

**PERAN KOMUNIKASI PERSUASIF DAN INTERPERSONAL
DALAM KEBERLANJUTAN UMKM ENDHYTA CATERING**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

ANDHY SYAPUTRA

0000025833

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

2024

**PERAN KOMUNIKASI PERSUASIF DAN INTERPERSONAL
DALAM KEBERLANJUTAN UMKM ENDHYTA CATERING**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Andhy Syaputra

0000025833

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Andhy Syaputra
NIM : 00000025833
Program studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:
Peran Komunikasi Persuasif dan Komunikasi Interpersonal Dalam Keberlanjutan
UMKM Endhyta Catering.

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula
dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah
saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam
pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia
menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia
menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme
ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas
Multimedia Nusantara.

Tangerang, 31/05/2024



(Andhy Syaputra)

HALAMAN PENGESAHAN

Peran Komunikasi Persuasif dan Komunikasi Interpersonal Dalam Keberlanjutan
UMKM Endhyta Catering

Oleh

Nama : Andhy Syaputra

NIM : 00000025833

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 13 Juni 2024

Pukul 16.00 s.d 17.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN : 0304078404



Riatun, S.Sos., M.Ikom.

NIDN : 0302077803

Pembimbing



Digitally signed by
AntonBinsar
Date: 2024.06.28

16:37:53 +07'00'

Anton Binsar, S.Sos., M.Si

NIDN : 0309027705

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN : 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andhy Syaputra
NIM : 00000025833
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : D3/S1/S2
Judul Karya Ilmiah : Peran Komunikasi Persuasif dan
Komunikasi Interpersonal Dalam
Keberlanjutan UMKM Endhyta Catering

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- ✓ Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance***).

Tangerang, 31 Mei 2024



(Andhy Syaputra)

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi, baik berupa bimbingan, nasihat, dan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Anton Binsar, S.Sos., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Mama, Papa, dan Kaka yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Tangerang, 31 Mei 2024



(Andhy Syaputra)

PERAN KOMUNIKASI PERSUASIF DAN INTERPERSONAL DALAM KEBERLANJUTAN UMKM ENDHYTA CATERING

(Andhy Syaputra)

ABSTRAK

UMKM Endhyta Catering merupakan jasa catering untuk perusahaan, yang higienis, mempunyai standar dari Dinkes, dan laik hygiene. Saat pandemi Covid-19 terjadi, UMKM di Indonesia mengalami penurunan penjualan, bahkan ada yang mengatakan tidak ada penjualan sama sekali. Kemudian ada juga yang mengalami penurunan penjualan, bahkan ada yang sampai tutup atau gulung tikar. Meskipun terkena dampak dari Covid-19, UMKM tetap berusaha melanjutkan usahanya, salah satunya Endhyta Catering. Hal yang membuat komunikasi persuasif, dan komunikasi *interpersonal* menjadi penting dalam keberlanjutan UMKM Endhyta Catering, karena dengan mereka melakukan dua komunikasi tersebut, para praktisi ini bisa mempersuasi *client* nya, menjadi bisa bernegosiasi kembali, membangun rasa percaya antara satu sama lain, dan merubah sikap yang tentunya positif. Peran komunikasi persuasif dan komunikasi *interpersonal* dianggap berhasil apabila terjadi persuasi, mempengaruhi sikap individu, dan mendapatkan *feedback* yang baik dari *client* nya.

Kata kunci: Komunikasi Persuasif, Komunikasi Antarpribadi, UMKM



***THE ROLE OF PERSUASIVE COMMUNICATION AND
INTERPERSONAL COMMUNICATION IN THE
SUSTAINABILITY OF UMKM ENDHYTA CATERING***

(Andhy Syaputra)

ABSTRACT

UMKM Endhyta Catering is a catering service for companies, which is hygienic, has standards from the Health Office, and is hygienic. When the Covid-19 pandemic occurred, MSMEs in Indonesia experienced a decline in sales, some even said there were no sales at all. Then there are also those who experience a decline in sales, some even close or go out of business. Even though they are affected by Covid-19, UMKM Endhyta Catering are still trying to continue their business, one of which is Endhyta Catering. This is what makes persuasive communication and interpersonal communication important in the sustainability of Endhyta Catering MSMEs, because by carrying out these two communications, these practitioners can persuade their clients, be able to negotiate again, build trust between each other, and change their attitudes. of course positive. The role of persuasive communication and interpersonal communication is considered successful if persuasion occurs, influences individual attitudes, and gets good feedback from clients.

Keywords: *Communication Persuasive, Communication Interpersonal, UMKM*

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

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| 1.5.1 Kegunaan Akademis..... | 7 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis..... | 7 |
| 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..... | 14 |
| 2.2.1 Komunikasi Persuasif..... | 14 |
| 2.2.2 Komunikasi Interpersonal..... | 16 |
| 2.2.3 UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah)..... | 18 |
| 2.3 Alur Penelitian..... | 24 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1 Paradigma Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Jenis dan Sifat Penelitian..... | 25 |
| 3.3 Metode Penelitian..... | 26 |
| 3.4 Partisipan..... | 27 |

| | | |
|--|--------------------------------|-----------|
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6 | Keabsahan Data | 28 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 29 |
| 4.1 | Subjek Penelitian..... | 29 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 30 |
| 4.2.1 | Kredibilitas | 30 |
| 4.2.2 | Daya Tarik Sosial..... | 31 |
| 4.2.3 | Model Linear | 32 |
| 4.2.4 | Model Interaktif..... | 32 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 34 |
| 4.3.1 | Komunikasi Persuasif..... | 34 |
| 4.3.2 | Komunikasi Interpersonal | 35 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | | 37 |
| 5.1 | Simpulan..... | 37 |
| 5.2 | Saran..... | 38 |
| 5.2.1 | Saran Akademis | 38 |
| 5.2.2 | Saran Praktis..... | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 39 |
| LAMPIRAN..... | | 42 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 12 |
| Tabel 3. 1 Partisipan Penelitian..... | 27 |



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Data Kontribusi UMKM 2019 | 3 |
| Gambar 1. 2 Data Penurunan Penjualan UMKM Pasca Covid-19 | 4 |
| Gambar 1. 3 Data Jumlah UMKM Tahun 2021..... | 5 |
| Gambar 2. 1 Alur Penelitian..... | 24 |



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| LAMPIRAN A Hasil Turnitin | 42 |
| LAMPIRAN B Formulir Konsultasi Skripsi | 44 |
| LAMPIRAN C Daftar Pertanyaan Partisipan | 45 |
| LAMPIRAN D Transkrip Wawancara Partisipan..... | 47 |



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA