



**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM  
MENDUKUNG PRODUKTIVITAS DI PT SU INDONESIA  
TANGERANG**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**PUTRI RAMADHANI DEA FIRDAUS  
44219120018**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA 2025**



**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM  
MENDUKUNG PRODUKTIVITAS DI PT SU INDONESIA  
TANGERANG**

**TUGAS AKHIR  
SKRIPSI**

**PUTRI RAMADHANI DEA FIRDAUS  
44219120018**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA 2025**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ramadhani Dea Firdaus

NIM : 44219120018

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Produktivitas Di PT SU Indonesia Tangerang

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan dari dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan Sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 Agustus 2025



Putri Ramadhani Dhea Firdaus

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

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

Nama : Putri Ramadhani Dhea Firdaus  
NIM : 44219120018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan judul “ PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPESONAL DALAM MENDUKUNG PRODUKTIVITAS DI PT SU INDONESIA ” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 17 Oktober 2025 ,didapatkan nilai persentase sebesar 28%

Jakarta, 17 Oktober 2025  
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 0813  
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: [umb@mercubuana.ac.id](mailto:umb@mercubuana.ac.id)

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Putri Ramadhani Dea Firdaus

NIM : 44219120018

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Produktivitas Di PT SU Indonesia Tangerang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sasjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si.

NIDN 0330077301

Ketua Penguji : Siti Muslichatul Mahmudah, M.I.Kom.

NIDN 0326089202

Penguji Ahli : Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed.

NIDN 0316088201

Jakarta, 26 Agustus 2025

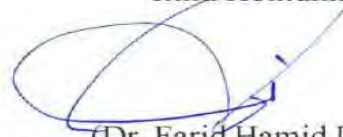
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid U., M.Si)

## KATA PENGANTAR

Kami berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah memungkinkan kami untuk menyusun skripsi ini hingga selesai. Diharapkan proposal skripsi ini memenuhi beberapa syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat dilakukan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang memiliki moralitas dan kebutuhan materil. Akibatnya, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu mereka menyusun skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si., selaku dosen pembimbing, yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, mendorong peneliti selama menyusun proposal skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penelitian skripsi ini sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
4. Ibu Lelly Maditmasayu Selaku informan dan General Manager PT Su Indonesia yang telah membantu peneliti dalam menyusun proposal skripsi ini sehingga bisa berjalan dengan baik.
5. Cinta pertama, ayahanda Mulyono. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

6. Untuk surgaku , Ibunda Winarti. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi semangat motivasi serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Sahabat tercinta Afri Wulandari, yang selalu mendorong peneliti untuk menyelesaikan laporan skripsi, menghibur. Terimakasih sudah mau menemani dalam pengerjaan laporan skripsi sehingga pada akhirnya laporan skripsi dapat di selesaikan dengan baik.
8. Para teman – teman kantor Dewi Larassari, Stefanny Agness yang sudah membantu memberikan support kepada peneliti dengan memberikan arahan serta memberikan semangat dan menghibur sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Kepada sepupuku Mas Ori Saputra, yang sudah sabar mengarahkan dan membantu dalam penyelesaian skripsi serta kepada mba Intan Listyaningrum terimakasih sudah selalu mengingatkan peneliti untuk selalu menyelesaikan laporan skripsi peneliti.
10. Skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri, Putri Ramadhani Dhea Firdaus, sebagai bentuk penghargaan atas segala perjuangan, kesabaran, dan keyakinan yang telah menemani setiap langkah dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Perjalanan ini bukan sekadar proses akademik, tetapi juga perjalanan batin yang penuh dengan tantangan, tekanan, rasa kecewa, bahkan keinginan untuk menyerah. Namun, di tengah segala keterbatasan, saya memilih untuk bangkit dan terus melangkah, berpegang teguh pada prinsip: "Sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan." Setiap air mata, doa, dan usaha yang dilakukan dalam diam telah menjadi saksi berharganya proses ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah mampu bertahan, meski tidak semua orang memahami jalan yang ditempuh.

Last but not least, i wanna thank me i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i

wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, i wanna thank me for trying to do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, 26 Agustus 2025



A handwritten signature in blue ink is placed on a light blue dotted grid background. The signature is cursive and appears to read 'Putri Ramadhani Dhea Firdaus'. The grid is composed of small, evenly spaced dots.

Putri Ramadhani Dhea Firdaus

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Putri Ramadhani Dhea Firdaus

NIM : 44219120018

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Produktivitas di  
PT SU Indonesia Tangerang

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 Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2025

UNIVERSITA  
MERCU BUANA



Putri Ramadhani Dhea Firdaus

## ABSTRAK

Nama : Putri Ramadhani Dhea Firdaus  
NIM : 44219120018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Produktivitas Di PT SU Indonesia Tangerang  
Pembimbing : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si.

Penelitian ini mengkaji penerapan komunikasi interpersonal dalam mendukung produktivitas di PT SU Indonesia Tangerang. Ada bukti bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi pada peningkatan kolaborasi, motivasi, dan efisiensi kerja di tempat kerja. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan dari berbagai departemen PT SU Indonesia. Metode ini digunakan melalui studi kasus kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana kerja yang kondusif dan mendorong inovasi dan pengembangan karyawan sangat dibantu oleh komunikasi yang terbuka dan aktif, khususnya kemampuan mendengarkan secara aktif. Sebaliknya, hambatan komunikasi seperti struktur hierarki, perbedaan budaya, dan bahasa dapat menyebabkan kesalahpahaman yang mengganggu produktivitas. Sangat disarankan untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan melalui pelatihan komunikasi interpersonal dan pembentukan budaya komunikasi yang inklusif.

Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dengan orang-orang sangat penting untuk mencapai. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan daya saing perusahaan.

**Kata Kunci: komunikasi interpersonal, produktivitas karyawan, komunikasi efektif, lingkungan kerja, inovasi**

## ABSTRACT

Nama : Putri Ramadhani Dhea Firdaus  
NIM : 44219120018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung  
Produktivitas Di PT SU Indonesia Tangerang  
Pembimbing : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si.

This study examines the implementation of interpersonal communication in supporting productivity at PT SU Indonesia Tangerang. Effective interpersonal communication has been proven to play an important role in enhancing collaboration, motivation, and work efficiency within the corporate environment. Using a qualitative method with a case study approach, data was collected through in-depth interviews with several informants representing various departments at PT SU Indonesia.

The research results show that open and active communication, especially the ability to listen actively, greatly contributes to creating a conducive work atmosphere, accelerating task completion, and encouraging employee innovation and development. Conversely, communication barriers such as cultural differences, language, and hierarchical structure can cause misunderstandings that disrupt productivity. Interpersonal communication training and the development of an inclusive communication culture are highly recommended as strategies to improve employee performance and well-being.

Thus, effective interpersonal communication becomes the key to achieving organizational goals and enhancing the company's competitiveness.

**Keywords: interpersonal communication, employee productivity, effective communication, work environment, innovation**

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN TURNITIN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Komunikasi Interpersonal.....	17
2.3 Perilaku Organisasi.....	21
2.4 Produktivitas Karyawan.....	25
2.5 Komunikasi Antarpersonal.....	27
2.6 Komunikasi Internal.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1. Paradigma Penelitian.....	33
3.2. Metode Penelitian.....	34
3.3. Subjek Penelitian.....	34
3.3.1. Informan.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Data Primer (Wawancara).....	37
3.4.2. Data Sekunder (Pustaka).....	37
3.5. Teknik Analisis Data.....	37

3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1.	Objek Penelitian .....	41
4.2.	Hasil Penelitian .....	47
4.3.	Analisis Hasil Penelitian .....	48
BAB V KESIMPULAN .....		75
5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN .....		80



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA