



**ANALISIS PERAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI  
DALAM MENGEMBANGKAN KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN *STARTUP*  
(Studi Kasus Karyawan PT Fatiha Sakti (Fast-8))**

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh  
**Nissa Islahul Khasanah**  
**NIM : 55218110028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**

## **ABSTRACT**

*The results of a survey conducted by the Indonesian E-commerce Association (idEA) in 2019, show that currently more startups are being born and many existing players are continuing to expand. The high demand for new talents in the digital industry is also caused by the employee turnover ratio which is estimated at 19.22 percent, this figure is relatively higher than the turnover ratio in other industries which averages around ten percent, PT Fatiha Sakti ( Fast-8) is one of them. Interpersonal communication has an important role in developing employee job satisfaction. Through effective interpersonal communication, employees have the opportunity to come up with ideas to contribute to achieving company goals. Proper interpersonal communication can allow employees to convey other points of view without distracting or stressing other employees. In contrast, an employee who is weak in interpersonal communication feels threatened in the situation and behaves aggressively. This research uses qualitative methods with data collection through in-depth interviews. The research paradigm is constructivist with a case study approach. The results showed that there was a role for effective interpersonal communication; open communication, empathy, mutual support, support, and equality trigger employees to be more satisfied at work. An understanding of interpersonal communication is expected to provide knowledge to organizational leaders related to increasing employee job satisfaction, especially at startups.*

*Keywords : interpersonal communication, job satisfaction, startup*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Hasil survei yang diselenggarakan Asosiasi *E-commerce* Indonesia (idEA) pada tahun 2019, menunjukkan saat ini semakin banyak *startup* yang lahir dan banyak pemain lama yang terus berekspansi. Tingginya kebutuhan talenta baru pada industri digital ini juga disebabkan oleh rasio keluar-masuk (*turnover*) karyawan yang ditaksir mencapai 19,22 persen, angka tersebut relatif lebih tinggi dibanding rasio *turnover* di industri lain yang rata-rata sekitar sepuluh persen, PT Fatiha Sakti (Fast-8) menjadi salah satunya. Komunikasi antarpribadi memiliki peran penting dalam mengembangkan kepuasan kerja karyawan. Melalui komunikasi antarpribadi yang efektif, karyawan memiliki kesempatan mengemukakan gagasannya untuk berkontribusi mencapai tujuan perusahaan. Komunikasi antarpribadi yang tepat dapat membuat karyawan menyampaikan sudut pandang lain tanpa mengganggu atau membuat karyawan lain tertekan. Sebaliknya, seorang karyawan yang lemah dalam komunikasi antarpribadi merasa terancam dalam situasi tersebut dan berperilaku agresif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Paradigma penelitian adalah konstruktivis dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peran komunikasi antarpribadi yang efektif; komunikasi yang terbuka, adanya empati, saling mendukung, suportif, dan kesetaraan memicu karyawan untuk lebih puas dalam bekerja. Pemahaman tentang komunikasi antarpribadi diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada pimpinan organisasi terkait peningkatan kepuasan kerja karyawan khususnya di *startup*.

Kata Kunci : Komunikasi antarpribadi, kepuasan kerja, *startup*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Peran Komunikasi Antarpribadi dalam  
Mengembangkan Kepuasan Kerja Karyawan *Startup*  
(Studi Kasus Karyawan PT Fatiha Sakti (Fast-8))  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Nissa Islahul Khasanah  
N I M : 55218110028  
Program : Magister Ilmu Komunikasi  
Tanggal : Oktober 2020

Mengesahkan  
Dosen Pembimbing

Dr. Inge Hutagalung, M Si

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi



**Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus**



**Dr. Ahmad Mulyana, M.Si**

## LEMBAR PERNYATAAN

Judul : Analisis Peran Komunikasi Antarpribadi dalam  
Mengembangkan Kepuasan Kerja Karyawan *Startup*  
(Studi Kasus Karyawan PT Fatiha Sakti (Fast-8))

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Nissa Islahul Khasanah

N I M : 55218110028

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : Oktober 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Oktober 2020

Nissa Islahul Khasanah

## ***PERNYATAAN SIMILARITY CHECK***

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

Nama : Nissa Islahul Khasanah  
NIM : 55218110028  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul

“ANALISIS PERAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM MENGEMBANGKAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN *STARTUP* (Studi Kasus Karyawan PT Fatiha Sakti (Fast-8))”  
telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 30 September 2020  
didapatkan nilai persentase sebesar 20%.

Jakarta, 30 September 2020

Administrator Turnitin



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

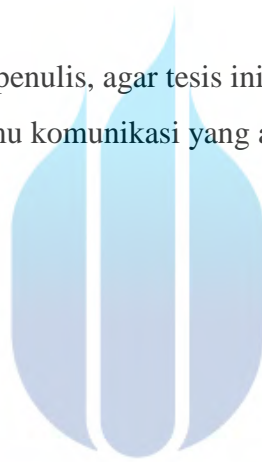
Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Analisis Peran Komunikasi Antarpribadi dalam Mengembangkan Kepuasan Kerja Karyawan *Startup* (Studi Kasus Karyawan PT Fatiha Sakti (Fast-8)).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Mama dan Papa yang senantiasa memanjatkan doa dan selalu memberikan semangat dan kasih sayang agar menjadi lebih baik dan lebih baik lagi.
2. Ibu Dr. Inge Hutagalung, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini terselesaikan.
3. Bapak Dr. Achmad Mulyana, M.Si, selaku Kepala Program Studi Magister Ilmu Komunikasi dan Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Rismawan Fajril Falah yang selalu memberikan perhatian, dukungan, dan semangat untuk selalu belajar dalam menghadapi tantangan ke depan.
5. Keluarga tercinta, adik-adik tersayang Nabilla Aisyah M dan Nazwa Rizqi Tsalsabila, Chloe, yang selalu memberikan doa dan dukungan selama proses kuliah hingga dapat menyelesaikan tesis ini.

6. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi dan staff administrasi, yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
7. Manajemen dan staff PT Fatiha Sakti (Fast-8), atas waktu, bantuan dan dukungan selama melakukan penelitian.
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Komunikasi Mercu Buana Menteng Jakarta Angkatan 33 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, dimana saling memberikan semangat dan dukungan dalam waktu 2 tahun ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata harapan penulis, agar tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi dalam bidang ilmu komunikasi yang ada di Indonesia.



Jakarta, Oktober 2020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nissa Islahul Khasanah



## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	<i>ii</i>
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
LEMBAR PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Tinjauan Pustaka .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Objek Penelitian .....	39
3.2. Paradigma Penelitian.....	40
3.3. Metode Penelitian.....	41
3.4. Key Informan .....	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	44
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Profil Singkat PT Fatiha Sakti (Fast-8) .....	47
4.2. Hasil Penelitian.....	50
4.3. Pembahasan .....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81

