



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN
DENGAN KARYAWAN DISABILITAS RUNGU
(Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto

0000040677

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

**HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN
DENGAN KARYAWAN DISABILITAS RUNGU
(Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)**



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto

00000040677

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto

Nomor Induk Mahasiswa : 00000040677

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DENGAN
KARYAWAN DISABILITAS RUNGU

(Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 29 Mei 2023



*materai Rp 10.000,00

(Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DENGAN
KARYAWAN DISABILITAS RUNGU**

(Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)

Oleh

Nama : Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto

NIM : 00000040677

Program Studi : Komunikasi Strategis

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 07 Juni 2023

Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang

Fakhriy Dinansyah, S.I.Kom., M.Mc
0304039001

Penguji

Charlie Tjokrodinata, S.Kom., M.S
0324098002

Pembimbing

Cendera Rizky Anugrah Bangun S.Sos., M.Si
0304078404

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun S.Sos., M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto
NIM : 00000040677
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/~~Tugas Akhir~~ (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DENGAN KARYAWAN DISABILITAS RUNGU

(Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 29 Mei 2023

Yang menyatakan,



Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya laporan skripsi ini dengan judul “Hambatan Komunikasi Interpersonal Atasan dengan Karyawan Disabilitas Rungu (Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)” yang dilakukan dalam rangka untuk menyelesaikan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Jurusan Komunikasi Strategis pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya percaya laporan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari selama perkuliahan hingga akhir dari penyusunan skripsi ini karena tidak mudah bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, MSc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Cendera Rizky Anugrah Bangun S.Sos., M.Si., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Intan Primadini, S.Sos., M.Si. sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Pak Fakhriy Dinansyah, S.I.Kom., M.M dan Pak Charlie Tjokrodinata, S.Kom., M.Sc selaku ketua sidang dan dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Keempat narasumber yang bersedia menjadi bagian dari penelitian saya ini. Tanpa kisah yang mereka ceritakan, saya tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto., diri saya sendiri yang telah berjuang selama ini dan bertahan hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini bukan hanya sekedar syarat untuk mencapai gelar sarjana saja tetapi juga sebagai pedoman bagi perusahaan swasta lainnya untuk berani dan mempercayakan karyawan disabilitas dan membuat mereka nyaman pada saat bekerja. Sekian dari saya, terimakasih

Tangerang, 29 Mei 2023



(Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto)

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DENGAN KARYAWAN DISABILITAS RUNGU (Studi Kasus di Toko Alfamidi Cabang Bitung)

(Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto)

ABSTRAK

Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) tahun 2020 memperkirakan terdapat sekitar 27.300.000 orang dengan disabilitas tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Data ini juga memisahkan antara disabilitas rungu, disabilitas wicara, dan disabilitas rungu wicara yang bila diakumulasikan menjadi berjumlah 16.500.000 orang (Sekar, 2023). Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui hambatan yang terjadi antara atasan dan karyawan disabilitas rungu selama melakukan *briefing* serta bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi. Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi interpersonal dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat antara atasan dan karyawan disabilitas disebabkan oleh empat tipe hambatan dalam komunikasi, yaitu hambatan fisik, hambatan fisiologis, hambatan psikologis, dan hambatan semantik yang menyebabkan karyawan disabilitas rungu kurang menangkap informasi yang diberikan oleh atasan sedangkan faktor pendukungnya adalah dengan menggunakan media Whatsapp dalam penyampaian informasi dan pendekatan secara interpersonal yang dilakukan atasan kepada karyawan disabilitas rungu. Lalu, strategi komunikasi interpersonal Alfamidi Cabang Bitung untuk melaksanakan pengajaran kepada karyawan disabilitas fisik dilakukan dengan memperhatikan empat aspek, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap kesetaraan (*equality*) yang ditujukan agar karyawan disabilitas fisik merasa nyaman dengan atasan dan lingkungan kerjanya. Untuk mendorong kolaborasi antara karyawan disabilitas rungu dan Karyawan normal Alfamidi Cabang Bitung menggunakan pendekatan interaksi simbolik.

Kata Kunci: Alfamidi, Disabilitas, Hambatan Komunikasi, Tunarungu

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

***SUPERIOR INTERPERSONAL COMMUNICATION BARRIERS
WITH EMPLOYEES WITH DEAF PHYSICAL DISABILITIES
(Case Study at Alfamidi Brach Bitung)***

Johannes Kevin Dwi Rustiriyanto

ABSTRACT (English)

Data from the 2020 National Socioeconomic Survey (SUSENAS) estimates that there are around 27,300,000 people with disabilities across Indonesia. This data also separates persons with deaf, speech and speech disabilities which, if accumulated, amount to 16,500,000 people (Sekar, 2023). This research was conducted to find out the barriers that occur between superiors and deaf employees during briefings and how to overcome the obstacles that occur. This study uses the concept of interpersonal communication with a qualitative approach and case study method. The results showed that the inhibiting factors between superiors and employees with disabilities were caused by four types of barriers to communication, namely physical barriers, physiological barriers, psychological barriers, and semantic barriers that caused employees with deaf disabilities to not be able to understand the information provided by their superiors. while the supporting factor is using Whatsapp media in conveying information and an interpersonal approach by superiors to deaf employees. Then, Alfamidi Bitung Branch's interpersonal communication strategy to carry out teaching to employees with physical disabilities is carried out by paying attention to four aspects, namely openness, empathy, support, equality which aims to make employees with physical disabilities feel comfortable with their superiors and work environment. To encourage cooperation between employees with deaf disabilities and normal employees, Alfamidi Bitung Branch uses a symbolic interaction approach.

Keywords: *Alfamidi, Communication Barriers, Deaf, Disabilities*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English)	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Akademis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
1.5.3 Keterbatasan Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan	18
2.2.1 Pesan verbal dan non-Verbal	18
2.2.2 Komunikasi Interpersonal	24
2.2.3 Noise atau Hambatan	32
2.2.4 Teori Interaksi Simbolik	33
2.3 Alur Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian	37

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	38
3.3 Metode Penelitian.....	39
3.4 Partisipan dan Informan.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Subjek/Objek Penelitian.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.3 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
5.2.1 Saran Akademis.....	64
5.2.2 Saran Praktis.....	65
DAFTAR ISI.....	67
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Karyawan Disabilitas Tunarungu 3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13

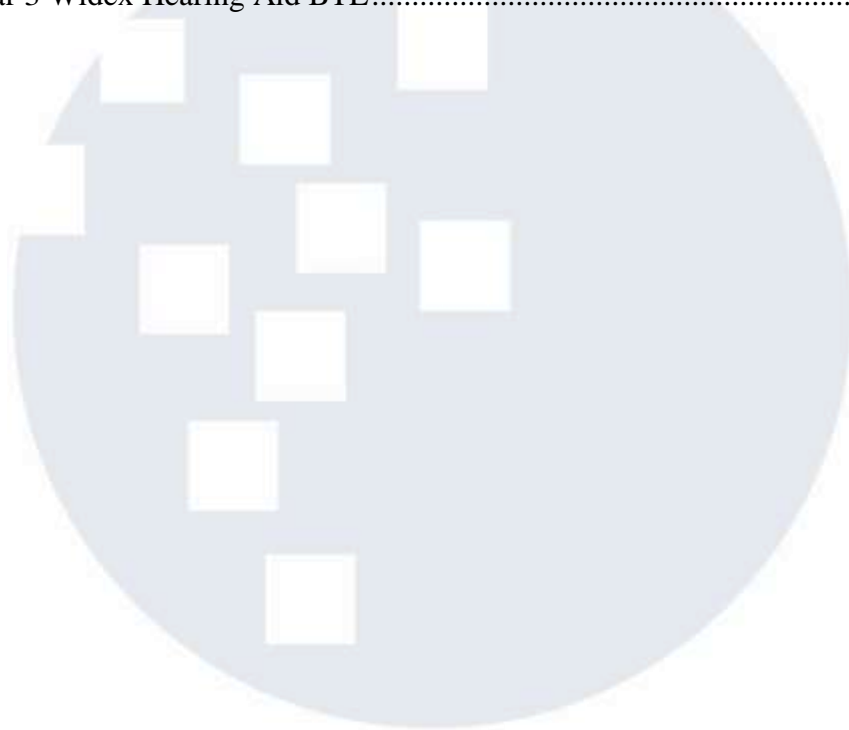


UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Disabilitas dalam angka	4
Gambar 2 Elemen-Elemen Komunikasi.....	26
Gambar 3 Widex Hearing Aid BTE.....	47



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengecekan Turnitin	69
Lampiran 2 Surat Izin Wawancara.....	70
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Partisipan 1	71
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Partisipan 2.....	76
Lampiran 5 Transkrip Wawancara informan 1	78
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan 2.....	80
Lampiran 7 Panduan Wawancara.....	89
Lampiran 8 Formulis Konsultasi Skripsi/Tugas Akhir	91

