

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PT. CAMPINA
CABANG UJUNG MENTENG JAKARTA TIMUR
DENGAN MITRA**

SKRIPSI

Oleh:

LATIPAH

201910415129



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal PT Campina
Cabang Ujung Menteng Jakarta Timur Dengan
Mitra

Nama Mahasiswa : LATIPAH

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415129

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023



Annisa Eka Syafrina

Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si

NIDN. 0312079501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal PT Campina
Cabang Ujung Menteng Jakarta Timur Dengan
Mitra

Nama Mahasiswa : LATIPAH

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415129

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 01 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

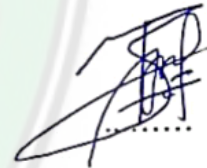
Ketua Penguji : Dr. Dwinarko, M.M., M.H
NIDN. 312026604



Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si
NIDN. 0312079501



Sekretaris Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0306046603



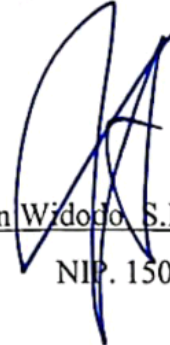
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si
NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “KOMUNIKASI INTERPERSONAL PT. CAMPINA CABANG UJUNG MENTENG JAKARTA TIMUR DENGAN MITRA” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penulis dalam penelitian ini mengizinkan untuk dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 01 Agustus 2023



LATIPAH

201910415129

ABSTRAK
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PT. CAMPINA
CABANG UJUNG MENTENG JAKARTA TIMUR DENGAN MITRA

LATIPAH

(201910415129)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal salesman PT Campina Cabang Ujung Menteng Jakarta Timur dengan Mitra. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Informan dalam penelitian ini berjumlah 1 pimpinan kepala cabang, 2 salesman, dan 3 mitra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan kepada salesman baik berjalan efektif, kemudian komunikasi salesman kepada mitra cukup baik dan informatif, serta upaya yang dilakukan pimpinan kepada salesman untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada salesman dan mitra. Pimpinan kepala cabang berupaya semaksimal mungkin untuk mencegah terjadinya permasalahan tersebut. Pimpinan kepala cabang menjelaskan bahwa masalah kehilangan *freezer* ini bukan kesalahan dari *customer* dan bukan kesalahan dari Campina tetapi karena adanya *miss* komunikasi serta informasi yang kurang disampaikan oleh divisi salesman, namun kejadian tersebut biasanya di luar kendali perusahaan. Dan PT Campina mempunyai cara untuk membentengi dengan hal-hal untuk mengedukasi kembali kepada mitra. Hal tersebut terjadi karena salesman yang kurang melakukan kunjungan. Kemudian kami berusaha semaksimal mungkin untuk memperkuat SOP atau informasi rutin yang disampaikan kepada mitra.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Mitra, Salesman

ABSTRACT
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PT. CAMPINA
CABANG UJUNG MENTENG JAKARTA TIMUR DENGAN MITRA

LATIPAH

(201910415129)

This study aims to determine the interpersonal communication of PT Campina salesmen, Ujung Menteng Branch, East Jakarta with partners. The research method used is a qualitative method. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. The data validation technique uses the source triangulation technique. Informants in this study amounted to 1 branch head, 2 salesmen, and 3 partners. The results of the study show that the interpersonal communication carried out by the leadership to the salesman is good and runs effectively, then the communication from the salesman to partners is quite good and informative, as well as the efforts made by the leader to the salesman to overcome the problems that occur with the salesman and partners. The branch head leadership makes every effort to prevent these problems from occurring. The head of the branch explained that the problem of losing the freezer was not the customer's fault and not Campina's fault but due to a miss communication and information that was not conveyed by the salesman division, but these incidents are usually outside the company's control. And PT Campina has a way to fortify it with things to re-educate partners. This happened because the salesman did not make enough visits. Then we try our best to strengthen the SOP or routine information that is conveyed to partners.

Keywords: Interpersonal Communication, Partners, Salesman

7. Ibu Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan memberi dukungan penulis dalam menyusun skripsi.
8. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staff akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini.
9. Ibnu Abbas Firmansah, S.I.Kom selaku pasangan penulis yang selalu memberi dukungan, kasih sayang, semangat serta memberi motivasi penulis untuk meyelesaikan skripsi.
10. Diah Ayu Dewi Permata Sari, S.I.Kom, Fitria Ramadhan, S.I.Kom, Pipin Yoga, Ratu Ayu Sejati, Siti Zahra Hanifa, Rara Refli, Raifatul Fikriah, Diana Yulawati Aritonang, Shelby Oktaferina selaku sahabat penulis yang selalu ada juga membantu penulis di saat sulit, menghibur, mendukung, menyemangati saya dalam menuntaskan skripsi tersebut.
11. Rekan-rekan seperjuangan penulis angkatan 2019 Fakultas Ilmu Komunikasi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang selalu memberi dorongan untuk saya dalam menyusun skripsi tersebut.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam pengerjaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 01 Agustus 2023

Penulis,



LATIPAH

201910415129

DAFTAR ISI

COVER BERHALAMAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kerangka Konsep	9
2.2.1. Pengertian Komunikasi	9
2.2.2.1. Unsur- unsur Komunikasi.....	10

2.2.2.	Pengertian Komunikasi Interpersonal	11
2.2.2.1.	Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	13
2.2.2.2.	Proses Komunikasi Interpersonal.....	14
2.2.2.3.	Efektifitas Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.3.	Pengertian Kepemimpinan	17
2.2.4.	Pimpinan Kepala Cabang	18
2.2.5.	Pengertian Karyawan	19
2.2.6.	Mitra.....	20
2.3.	Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		23
3.1.	Jenis Penelitian	23
3.2.	Metode penelitian	24
3.3.	Key Informan dan Informan.....	25
3.4.1	Wawancara	26
3.4.2.	Observasi.....	29
3.4.3.	Dokumentasi	30
3.4.	Teknik Analisis Data	30
3.6.	Teknik Keabsahan Data.....	31
3.7.	Waktu dan Tempat Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Gambaran Umum	33
4.1.1.	Sejarah Singkat PT Campina Ice Cream Industry Tbk	33
4.1.2.	Logo PT Campina <i>Ice Cream Industry</i> tbk.....	33
4.1.3.	Struktur Organisasi PT Campina Ice Cream Industry. Tbk.....	35
4.1.4.	Visi dan Misi.....	36
4.1.5.	Profil Informan.....	36

4.2.	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1.	Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan Kepala Cabang dengan Karyawan PT Campina Cabang Ujung Menteng.	39
4.2.2.	Komunikasi Interpersonal antara Salesman dengan Mitra PT Campina Cabang Ujung Menteng.....	40
4.2.3.	Fungsi Komunikasi Interpersonal antara Salesman PT Campina Cabang Ujung Menteng dengan Mitra.....	42
4.2.4.	Proses Komunikasi Interpersonal antara Salesman PT Campina Cabang Ujung Menteng dengan Mitra.....	49
4.2.5.	Konsep Komunikasi Interpersonal antara Salesman dengan Mitra PT Campina Cabang Ujung Menteng.....	52
4.2.6.	Efektifitas Komunikasi Interpersonal antara Salesman dengan Mitra PT Campina Cabang Ujung Menteng.....	54
4.3.	Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Profil Key Informan dan Informan.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT Campina *Ice Cream Industry* Tbk.....33



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Campina <i>Ice Cream Industry</i> Tbk.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Daftar Riwayat Hidup
- LAMPIRAN 2 : Pedoman Wawancara
- LAMPIRAN 3 : Transkrip Wawancara dan Reduksi Data
- LAMPIRAN 4 : Dokumentasi
- LAMPIRAN 5 : Surat Pengantar Permohonan Izin Penelitian Skripsi
- LAMPIRAN 6 : Kartu Bimbingan
- LAMPIRAN 7 : Form perbaikan

