



KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANTARA PENGELOLA DAN KARYAWAN
PENYANDANG DISABILITAS PRECIOUS ONE
JAKARTA BARAT

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Muhamad Najaludin Jordan
44219110142

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

Nama : Muhamad Najaludin Jordan
NIM : 44219110142
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : Komunikasi Antar Pribadi Antara Pengelola dan Karyawan
Penyandang Disabilitas Precious One Jakarta Barat
Bibliografi : 193 Halaman; 25 Buku; 5 Jurnal; 1 Website; 3 Undang-
Undang; 2 Skripsi / Tesis

ABSTRAK

Komunikasi menjadi bagian penting dalam kehidupan setiap individu untuk melakukan interaksi sosial dengan lingkungannya, seperti komunikasi yang dilakukan antara pengelola dan karyawan disabilitas di Precious One Jakarta Barat. Adapun karyawan-karyawan yang bekerja di Precious One, yaitu berlatarbelakang penyandang disabilitas ganda (tunarungu-wicara), penyandang disabilitas fisik (tunadaksa) dan juga penyandang disabilitas intelektual (*down syndrom*). Komunikasi yang dilakukan menggunakan komunikasi total. Hubungan internal antara pengelola dan karyawan penyandang disabilitas Precious One juga dibangun dengan memberikan motivasi kepada karyawan sebagai bentuk dari aktivitas *employee relations*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi antar pribadi yang terjadi antara pengelola dan karyawan penyandang disabilitas Precious One Jakarta Barat. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus. Studi kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah komunikasi antar pribadi antara pengelola dan ragam karyawan disabilitas di Precious One menggunakan komunikasi total, yaitu komunikasi non verbal, komunikasi verbal, bahasa isyarat, *gesture* tubuh dan penggunaan *WhatsApp Group*. Dalam proses komunikasi yang berjalan di Precious One, muncul hambatan-hambatan komunikasi, seperti kesalahpahaman dan perbedaan persepsi atas pesan dan perintah kerja yang diberikan.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Komunikasi Antar Pribadi, Komunikasi Verbal, Komunikasi Non Verbal, Penyandang Disabilitas

Name : Muhamad Najaludin Jordan
Student ID : 44219110142
Faculty : Communication Sciences
Study Program : Public Relations
Title : Interpersonal Communication between Managers and
Employees with Disabilities Precious One, West Jakarta
Bibliography : 193 Pages; 25 Books; 5 Journals; 1 Internet Article; 2 Laws; 2
Essay / Thesis

ABSTRACT

Communication is an important part of every individual's life to make social interactions with their environment, such as communication between managers and employees with disabilities at Precious One, West Jakarta. As for the employees who work at Precious One, who have backgrounds of persons with multiple disabilities (deaf-speech), persons with physical disabilities (disabled) and also persons with intellectual disabilities (down syndrome). Communication is done using total communication. Internal relationships between managers and employees with disabilities Precious One are also built by providing motivation to employees as a form of employee relations activities.

The purpose of this study was to determine and analyze interpersonal communication that occurs between managers and employees with disabilities in Precious One, West Jakarta. The paradigm used in this research is the constructivism paradigm.

The research method used in this research is a case study research method. A case study is a series of scientific activities carried out intensively, in detail and in depth about a program, event and activity, whether at the level of an individual, group of people, institution or organization to obtain in-depth knowledge of the event.

The conclusion of this study is that interpersonal communication between managers and various employees with disabilities in Precious One uses total communication, namely non-verbal communication, verbal communication, sign language, body gestures and the use of WhatsApp Group. In the communication process that runs in Precious One, communication barriers arise, such as misunderstandings and differences in perceptions of messages and work orders given.

Keywords: *Organizational Communication, Interpersonal Communication, Verbal Communication, Non-Verbal Communication, Persons with Disabilities*

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Najaludin Jordan

NIM : 44219110142

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Komunikasi Antar Pribadi Antara Pengelola dan Karyawan Disabilitas Precious One Jakarta Barat** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 31 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Muhamad Najaludin Jordan)

Mengetahui,

Pembimbing



(Rika Yessica Rahma, M.I.Kom.)
Nama dan Tandangan

Ketua Bidang Studi



(Dr. Elly Yulawati, M.Si.)
Nama dan Tandatangan


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Najaludin Jordan
NIM : 44219110142
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANTARA
PENGELOLA DAN KARYAWAN PENYANDANG
DISABILITAS PRECIOUS ONE JAKARTA BARAT**

Jakarta, 31 Maret 2021

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Rika Yessica Rahma, M.I.Kom.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

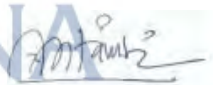
Nama : Muhamad Najaludin Jordan
NIM : 44219110142
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANTARA
PENGELOLA DAN KARYAWAN PENYANDANG
DISABILITAS PRECIOUS ONE JAKARTA BARAT**

Jakarta, 31 Maret 2021

Mengetahui,

Ketua Sidang

Dewi Sad Tanti, M.I.Kom

()

Penguji Ahli

Drs. Gufroni Sakaril, MM.

()

Pembimbing

Rika Yessica Rahma, M.I.Kom.

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI ANTARA
PENGELOLA DAN KARYAWAN PENYANDANG
DISABILITAS PRECIOUS ONE JAKARTA BARAT**

Nama : Muhamad Najaludin Jordan

NIM : 44219110142

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 31 Maret 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing **Ketua Bidang Studi Public Relations**


(Rika Yessica Rahma, M.I.Kom.)


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi **Ketua Program Studi Ilmu**

Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)


(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul "Komunikasi Antar Pribadi Antara Pengelola dan Karyawan Disabilitas Precious One Jakarta Barat" ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Rika Yessica Rahma, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan juga telah mencurahkan perhatian dan waktunya yang demikian banyak dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. sebagai Ketua Bidang Studi Public Relations;
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi;
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi;
5. Ibu Dewi Sad Tanti, M.I.Kom. selaku Ketua Sidang Tugas Akhir yang telah berkenan meluangkan waktu, serta memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini;

6. Bapak Drs. Gufroni Sakaril, MM. selaku Penguji Ahli Tugas Akhir yang telah berkenan untuk meluangkan waktu dan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini;
7. Ayahanda Achmad Suyatna dan Ibunda Eni Suarni, selaku orang tua yang telah memberikan semangat, doa, materi maupun moril, sehingga penelitian Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
8. Enggang Zulpathoni dan Ikke Nurul, selaku adik yang telah memberikan semangat, doa, materi maupun moril, sehingga penelitian Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
9. Keluarga Besar Bapak Hasan Ibrahim dan Bapak Uhi Jaja, yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada peneliti dalam menjalankan pekerjaan dan perkuliahan;
10. Ibu Ratnawati Sutedjo, selaku *founder* Precious One yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan data, informasi, dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini;
11. Ibu Mardea Mumpuni, selaku karyawan Precious One yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan data, informasi, dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini;
12. Ibu Suhartini, selaku karyawan disabilitas ganda Precious One yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan data dan informasi dalam menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini;
13. Bapak Iyat Supriatna, selaku karyawan disabilitas fisik Precious One

yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan data dan informasi dalam menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini;

14. Rekan kerja saya di Sales & Marketing Department, Sales Administration Support Division Metro TV, yang selalu memberikan dorongan Semangat serta saran dan masukan untuk menjadi yang terbaik;
15. Seluruh teman-teman kampus di Universitas Mercu Buana;
16. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, tetapi dengan penuh kesadaran bahwa tidak ada kesempurnaan yang mutlak pada karya manusia, sehingga perlu adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik untuk yang akan datang.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Februari 2021

Muhamad Najaludin Jordan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	24
1.3 Tujuan Penelitian	25
1.4 Manfaat Penelitian	25
1.4.1 Manfaat Teoritis	25
1.4.2 Manfaat Praktis	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kajian Teoritis	37
2.2.1 Komunikasi Organisasi	37
2.2.2 Komunikasi Antar Pribadi	39

2.2.3	Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi	44
2.2.4	Komunikasi Verbal	49
2.2.5	Komunikasi Non Verbal	52
2.2.6	<i>Public Relations</i>	55
2.2.7	Fungsi <i>Public Relations</i>	56
2.2.8	<i>Employee Relations</i>	57
2.2.9	Pengertian Penyandang Disabilitas	58
2.2.10	Ragam Penyandang Disabilitas	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		64
3.1	Paradigma Penelitian	64
3.2	Metode Penelitian	65
3.3	Subjek Penelitian	68
3.4	Teknik Pengumpulan Data	72
3.4.1	Data Primer	72
3.4.2	Data Sekunder	76
3.5	Teknik Analisis Data	77
3.6	Teknik Keabsahan Data	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		82
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	82
4.1.1	Visi	84
4.1.2	Misi	84
4.1.3	Logo	84
4.2	Hasil Penelitian	85

4.2.1 Perekrutan Karyawan Penyandang Disabilitas di Precious One Sebagai Awal Komunikasi Antara Pengelola dan Karyawan	86
4.2.2 Komunikasi Antara Pengelola dan Karyawan Penyandang Disabilitas Precious One.....	95
4.3 Pembahasan	104
4.3.1 Komunikasi Non Verbal.....	104
4.3.2 Komunikasi Antar Pribadi.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	132
5.2.1 Saran Akademis	132
5.2.2 Saran Praktis	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	137



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Penelitian Sejenis Terdahulu.....	33
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Precious One	84
Gambar 4. 2 Ilustrasi koordinasi pekerjaan antara karyawan non disabilitas dengan karyawan disabilitas	110
Gambar 4. 3 Ilustrasi Ibu Ratna selaku Founder Precious One memberikan penjelasan kepada karyawan disabilitas terkait jahitan yang dicontohkan dengan pakaian yang dikenakan	121

