian adalah bagaimana kualitas komunikasi interpersonal membangun loyalitas tersebut menggunakan teori Joseph DeVito yang mencakup dimensi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Menggunakan metode kualitatif studi kasus dengan paradigma konstruktivisme, peneliti mewawancarai tujuh informan divisi *sales* yang memiliki masa kerja di atas lima tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika komunikasi interpersonal di PT Synnex Metrodata Indonesia (SMI) merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas karyawan divisi *sales* melalui penguatan lima dimensi utama. Dalam aspek keterbukaan, karyawan cenderung menerapkan keterbukaan yang bersifat selektif dan bergradasi, di mana mereka lebih nyaman berbagi informasi pribadi pada momen santai dengan rekan yang benar-benar dipercaya guna memperkuat kedekatan emosional. Dimensi empati terwujud secara nyata melalui kesadaran karyawan untuk menyesuaikan cara berkomunikasi, seperti merendahkan nada suara, melakukan validasi emosional, dan menjadi pendengar aktif saat rekan kerja sedang mengalami kelelahan fisik atau tekanan target penjualan yang tinggi. Penelitian menyimpulkan bahwa praktik komunikasi interpersonal yang manusiawi dan inklusif merupakan fondasi utama terbentuknya loyalitas jangka panjang karyawan di tengah kompetisi industri TI yang dinamis

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal, Loyalitas, Sales, Joseph DeVito, Synnex Metrodata Indonesia.*

ABSTRACT

Name : Vanessa
NIM : 44221120052
Study Program : Ilmu Komunikasi
Thesis Title : INTERPERSONAL COMMUNICATION
DYNAMICS IN SALES WORKING
RELATIONSHIPS AT COMPANY X
Consuler : Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom

This study analyzes the employee turnover anomaly in the sales division of PT Synnex Metrodata Indonesia, which remains below 2%, significantly lower than the industry average of 14.5%. The primary focus of this research is to understand how the quality of interpersonal communication builds such loyalty, utilizing Joseph DeVito's theory which encompasses the dimensions of openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality.

Adopting a qualitative case study method within a constructivist paradigm, the researcher interviewed seven informants from the sales division who have a tenure of over five years. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation studies.

The research findings indicate that the dynamics of interpersonal communication at PT Synnex Metrodata Indonesia (SMI) serve as a key factor in building the loyalty of sales division employees through the reinforcement of five main dimensions. Regarding the aspect of openness, employees tend to apply selective and graded openness, feeling more comfortable sharing personal information during relaxed moments with trusted colleagues to strengthen emotional bonds. The dimension of empathy is tangibly manifested through the employees' awareness to adjust their communication styles such as lowering their tone of voice, providing emotional validation, and becoming active listeners when colleagues face physical exhaustion or high sales target pressures.

This study concludes that humane and inclusive interpersonal communication practices form the primary foundation for long-term employee loyalty amidst the competitive and dynamic IT industry.

Keywords: Interpersonal Communication, Loyalty, Sales, Joseph DeVito, Synnex Metrodata Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENRNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN TURNITIN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORY UMB.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Prakti.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 komunikasi organisasi.....	18
2.2.3 Komunikasi Interpersonal.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Paradigma Penelitian	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Subject Penelitian	27

3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.2 Data Sekunder.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.4.1 Gambaran Umum Karyawan Synnex Metrodata Indonesia	33
4.2 Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Keterbukaan (<i>Openness</i>).....	35
4.2.2 Empati (<i>Empathy</i>)	39
4.2.3 Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>)	42
4.2.4 Sikap Positif (<i>Positiveness</i>)	45
4.2.5 Keseimbangan (<i>Equality</i>)	48
4.3 Hasil Pembahasan.....	51
4.3.1 Keterbukaan komunikasi karyawan dalam meningkatkan loyalitas	53
4.3.2 Empati (<i>Empathy</i>) dalam Komunikasi Karyawan dalam Meningkatkan Loyalitas.....	57
4.3.3 Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>) dalam Relasi Kerja dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan	61
4.3.4 Sikap Positif (<i>Positiveness</i>) dan Iklim Kerja dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan.....	65
4.3.5 Keseimbangan (<i>Equality</i>) dalam Relasi dan Ruang Suara dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	74
5.2.1 Saran Akademis	74
5.2.2 Saran Praktis	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABLE

Table 1.1 Pergerakan Sales.....	5
Table 2.1 Penelitian Terdahuli.....	14
Table 3.1 Informan Penelitian.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bukan Resign Biasa, Revenge Quitting Diprediksi Jadi Tren Di 2025.....	2
Gambar 1.2 Industries With The Highest And Lowest Turnover Rates.....	3
Gambar 3.1 Teknis Analisis Data.....	31
Gambar 4.1 Grup Call Sales Synnex Metrodata Indonesia.....	56
Gambar 4.2 Grup Chat Sales Synnex Metrodata Indonesia.....	60
Gambar 4.3 Grup Chat Sales Synnex Metrodata Indonesia.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	79
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	91
Lampiran 3. Curriculum Vitae (CV).....	93

