



**“ PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA TBK BAGIAN OUTBOUND LOGISTIC ”  
PERIODE PENELITIAN MEI 2022 – SEPTEMBER 2022**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S-1)

Komunikasi Bidang *Public Relations*

UNIVERSITAS  
Disusun Oleh :  
MERCU BUANA  
TIARA DWI FEBHIANTY  
44217120088

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

### HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya Yang Bertanda Tangan di Bawah ini:

Nama : Tiara Dwi Febhianty

NIM : 44217120088

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Bagian Outbound Logistic Periode Penelitian Mei 2022 – September 2022

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 di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 09 Maret 2023



Tiara Dwi Febhianty



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations




## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tiara Dwi Febhianty  
NIM : 44217120088  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Bagian Outbound Logistic Periode Penelitian Mei 2022 – September 2022

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Rahmadany Ayu Fitria, M.Si (  )  
NIDN : 0326058702  
Ketua Penguji : Anindita S.Pd, M.Ikom (  )  
NIDN : 0306018903  
Penguji Ahli : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom (  )  
NIDN : 0316129201

Jakarta, 09 Maret 2023

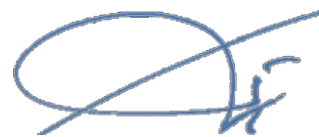
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Mahabaik yang telah memlimpahkan berkat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Bagian Outbound Logistic Periode Penelitian Mei 2022 – September 2022”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana (S-1) Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Selain itu, juga sebagai pengalaman penulis guna mempelajari lebih dalam mengenai dunia Public Relations yang telah dipelajari selama perkuliahan dan dunia kerja.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Rahmadany Ayu Fitria, M.Si, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana dan dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir.
3. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.
6. Anindita S.Pd, M.Ikom, selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana untuk segala ilmu serta pengajaran yang diberikan selama masa perkuliahan.

8. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
10. Sahabat yang sudah menyemangati bahkan ikut membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas Hubungan Masyarakat Angkatan 2017/2018 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan.
13. Seluruh partisipan yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
14. Seluruh karyawan PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk yang mengizinkan penulis untuk meneliti dan membantu penulis dalam memperoleh data.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi *Public Relations* Universitas Mercubuana Jakarta.

Jakarta, 13 Februari 2023



( Tiara Dwi Febhianty



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tiara Dwi Febhianty  
NIM : 44217120088  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Telkom Indonesia Tbk Bagian Outbound Logistic Periode Penelitian Mei 2022 September 2022

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, 09 Maret 2023  
Yang menyatakan,



(Tiara Dwi Febhianty)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>1.4.1 Manfaat Akademis</b> .....	8
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	9

2.1	Kajian Teoritis .....	15
2.1.1	Komunikasi .....	15
2.1.2	Komunikasi Interpersonal .....	20
2.1.3	Public Relations.....	25
2.2.4	<i>Produktivitas Kerja</i> .....	28
2.3	Kerangka Berpikir .....	31
<b>BAB III.....</b>		<b>33</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	33
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.3	Populasi dan Sample .....	34
3.4	Operasional Sesi Konsep.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6	Teknik Analisis Data .....	41
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	41
3.7.1	<i>Uji Kualitas Data</i> .....	41
3.7.1	<i>Analisis Kuantitatif</i> .....	42
3.7.2	<i>Analisis Koefisien Korelasi (R)</i> .....	43
3.7.3	<i>Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</i> .....	44
3.7.4	<i>Uji Signifikan (Uji – t / t-test)</i> .....	44
3.7.5	<i>Metode Pengukuran Persepsi</i> .....	45
<b>BAB IV .....</b>		<b>48</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	48
4.1.2	<i>Produk-Produk PT. Telkom Indonesia, Tbk</i> .....	49



4.1.3	<i>Purpose, Visi, Misi, dan Core Values PT. Telkom Indonesia</i> .....	50
	<i>(Persero), Tbk</i> .....	50
4.2	Struktur Organisasi.....	51
4.3	Hasil Penelitian.....	51
4.3.1	Data Responden.....	51
4.3.2	Analisis Data dan Pembahasan.....	55
4.4	Statistika Deskriptif.....	57
4.4.1	<i>Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal (X)</i> .....	57
4.3.2	<i>Analisis Deskriptif Produktivitas Kerja Karyawan (Y)</i> .....	67
4.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	75
4.4	Analisis Koefisien Korelasi (R) .....	76
4.5	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
4.5	Uji t Parsial (Uji $-t$ ).....	78
4.6	Pembahasan .....	78
<b>BAB V</b>	.....	82
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
5.2.1	<i>Saran Akademis</i> .....	83
5.2.2	<i>Saran Praktis</i> .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	85
<b>LAMPIRAN</b>	.....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan Pada PT.....	6
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3. 1 Operasional Sesi Konsep .....	36
Tabel 3. 2 Daftar Nilai Skala Likert.....	40
Tabel 3. 3 Skala Interval Variabel Pengaruh .....	41
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	44
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	52
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	53
Tabel 4. 4 Masa Kerja Responden.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel .....	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Statistic.....	57
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu .....	58
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi .....	58
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Yang Menyanggah .....	59
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Yang Dapat .....	60
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Yang Dapat .....	60
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Yang Baik .....	61
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Yang Akan Berdiskusi .....	62
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Persamaan Persepsi .....	63
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Yang Memberikan .....	64
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mampu .....	64
Tabel 4. 17 Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi .....	65
Tabel 4. 18 Nilai Median,Modus dan Standar Deviasi.....	66
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Tugas Dan Tanggung .....	67
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memiliki.....	68
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Target Kerja .....	68
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Bekerja Dengan.....	69
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Merasa Bangga .....	70
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Berusaha.....	70
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Mutu Dari Hasil Kerja.....	71
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu .....	71
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan .....	72
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan .....	73
Tabel 4. 29 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Produktivitas Kerja Karyawan (Y) pada PT Telkom Indonesia (Perseo),Tbk.....	74
Tabel 4. 30 Nilai Median,Modus dan Standar Deviasi.....	75
Tabel 4. 31 Pengujian Regresi Sederhana .....	75
Tabel 4. 32 Analisis Koefisien Korelasi .....	77
Tabel 4. 33 Koefisien Determinasi .....	77
Tabel 4. 34 Uji t Persial .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Transformasi Logo PT. Telkom Indonesia .....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Tbk.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Surat Izin Penelitian .....	89
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	90
Lampiran 3 Data Kuesioner Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk bagian Outbound Logistic.....	94
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	97
Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS.....	99
Lampiran 6 Hasil Olah Data Statistika Deskriptif .....	106
Lampiran 7 CV Peneliti .....	108

