



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SUPERVISOR DALAM
MENGOPTIMALKAN KINERJA TIM JAKARTA-BEKASI
PT. KANTAR WOLD PANEL**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Amadhea Zahra Febriani

213516516128

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

Universitas Nasional



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SUPERVISOR DALAM
MENGOPTIMALKAN KINERJA TIM JAKARTA-BEKASI
PT. KANTAR WOLD PANEL**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Amadhea Zahra Febriani

213516516128

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

***INTERPERSONAL COMMUNICATION OF SUPERVISORS IN
OPTIMIZING THE PERFORMANCE OF THE JAKARTA-
BEKASI TEAM AT PT. KANTAR WORLD PANEL***

SKRIPSI

***Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor's Degree of
Communication Science (S.I.Kom)***

Amadhea Zahra Febriani

213516516128

COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

NATIONAL UNIVERSITY

JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Amadhea Zahra Febriani
NPM : 213516516128
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Supervisor Dalam
Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta Bekasi PT.
Kantar World Panel
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 3 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Raden Daniel Wisnu Wardana, S.IP., M.F.Tv

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.

Halaman Pernyataan Orisinalitas

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini .

Nama : Amadhea Zahra Febriani
Nomor Pokok Mahasiswa : 2135 16516128
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Supervisor Dalam
Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi
PT. Kantar World Panel

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau Ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,

Jakarta, 06 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Amadhea Zahra Febriani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Amadhea Zahra Febriani
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516128
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Realtions
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Supervisor dalam
Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 28 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 11 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani Arief, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Drs. Adi Prakosa, M.Si.

Penguji II : Raden Daniel Wisnu Wardana, S.I.P., M.F.Tv

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Amadhea Zahra Febriani
NPM	: 213516516128
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Skripsi	: Komunikasi Interpersonal Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 14 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Raden Daniel Wisnu Wardana, S.IP.,
M.F.Tv

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amadhea Zahra Febriani
NPM : 213516516128
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 28 Februari 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani Arief, S.I.P., M.Si.
2. Pembimbing : Raden Daniel Wisnu Wardana, S.I.P., M.F.Tv
3. Penguji I : Drs. Adi Prakosa, M.Si.
4. Penguji II : Raden Daniel Wisnu Wardana, S.I.P., M.F.Tv

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 11 Maret, 2025

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Amadhea Zahra Febriani
NPM : 213516516128
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tanggal Sidang : 28 Februari 2025

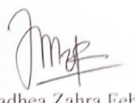
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL SUPERVISOR DALAM
MENGOPTIMALKAN KINERJA TIM JAKARTA-BEKASI
PT. KANTAR WOLD PANEL**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

***INTERPERSONAL COMMUNICATION OF SUPERVISORS IN OPTIMIZING
THE PERFORMANCE OF THE JAKARTA-BEKASI TEAM AT PT. KANTAR
WORLD PANEL***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 11 Maret 2025	TGL : 11 Maret 2025	TGL : 11 Maret 2025
 Raden Daniel Wisnu Wardana, S.IP., M.F.Tv	 Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.	 Amadhea Zahra Febriani

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam optimalisasi kinerja tim di lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh supervisor dapat mengoptimalkan kinerja tim Jakarta-Bekasi di PT. Kantar World Panel. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa

observasi yang mana dilakukan dengan mengamati tim Jakarta-PT. Kantar World Panel, Wawancara mendalam dengan Supervisor dan anggota tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal supervisor, yang mencakup keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan motivasi serta produktivitas tim. Selain itu, briefing rutin yang dilakukan secara tatap muka maupun daring terbukti memainkan peran dalam membangun pemahaman yang lebih baik antara supervisor dan anggota tim. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis. Oleh karena itu, supervisor disarankan untuk terus meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Kata Kunci:

Komunikasi interpersonal, Supervisor, optimalisasi, kinerja, Team Work

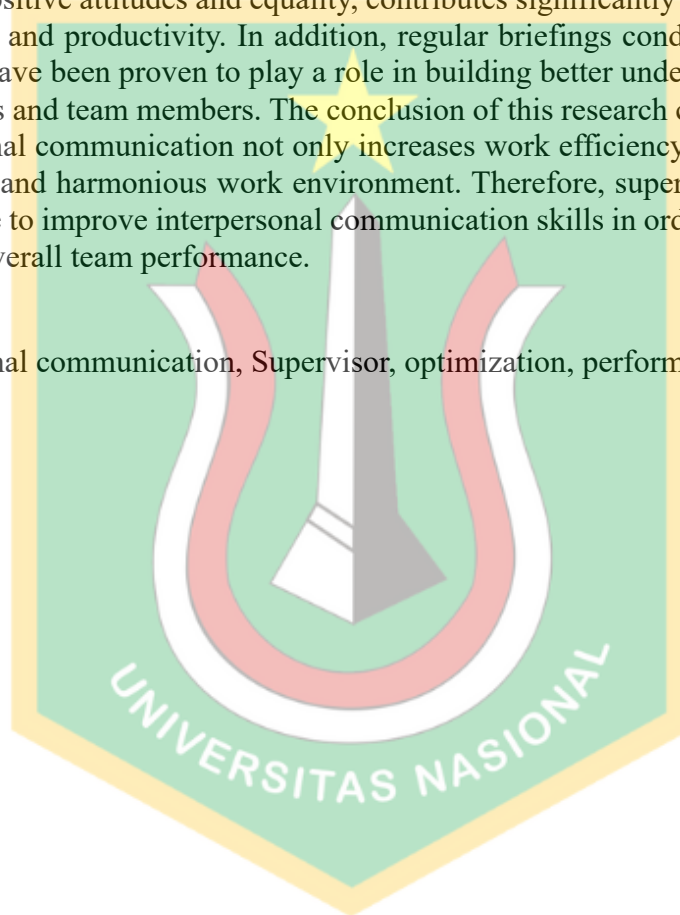


ABSTRACT

Interpersonal communication has an important role in optimizing team performance in the work environment. This research aims to analyze how interpersonal communication applied by supervisors can optimize the performance of the Jakarta-Bekasi team at PT. Kantar World Panel. Using descriptive qualitative research methods, with data collection techniques in the form of observations which were carried out by observing the Jakarta-PT team. Kantar World Panel, In-depth interview with Supervisors and members of the Jakarta- Bekasi PT team. Kantar World Panel, and documentation. The research results show that the effectiveness of supervisor interpersonal communication, which includes openness, empathy, support, positive attitudes and equality, contributes significantly to increasing team motivation and productivity. In addition, regular briefings conducted face-to-face or online have been proven to play a role in building better understanding between supervisors and team members. The conclusion of this research confirms that good interpersonal communication not only increases work efficiency but also creates a conducive and harmonious work environment. Therefore, supervisors are advised to continue to improve interpersonal communication skills in order to maintain and improve overall team performance.

Keywords:

Interpersonal communication, Supervisor, optimization, performance, Team Work



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ditunjukkan kepada Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan karunia nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel” Skripsi ditunjukkan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis menyadari dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penyusunan karya ilmiah selanjutnya.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi banyak hal yang terjadi namun berkat doa, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Kandidat Doktor. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Bapak Yudha Pradana, S.I.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa telah memberikan saran dan masukan kepada peneliti selama masa kuliah ini.

8. Bapak , selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu nya, mengerahkan tenaga serta pikiran, memberikan masukan dan saran, serta telah membimbing dan juga mengarahkan peneliti dengan penuh ketelitian dan juga kesabaran selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, dan praktik mengenai dunia komunikasi.
10. Kedua Orang Tua Tercinta, Terima Kasih untuk Ibu saya, Ibu Nusroti Rahmah berkat doa dan dukungan yang tiada pernah henti, serta pengorbanan dan kasih sayang yang tidak pernah putus diberikan kepada saya. Terima Kasih untuk ayah saya, (Alm.) Bapak Bambang yang telah dipanggil oleh maha kuasa, namun berkat dukungan nya penulis tidak akan ada sampai di titik ini.
11. Adik saya, Muhammad Hafidz, yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan motivasi kepada saya untuk terus berusaha memberikan yang terbaik agar kelak dapat menjadi contoh yang baik.
12. Keluarga Besar (Alm.) Kakek Jarnawi, yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
13. Pak Eko, Ibu Aisyah, Ibu Dessy dan Mbak Alvi, selaku Supervisor dan Tim Jakarta-Bekasi yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam melengkapi skripsi ini.
14. Teman-teman sejak SMP yang sampai sekarang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
15. BPH Kadv Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi periode 23/24 Amita Nawasena, Adit, Nindi, Vasinka, Sofa, Nabila, Rakeen, Syifa dan Nayla Anbiya. Serta kepada teman-teman Himakom periode 22/23 Kabinet Dharma Karsa dan periode 23/24 Kabinet Amita Nawasena Universitas Nasional terkhusus teman-teman Media Publikasi yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
16. Sahabat-sahabat selama masa kuliah penulis, Pusing Tapi Semangat Terus, Najwa, Elma, Vania, Vasinka, Zara, Aqmarina. serta Renata, Zulfa dan

Yudhis selaku teman-teman dekat penulis yang selama ini memberikan dukungan dan menjadi reminder penulis selama masa kuliah ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga sampai di tahap ini. Penulis berharap semoga skripsi yang penulis tulis dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan bagi pengembangan ilmu. Penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini dan semoga kekurangan ini menjadi pembelajaran bagi peneliti kedepannya. Terima kasih.



Peneliti

Amadhea Zahra Febriani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI..... xii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah..... 11

1.3 Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Manfaat Penelitian 11

1.4.1 Manfaat Teoritis 11

1.4.2 Manfaat Praktis 11

1.5 Sistematika Penulisan 12

BAB II 13

KAJIAN PUSTAKA..... 13

2.1 Penelitian Terdahulu 13

2.1.1 Research Gap 21

2.1.2 Kebaruan Penelitian (Novelty) 22

2.2 Konsep dan Teori..... 23

2.2.1 Komunikasi Interpersonal Joseph A. Devito 23

2.2.1 Teori Pertukaran Sosial John Thibaut & Harold Kelley 26

2.2.2 Supervisor 28

2.2.3 Optimalisasi 29

2.2.4 Kinerja..... 30

2.2.5 Teamwork..... 31

2.3 Kerangka Pemikiran..... 33

BAB III 34

METODOLOGI PENELITIAN 34

3.1 Paradigma Penelitian..... 34

3.2 Pendekatan Penelitian..... 35

3.2 Jenis Penelitian 36

3.4 Teknik Pengumpulan Data 37

3.4.1 Observasi..... 37

3.4.2 Wawancara 37

3.4.3 Dokumentasi 38

3.5 Penentuan Informan 39

3.5.1 Key Informan 39

3.5.2 Informan Pendukung..... 40

3.6 Teknik Keabsahan Data..... 40

3.6.1 Triangulasi Sumber 41

3.6.2 Triangulasi Metode 42

3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Penyajian Data	42
3.7.2 Penarikan Kesimpulan	43
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.1.2 PT. Kantar World Panel.....	45
4.1.3 Struktur Tim Jakarta-Bekasi PT.Kantar World Panel.....	46
4.3. Hasil Penelitian	48
4.3.1 Komunikasi Interpersonal Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	49
4.3.2 Sikap Keterbukaan Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	52
4.3.3 Sikap Empati Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	55
4.3.4 Sikap Dukungan Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	58
4.3.5 Sikap Positif Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	64
4.3.6 Kesetaraan Supervisor dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	66
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Keterbukaan	74
4.4.2 Empati	76
4.4.3 Dukungan.....	78
4.4.4 Sikap Positif	81
4.4.5 Kesetaraan	83
BAB V.....	94
PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.1 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

2. 1 Penelitian Terdahulu	14
2. 2 Kerangka Pemikiran.....	33
3. 1 Jadwal Penelitian	44
4. 1 Strukturl Tim Jakarta-Bekasi	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Logo Kantar	46
Gambar 4.2 Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	47
Gambar 4.3 Briefing Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel (Data Primer)	51
Gambar 4.4 Pembagian Reward di acara End Year Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	64
Gambar 4.5 Heling Tim Jakarta-Bekasi PT. Kantar World Panel.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Turnitin	103
Lampiran 2. Lampiran Lembar Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi	104
Lampiran 3. Lampiran Konsultasi Pembimbing	105
Lampiran 4. Bukti SKPI	107
Lampiran 5. Draft Wawancara	108
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Key Informan	112
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Informan 1	135
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Informan 2	145
Lampiran 9. Transkrip Wawancara Informan 3	152
Lampiran 10. Dokumentasi	156
Lampiran 11. Biodata Penulis	159

