



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Public Relations

Nama : Septian Firnando  
NIM : 44213110135  
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Supervisor Terhadap *Operative Goals* Pada Divisi Call Center PT Sriwijaya Air di Jakarta.  
5 Bab + 98 Halaman + 11 Lampiran  
Bibliografi : 25 Acuan (Tahun 1996 – 2012)

## ABSTRAK

Kemampuan suatu perusahaan dalam menjaga komunikasi yang baik antara karyawan dengan pemimpin merupakan salah satu aspek keberhasilan perusahaan tersebut. Hal ini berkaitan erat dengan komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pemimpin, karena dapat mempengaruhi tercapainya *operative goals* dari sebuah organisasi. Efek yang muncul pun bisa positif dan negatif, positifnya adalah saat karyawan memiliki hubungan baik dengan pemimpin maka *operative goals* dapat tercapai.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari Devito (1976) untuk variable komunikasi interpersonal, dimana dimensi dari variable X adalah keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesetaraan. Dan untuk dimensi *operative goals* penulis menggunakan teori dari Rhenald Kesali (1998), dimana dimensi dari variabel Y adalah efisiensi, produktifitas tinggi, pertumbuhan organisasi, stabilitas organisasi, kesejahteraan karyawan.

Peneliti menggunakan teknik *total sampling* dalam melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 54 responden dan hasil yang muncul dari penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh dari komunikasi interpersonal yang dilakukan Supervisor Call Center PT Sriwijaya Air terhadap *operative goals* dari Call Center PT Sriwijaya Air.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi interpersonal supervisor berpengaruh signifikan terhadap *operative goals* divisi call center PT Sriwijaya Air. Dalam hal ini seorang *Public Relations Officer* sangat diperlukan dalam menjembatani permasalahan yang terjadi di perusahaan agar komunikasi antara pimpinan dan karyawan di PT Sriwijaya Air dapat terjalin secara efektif.



Mercu Buana University  
Faculty of Communication  
Field of Public Relations

Name : Septian Firnando

NIM : 44213110135

Title : The Effect of Interpersonal Communication Supervisor Against Operative Goals In Call Center Division of PT Sriwijaya Air in Jakarta.

5 Chapter + 98 Pages + 11 Attachments

Bibliography : 25 References (Year 1996 - 2012)

#### ABSTRACT

The ability of a company in maintaining good communication between employees and leaders is one aspect of the company's success. This is closely related to the interpersonal communication applied by the leader, because it can affect the achievement of operative goals of an organization. The effects that appear can be positive and negative, the positive is when employees have a good relationship with the leader then the operative goals can be achieved.

In this study the authors use the theory of Devito (1976) for interpersonal communication variables, where the dimensions of variable X are openness, empathy, support, positivity, equality. And for the dimensions of operative goals the author uses the theory of Rhenald Kesali (1998), where the dimensions of variable Y are efficiency, high productivity, organizational growth, organizational stability, employee welfare.

The researcher used total sampling technique in distributing questionnaires as much as 54 respondents and the result of this research is that there is influence from interpersonal communication performed by PT Sriwijaya Air Call Center Supervisor to oprative goals from PT Sriwijaya Air Call Center.

The conclusion of this research is that interpersonal supervisor communication has significant effect to the operative goals of call center division of PT Sriwijaya Air. In this case a Public Relations Officer is needed in bridging the problems that occur in the company for communication between the leadership and employees in PT Sriwijaya Air can be established effectively.