

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN BAWAHAN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN DI
SUMMARECON MALL SERPONG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Tiffany Thesa Sutio

00000047648

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

2024

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN BAWAHAN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN
SUMMARECON MALL SERPONG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Tiffany Thesa Sutio

00000047648

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Tiffany Thesa Sutio

Nomor Induk Mahasiswa : **00000047648**

Program studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi dengan judul:

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN SUMMARECON MALL SERPONG

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 Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 1 Juni 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tiffany', is written over the stamp.

Tiffany Thesa Sutio

U M M N
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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN BAWAHAN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN
SUMMARECON MALL SERPONG

Oleh

Nama : Tiffany Thesa Sutio
NIM : 00000047648
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 19 Juni 2024

Pukul 10.30 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Eunike Iona Saptanti, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN 0328079401

Penguji

Digitally signed
by Chininta

Date:
2024.07.01

08:51:39 +07'00'



Pembimbing

Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom, M.Si
NIDN 0320079201



Dra. Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si.
NIDN 0322016201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
NIDN 0304078404

iii

Komunikasi Interpersonal Atasan..., Tiffany Thesa Sutio, Universitas Multimedia Nusantara

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiffany Thesa Sutio
NIM : 00000047648
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jenjang : D3/S1/S2
Judul Karya Ilmiah : KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN
BAWAHAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
KARYAWAN SUMMARECON MALL SERPONG

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial. Saya tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 1 Juni 2024

Yang menyatakan,



Tiffany Thesa Sutio

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: “KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN SUMMARECON MALL SERPONG” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

Mengucapkan terima kasih

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dra. Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom, M.Si sebagai Dosen Penguji yang memberikan saran dan masukan yang berharga dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Ibu Eunike Iona Saptanti, S.I.Kom., M.I.Kom sebagai Ketua Sidang yang telah memberikan saran dan masukan yang berharga dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas doa, dukungan, dan cinta kasih yang selalu diberikan.

8. Teman-teman seperjuangan, Araminta Avinda Sari, Michelle, Christy Swanson, dan Nicky Tan yang memberi semangat dan masukan dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih sudah bersedia menjadi tempat berbagi keluh kesah.
9. Para partisipan penelitian, Bapak I Made Regi, Bapak Haryono, Kakak Febiartito Ramadhan, dan Kakak Michelle Christine Naomi yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.
10. Tim Digital Media Department Summarecon Mall Serpong, yang selalu memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. William Davin, yang telah bersedia menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.
12. Terakhir, kepada diri sendiri, karena telah berjuang dan bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya atas tanggung jawab dan kerja keras yang telah dicurahkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberi dukungan.

Semoga skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 1 Juni 2024



Tiffany Thesa Sutio

U M M N
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

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATASAN DAN BAWAHAN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN SUMMARECON MALL SERPONG

Tiffany Thesa Sutio

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif. Komunikasi yang baik tidak hanya memastikan aliran informasi yang baik, tetapi juga membangun rasa dihargai dan memiliki di kalangan karyawan, yang pada gilirannya mendorong loyalitas mereka terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana implementasi komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam membangun loyalitas karyawan di Summarecon Mall Serpong, dengan mengadaptasi konsep Komunikasi Interpersonal dari DeVito. Penelitian kualitatif berparadigma interpretif ini, menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data dan analisis data menggunakan pendekatan *data reduction*, *data display*, dan *verification* oleh Creswell. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan berperan penting dalam membangun loyalitas karyawan di Summarecon Mall Serpong. Pendekatan komunikasi terbuka, termasuk praktik seperti *brainstorming*, *Focus Group Discussion (FGD)*, serta arahan motivasi melalui apel pagi dan malam, memperkuat hubungan dan kinerja tim. Dengan merasa didengar dan dihargai atasan, bawahan cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan harmonis. Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan komunikasi interpersonal bagi atasan dan bawahan untuk menjaga karyawan yang loyal dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Kata kunci: Komunikasi Atasan dan Bawahan, Komunikasi Interpersonal, Loyalitas Karyawan, Summarecon Mall Serpong

INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN SUPERIORS AND SUBORDINATES IN BUILDING EMPLOYEE LOYALTY AT SUMMARECON MALL SERPONG

Tiffany Thesa Sutio

ABSTRACT (English)

Interpersonal communication between supervisors and subordinates plays a crucial role in creating a comfortable and productive work environment. Effective communication not only ensures good flow of information but also fosters a sense of appreciation and belonging among employees, thereby fostering their loyalty to the company. This study aims to understand how the implementation of interpersonal communication between supervisors and subordinates contributes to building employee loyalty at Summarecon Mall Serpong, drawing on DeVito's concept of Interpersonal Communication. This qualitative interpretive research utilized in-depth interviews as a data collection technique and analyzed data using data reduction, data display, and verification approaches by Creswell. The findings indicate that interpersonal communication between supervisors and subordinates significantly contributes to building employee loyalty at Summarecon Mall Serpong. An open communication approach, including practices like brainstorming, Focus Group Discussions (FGD), and motivational sessions through morning and evening assemblies, strengthens team relationships and performance. When supervisors make employees feel heard and valued, they tend to demonstrate high levels of loyalty, creating a positive and harmonious work environment. Practical implications underscore the importance of training and developing interpersonal communication skills among supervisors and subordinates to retain loyal employees and enhance company productivity.

Keywords: *Communication Between Superiors and Subordinates, interpersonal Communication, Employee Loyalty, Summarecon Mall Serpong*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
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 Kegunaan Sosial	7
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORI/KERANGKA KONSEP.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Teori atau Konsep yang digunakan.....	15
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	25
3.4 Partisipan	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Keabsahan Data.....	28

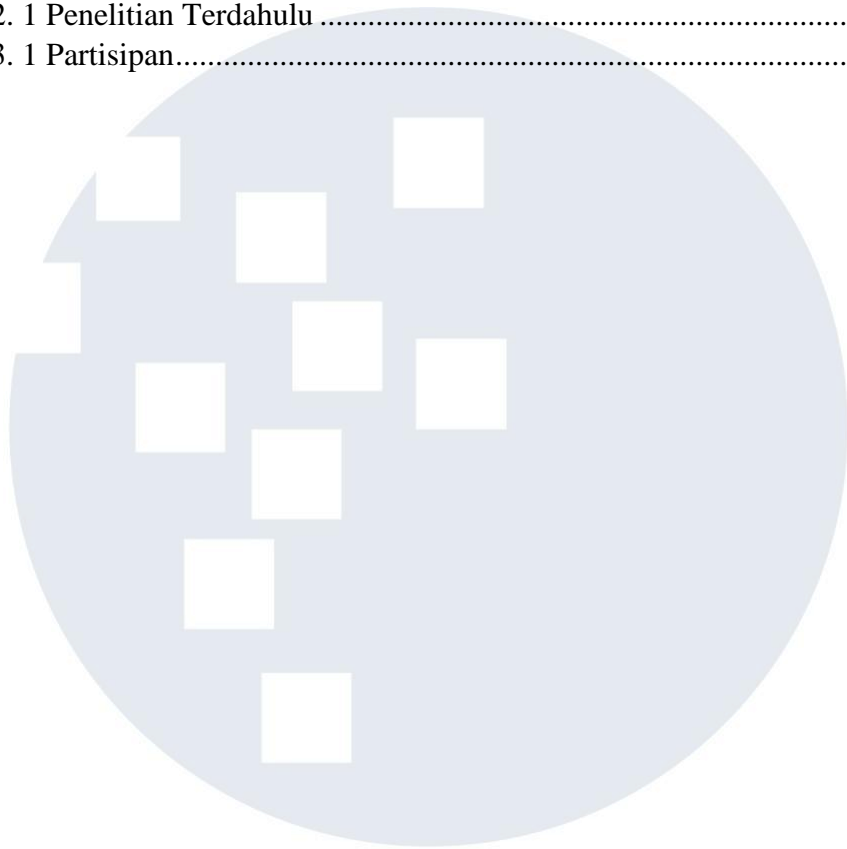
3.7 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Subjek/Objek Penelitian	31
4.2 Hasil Penelitian	36
4.3 Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran Akademis	58
LAMPIRAN.....	62

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 11
Tabel 3. 1 Partisipan..... 27

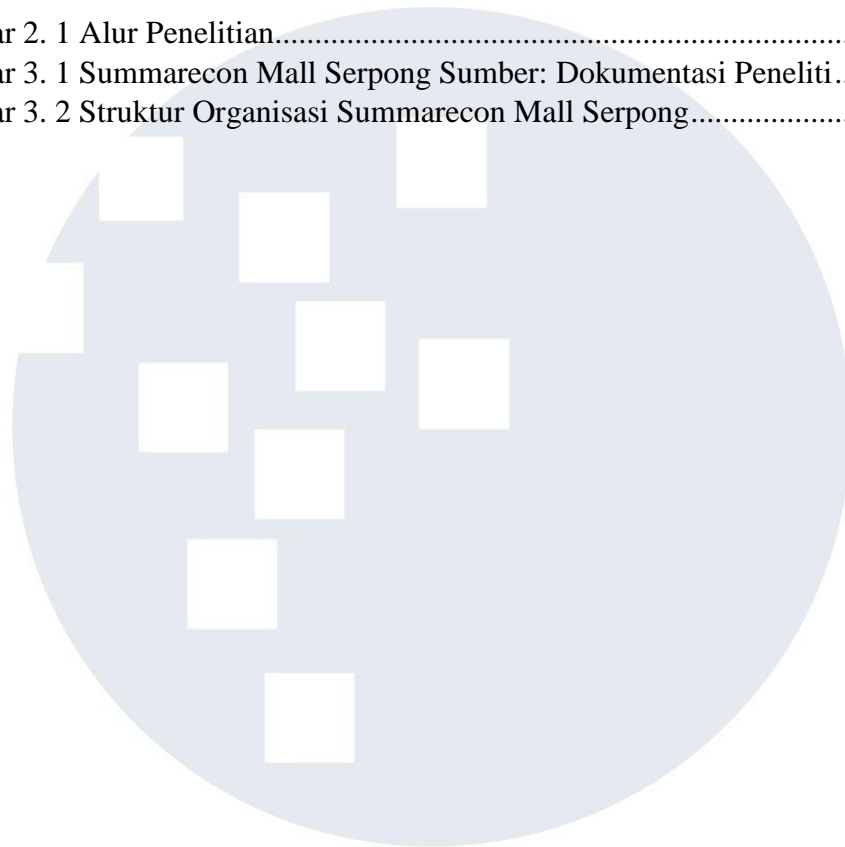


UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Penelitian.....	24
Gambar 3. 1 Summarecon Mall Serpong Sumber: Dokumentasi Peneliti.....	32
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Summarecon Mall Serpong.....	33



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Panduan Wawancara.....	62
Lampiran B Transkrip Wawancara Partisipan (R).....	64
Lampiran C Transkrip Wawancara Partisipan (F)	83
Lampiran D Transkrip Wawancara Partisipan (H)	92
Lampiran E Transkrip Wawancara Partisipan (M)	100
Lampiran F Coding Hasil Wawancara	107
Lampiran G Bukti Dokumentasi Wawancara	112
Lampiran H Hasil Turnitin.....	114
Lampiran I Formulir Konsultasi Skripsi	115

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA