



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN –
BAWAHAN DALAM MEMPERTAHANKAN MOTIVASI
KERJA DI MASA PANDEMI COVID -19**

**(Kajian pada pekerja disabilitas Sunyi *House of Coffee and
Hope*)**

SKRIPSI

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

Tasya Kusmillenda Putri

NPM. 193516426685

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

2022



NATIONAL UNIVERSITY

**INTERPERSONAL COMMUNICATION STRATEGY OF
LEADERS – FOLLOWERS IN MAINTAINING WORK
MOTIVATION DURING COVID-19 PANDEMIC**

(A study on disabled workers, Sunyi House of Coffee and Hope)

THESIS

Submitted as one to obtain a Bachelor Of Communication Science (S.Ikom)

Tasya Kusmillenda Putri

NPM. 193516426685

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM

2022



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tasya Kusmillenda Putri
NPM : 193516426685
Program Studi : Ilmu Komunikasi - Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Interpersonal Pimpinan – Bawahan
Dalam Mempertahankan Motivasi Kerja Di Masa Pandemi
Covid -19 (Kajian Pada Pekerja Disabilitas Sunyi *House Of
Coffee And Hope*)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 13 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Tasya Kusmillenda Putri**
NPM : **193516426685**
Jurusan : **Ilmu Komunikasi**
Prodi / Konsentrasi : **Public Relations**
Judul Skripsi : **STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN –
BAWAHAN DALAM MEMPERTAHAKAN MOTIVASI KERJA DI MASA PANDEMI COVID -
19 (Kajian pada pekerja disabilitas Sunyi House of Coffee and Hope)**

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 2 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 13 September, 2022

Ketua Sidang : Swastiningsih, S.E., M.Si

Penguji I : Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.....

Penguji II : Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.....

Keterangan :

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

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Kusmillenda Putri

NPM : 193516426685

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Interpersonal Pimpinan – Bawahan Dalam Mempertahankan Motivasi Kerja Di Masa Pandemi Covid -19 (Kajian Pada Pekerja Disabilitas Sunyi *House Of Coffee And Hope*)

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 ijazah 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, 15 Agustus 2022

Yang bertanda tangan,


Tasya Kusmillenda Putri





LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : **Tasya Kusmillenda Putri**
NPM : **193516426685**
Fakultas/Akademik : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Prodi / Konsentrasi : **Public Relations**
Tanggal Sidang : **2 September 2022**

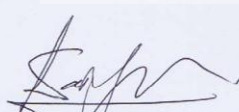

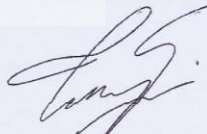
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN – BAWAHAN DALAM
MEMPERTAHANKAN MOTIVASI KERJA DI MASA PANDEMI COVID -19 (Kajian
pada pekerja disabilitas *Sunyi House of Coffee and Hope*)**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

***INTERPERSONAL COMMUNICATION STRATEGY OF LEADERS – FOLLOWERS IN
MAINTAINING WORK MOTIVATION DURING COVID-19 PANDEMIC (A study on
disabled workers, *Sunyi House of Coffee and Hope*)***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022
 Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si	 Drs. Adi Prakosa, M.Si	 Tasya Kusmillenda Putri



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 20...../20.....

Nama Mahasiswa : **Tasya Kusmillenda Putri**
NPM : **193516426685**
Prodi / Konsentrasi : **Ilmu Komunikasi – Public Relations**
Tempat, Tgl. Lahir : **Jakarta, 6 Juli 2022**
Alamat Rumah : **Menteng Rawa Panjang, Jl Relu RT09/09 No. 08, Kec. Setia Budi, Kel. Menteng Atas, Jakarta Selatan. 12960**
Telepon Rumah :
Telepon Kantor :
HP : **083147317699**
Alamat Kantor :
E-mail : **millendaputri21@gmail.com**

Jakarta, 13 September 2022

Alumni,

Tasya Kusmillenda Putri



Biro Administrasi Akademik
Universitas Nasional

Kode :BAA/NI-4
Revisi : (5)
Tanggal : 9 Agustus 2021

**LEMBAR PENGECEKAN KELENGKAPAN ADMINISTRASI
(UNTUK PEMBUATAN IJAZAH)**

Nama mahasiswa : Tasya Kusmillenda Putri
NPM : 193516426685
Fakultas/Pascasarjana/Akademi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
No. Telp/HP : 083147317699

ADMINISTRASI AKADEMIK		CHECK LIST	JABATAN	PARAF DAN STEMPEL
PERSYARATAN				
1. Berkas Pembuatan Ijazah			Ka. TU Fakultas/ Pascasarjana/Akademi	
2. Lembar Pernyataan Validasi Data (lampiran 1)				
1. Data Transkrip Lengkap dan tidak ada nilai D			Ketua Program Studi Fakultas/ Pascasarjana /Akademi	
2. Data SKPM sudah diupload di web. (http://skpi.unas.ac.id)				
ADMINISTRASI KEUANGAN				
1. Lunas Uang Kuliah		✓	Staf Keuangan	
ADMINISTRASI PERPUSTAKAAN				
1. Bebas Pinjaman Buku			Ka.Perpustakaan (Pusat)	
2. Menyerahkan CD Skripsi/Thesis			Ka.Perpustakaan (Pusat)	
ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN (Khusus Mahasiswa S1 dan D.IV)				
1. Sudah tidak ada beban kepengurusan		✓	Ka. Biro MAWA	
2. Himpunan Kemahasiswaan		✓	Wadek/Wadir	
ADMINISTRASI LABORATORIUM (Jika Memakai Laboratorium)				
1. Lab. UNAS.TU			Ka. Laboratorium	
2. Lab.			Ka. Laboratorium	
3. Lab.			Ka. Laboratorium	
4. Lab.			Ka. Laboratorium	

Catatan : Lembar ini harus diserahkan ke BAA jika sudah lengkap.

Jika ada ralat nama di ijazah lampirkan :

1. Fotocopy Ijazah/Ralat Ijazah;
2. Fotocopy KTP/KK;



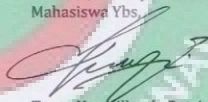
LAMPIRAN 1

A. KELENGKAPAN PEMBUATAN IJAZAH			
NO.	BERKAS	CHECK	KETERANGAN
1.	Fotocopy Ijazah / Surat Ralat Ijazah	Ada	
2.	Fotocopy KTP Ukuran A4	Ada	
3.	Cover Judul Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (2 Bahasa)	Ada	
4.	Foto di BAA	Sudah	

B. BIODATA MAHASISWA		
DATA	ISIAN	CHECK MHS
FAKULTAS/PASCASARJANA/ AKADEMI NPM	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 193516426685	<input type="checkbox"/> sesuai
NAMA (Sesuai ijazah/ralat ijazah), NIK	Tasya Kusmillenda Putri 3174024607000002	<input type="checkbox"/> sesuai
TEMPAT LAHIR (Sesuai ijazah/ralat ijazah)	Jakarta	<input type="checkbox"/> sesuai
TANGGAL LAHIR (Sesuai ijazah/ralat ijazah)	06 - 07 - 2000	<input type="checkbox"/> sesuai
Program Studi - Konsentrasi	Public Relations	<input type="checkbox"/> sesuai
Telepon/HP — Email	083147317699 mellenda.putri21@gmail.com	<input type="checkbox"/> sesuai
TANGGAL SIDANG	2 September 2022	<input type="checkbox"/> sesuai

Dengan ini saya menyatakan semua data tersebut sudah sesuai dengan dokumen yang saya lampirkan dan akan tercantum di Ijazah saya.

Jakarta, 13 September 2022
Mahasiswa Ybs,


Tasya Kusmillenda Putri

ABSTRAK

Nama : Tasya Kusmillenda Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 193516426685

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN – BAWAHAN DALAM MEMPERTAHANKAN MOTIVASI KERJA DI MASA PANDEMI COVID -19 (Kajian pada pekerja disabilitas Sunyi *House of Coffee and Hope*)

Penelitian ini mengangkat komunikasi interpersonal pada pekerja disabilitas Sunyi *House Of Coffee and Hope* dalam mempertahankan motivasi kerja khususnya di masa pandemic Covid-19. Tujuan penelitian ini ialah untuk memotret dan memaparkan strategi komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan dalam memotivasi kerja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep komponen efektivitas komunikasi interpersonal keterbukaan, empati, sikap dukungan, kesetaraan, sikap positif dan teori akomodasi. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian etnografi, dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi serta menggunakan teknik keabsahan data ialah triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal yang dilakukan atasan dengan bawahan pekerja disabilitas berjalan efektif berdasarkan lima komponen efektivitas komunikasi interpersonal dan dapat mempertahankan motivasi kerja karyawan di masa pandemic covid-19. Dari sisi teori akomodasi komunikasi yang dilakukan atasan dapat berhasil menyesuaikan dengan bawahan pekerja disabilitas.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja, Sunyi *House of Coffee and Hope*, Teori Akomodasi

ABSTRACT

Name : Tasya Kusmillenda Putri

Student Identification Number : 193516426685

INTERPERSONAL COMMUNICATION STRATEGY OF LEADERS – FOLLOWERS IN MAINTAINING WORK MOTIVATION DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Study on disabled workers, Sunyi House of Coffee and Hope)

This study raises interpersonal communication for disabled workers at Sunyi House Of Coffee and Hope in maintaining work motivation, especially during the Covid-19 pandemic. The purpose of this study is to photograph and describe the interpersonal communication strategies carried out by company leaders in motivating work. In this study, the researcher uses the concepts of the components of interpersonal communication effectiveness of openness, empathy, support attitude, equality, positive attitude and accommodation theory. The methodology in this study uses a qualitative approach, the type of ethnographic research, with data collection methods using interviews and documentation and using data validity techniques, namely triangulation of sources, techniques and time. The results of the study show that interpersonal communication carried out by superiors and subordinates of disabled workers is effective based on the five components of interpersonal communication effectiveness and can maintain employee motivation during the covid-19 pandemic. From a theoretical point of view, communication accommodation carried out by superiors can successfully adapt to subordinates with disabilities.

Keywords: Interpersonal Communication, Work Motivation, Sunyi House of Coffee and Hope, Accommodation Theory

KATA PENGANTAR

Alhamduillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan, dan keteguhan hati kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah menuntun umatnya pada jalan kebenaran dan kebahagiaan. Semoga kita bisa menjalankan sunah-sunahnya dengan istiqomah dan tanpa paksaan. Skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Interpersonal Pimpinan – Bawahan Dalam Mempertahankan Motivasi Kerja Di Masa Pandemi Covid -19 (Kajian Pada Pekerja Disabilitas Sunyi *House Of Coffee And Hope*)” merupakan hasil karya dan upaya peneliti. Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai suatu bentuk pertanggungjawaban penulis sebagai mahasiswa guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang Strata 1 Universitas Nasional jurusan Ilmu Komunikasi.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini berbagai pihak telah banyak memberikan dukungan dan bantuan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim. S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Jakarta
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional sekaligus Dosen Akademik. Penulis sangat berterimakasih kepada beliau karena telah membimbing dan memberi arahan selama beberapa semester ini.
4. Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu serta sabar dan meluangkan waktu dalam membimbing penulis. Terima kasih banyak atas waktu yang diberikan, kesabaran, pengarahan, kritik dan sarannya dalam memberikan arahan serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Kedua Orang Tua Penulis, Ayah tercinta Agus Kusmartono dan Bunda tercinta Widya Ningsih serta kedua adik kandung saya, yang tidak berhenti memberikan doa dan dukungan yang luar biasa hebat selama masa skripsi dan masa kuliah.
6. Irgy Fisabiliansyah, Rizki Akbar, Mutiara, Serena Hafidzah dan Raffi Cono yang tidak pernah berhenti menyerah dan selalu memotivasi agar terus semangat dan bisa melalui penyusunan skripsi. Terima kasih sudah berusaha untuk menjalani perjalanan panjang dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan masa skripsi Aufa Salsabila dan Nuraida irawan serta teman teman seperkuliah Syarifah Nadila, Jessica, Dwi, Ryan, Filda yang berkenan untuk selalu menemani saat penulisan skripsi dan saling menyemangati satu sama lain. Dan akhirnya kita bisa menyelesaikan skripsi bersama.
8. Ka Gojo, Ka Guren, Ka Yeonjun, Ka Tohru, Ka Jonathan, Ka Will yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan bisa melalui penyusunan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih kepada Pak Naufal, Kak Sharon, Ka Nabil, Kak Razif dan Ka Renno dari *Sunyi House Of Coffee and Hope* yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara .
10. Seluruh dosen FISIP khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengenyam perkuliahan dan staf Sekretaris FISIP, yang turut memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Dan yang terakhir, ingin berterima kasih dengan diri sendiri yang sudah hebat berjuang melalui perkuliahan dan masa skripsi ini, tidak lepas dengan rasa syukur karena dapat berjalan sejauh ini secara maksimal.

Dan untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua bantuannya dalam menyusun atau menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, memberikan balasan untuk keikhlasan yang telah diberikan. Amiin Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 14 Agustus 2022

DAFTAR ISI

Penulis

ABSTRAK.....	2
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL.....	11
BAB I	
1.1 LATAR BELAKANG.....	9
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	14
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	14
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	14
BAB II	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Landasan Teori.....	33
2.2.1 Teori Akomodasi Komunikasi.....	33
2.3 Landasan Konsep.....	35
2.3.1 Strategi Komunikasi Intepersonal.....	35
2.3.2 Macam-Macam Komunikasi.....	45
2.3.4 Motivasi Kerja.....	50
2.3.5 DISABILITAS.....	52
2.3.6 Kerangka Berfikir.....	53
BAB III	
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	55
3.2 METODE DAN SIFAT PENELITIAN.....	56
3.3 SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....	57
3.4 DATA DAN TEKNIK PENGAMBILAN DATA.....	57
3.4.1 Data Primer.....	58

3.4.2 Data Sekunder.....	59
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	61
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	66
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	68
BAB IV	
4.1 HASIL PENELITIAN.....	69
4.1.1 Sejarah Sunyi House of Coffee and The Hope.....	69
4.1.2. Visi.....	73
4.1.3 Misi.....	73
4.1.4 Filosofi Makna Sunyi House Of Coffee and Hope.....	74
4.2 STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN-BAWAHAN DALAM MEMPERTAHANKAN MOTIVASI KERJA PEKERJA DISABILITAS SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE	81
4.1.3.1 Keterbukaan Pimpinan dalam mempertahankan motivasi kerja Karyawan Sunyi House of Coffee and Hope.....	81
4.1.3.2 Sikap Empati Pimpinan dalam mempertahankan motivasi kerja Karyawan Sunyi House of Coffee and Hope.....	83
4.1.3.3 Sikap Dukungan Pimpinan dalam mempertahankan motivasi kerja Karyawan Sunyi House of Coffee and Hope.....	86
4.1.3.4 Sikap Kesetaraan yang ditunjukkan pimpinan dalam mempertahankan motivasi kerja Karyawan Sunyi House of Coffee and Hope.....	88
4.1.3.5 Sikap Positif yang ditunjukkan pimpinan dalam mempertahankan motivasi kerja Karyawan Sunyi House of Coffee and Hope.....	90
4.2 PEMBAHASAN.....	92
BAB V	
5.1 KESIMPULAN	102
5.2 SARAN.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Komsumsi Kopi.....	12
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	54
Gambar 3.1 Dokumentasi Wawancara	34
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Sunyi House of Coffee and Hope	70
Gambar 4.2 Dokumentasi Kolaborasi Sunyi Coffee.....	71
Gambar 4.3 Dokumentasi Sosial Media Sunyi Coffee	74
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Sunyi House of Coffee and Hope.....	75
Gambar 4.5 Perjalanan Ekspansi 5 Cabang.....	77
Gambar 4.6 Dokumentasi Kebersamaan Atasan dan Bawahan Sunyi Coffe..	84
Gambar 4.7 Salah satu Karyawan menjadi Tutor Traning Class.....	86
Gambar 4.8 Dokumentasi Kebersamaan Atasan dengan Karyawan Sunyi Coffee	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
--------------------------------------	----

