

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA PRODUKSI DAN STAF
PRODUKSI DALAM MENINGKATKAN KINERJA STAF PRODUKSI
SATUAN PELAYANAN PEMENUHAN GIZI (SPPG) X DI BEKASI UTARA**



Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi

Oleh:

Nama : Dhaffy'Wildanurrahma Wahyudyanti

Nim : 1410622104

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

ABSTRAK

Dhaffy'Wildanurrahma Wahyudyanti (1410622104), Komunikasi Interpersonal Kepala Produksi Dan Staf Produksi Dalam Meningkatkan Kinerja Staf Produksi Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X di Bekasi Utara, Hal 1-338, 7 Buku 1994 – 2018; 21 Jurnal 2020 – 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai pada proses produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) di Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X di Bekasi Utara. Landasan teori penelitian ini menggunakan teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. DeVito serta *Communication Accommodation Theory* (Teori Akomodasi Komunikasi) dari Howard Giles. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas satu kepala produksi, dua staf produksi dan satu informan tringulator yaitu kepala SPPG. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *source-receiver*, indikator *interpersonal competence* ditunjukkan melalui kemampuan pimpinan menyampaikan instruksi dengan jelas, *encoding-decoding* berlangsung efektif melalui pemahaman dan klarifikasi pesan oleh pegawai, serta *code switching* terlihat dari penyesuaian gaya komunikasi sesuai situasi kerja. Pada dimensi *messages*, *feedforward messages* diwujudkan melalui *briefing* sebelum produksi, sedangkan *feedback messages* melalui evaluasi setelah pekerjaan. Pada dimensi *Channel*, *The medium through which messages pass* komunikasi tatap muka menjadi media yang paling efektif dalam penyampaian instruksi. Pada dimensi *Noise*, *physical noise* berupa kebisingan menjadi hambatan yang paling dominan, *physiological noise* berupa kelelahan, *psychological noise* berupa perbedaan pendapat, dan *semantic noise* berupa perbedaan pemahaman terhadap pesan. Pada dimensi *context*, *physical dimension* dan *temporal dimension* memengaruhi komunikasi selama proses produksi. Pada dimensi *Ethics*, indikator *ethics is concerned with actions, with behaviors* menunjukkan hubungan kerja yang cukup baik, sedangkan *distinguishing between moral and immoral behaviors* menunjukkan masih ditemukannya penggunaan nada bicara tinggi dan penyampaian instruksi yang kurang jelas dalam situasi tertentu.

Kata Kunci: *source-receiver, messages, channel, noise, context*

ABSTRACT

Dhaffy'Wildanurrahma Wahyudyanti (1410622104), *Interpersonal Communication Between Head of Production and Production Staf in Improving Production Staf Performance at the Nutrition Service Unit (SPPG) X in North Bekasi, p. 1–338, 7 Volumes, 1994–2018; 21 Journals, 2020–2025.*

This study aims to describe interpersonal communication between leaders and employees in improving employee performance in the production process of Free Nutritious Food (MBG) at the Nutrition Fulfillment Service Unit (SPPG) X in North Bekasi. The theoretical basis of this research uses Joseph A. DeVito's Interpersonal Communication theory and Howard Giles' Communication Accommodation Theory. The research uses a constructivism paradigm with a descriptive qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The informants consist of one head of production, two production staff, and one tringulator informan, namely the head of SPPG. The results of the study show that in the source-receiver dimension, the indicator of interpersonal competence is shown through the ability of the leader to convey instructions clearly, encoding-decoding is effective through understanding and clarifying messages by employees, and code switching can be seen from the adjustment of communication style according to the work situation. In the messages dimension, feedforward messages are realized through pre-production briefing, while feedback messages are realized through post-work evaluation. In the channel dimension, the medium through which messages pass face-to-face communication becomes the most effective medium in delivering instructions. In the noise dimension, physical noise in the form of noise is the most dominant obstacle, followed by physiological noise in the form of fatigue, psychological noise in the form of differences of opinion, and semantic noise in the form of differences in understanding of messages. In the context dimension, the physical dimension and temporal dimension affect communication during the production process. In the ethics dimension, the indicator of ethics is concerned with actions, with behaviors showing a fairly good working relationship, while distinguishing between moral and immoral behaviors shows that the use of high tones and the delivery of instructions that are not clear in certain situations is still found.

Keywords: source-receiver, messages, channel, noise, context

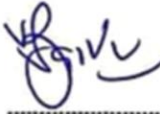
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Jakarta



Firdaus Wajdi, S.Th.I., M.A., Ph.D.

NIP. 198107182008011016

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Noprita Herari, M.Ikom</u> NIP. 198911192025062005 Ketua		29/07/26
2.	<u>Dr. Maulina Larasati Putri, S.Sos., M.IKom</u> NIP. 198101142005012002 Penguji Ahli I		04/08/26
3.	<u>Dr. M. Fikri Akbar, S.I.Kom., M.Si., M.M.</u> NIP. 198705302024061001 Penguji Ahli II		05/08/26
4.	<u>Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si.</u> NIP. 197311212006042001 Pembimbing I		10/08/26

Tanggal Lulus: 14 Agustus 2026

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta:

Nama : DHAFY'WILDANURRAHMA WAHYUDYANTI

NIM : 1410622104

Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Komunikasi Interpersonal Kepala Produksi dan Staf Produksi Dalam Meningkatkan Kinerja Staf Produksi Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X di Bekasi Utara" adalah:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya, sarjana, magister, dan/atau doctor) baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan dan rumusan penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan dari orang lain, kecuali bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis maupun dipublikasikan ke orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai sitasi dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 08 Juli 2026



Dhaffy' Wildanurrahma Wahyudyanti



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: (021) 4894221
Laman: lib.unj.ac.id.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DHAFY'WILDANURRAHMA WAHYUDYANTI
NIM : 1410622104
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Hukum/S1 Ilmu Komunikasi
Alamat Surel : dhaffywildanurrahma@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas Karya Ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-Lain (.....)

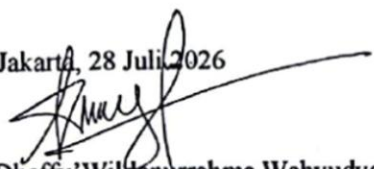
yang berjudul: **Komunikasi Interpersonal Kepala Produksi dan Staf Produksi Dalam Meningkatkan Kinerja Staf Produksi Satuan Pelayananan Pemenuhan Gizi (SPPG) X di Bekasi Utara.**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, dan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2026


Dhaffy'Wildanurrahma Wahyudyanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Kepala Produksi dan Staf Produksi Dalam Meningkatkan Kinerja Staf Produksi Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X di Bekasi Utara” dapat diselesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta. Perjalanan penyusunan skripsi ini memberikan banyak pengalaman berharga serta motivasi bagi peneliti untuk terus berusaha dalam menyelesaikan pendidikan.

Proses yang dilalui juga tidak terlepas dari dukungan dan doa dari orang tua serta sahabat-sahabat terdekat. Walaupun skripsi ini masih memiliki keterbatasan, karya ini merupakan hasil dari proses yang penuh makna dan menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik peneliti.

Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Jakarta, Prof. Dr. Komarudin, M.Si., beserta jajaran Wakil rektorat Universitas Negeri Jakarta yaitu, Prof. Dr. Ifan Iskandar, M.Hum., Prof. Dr. Ari Saptono, M.Pd., Prof. Dr. Fahrurrozi, M.Pd., dan Dr. Andy Hadiyanto, M.A.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta, Firdaus Wajdi, M.A., Ph.D., beserta jajaran Wakil Dekan yaitu, Dr. Kurniawati, M.Si., Dr. Aris Munandar, M.Si., dan Dr. Elisabeth Nugrahaeni P.S., M.Si., atas dukungan fasilitas yang diberikan selama masa studi.
3. Dr. Dini Safitri, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si., dan Sandy Alfiansyah, M.A., Ph.D., selaku Koordinator Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi dari peneliti yang telah banyak membantu dan memberikan arahan kepada

peneliti dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir penulisan skripsi.

6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta, Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si., Dr. Dini Safitri, M.Si., Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si., Dr. Maulina Larasati Putri, M.I.Kom., Dr. Marisa Puspita Sary, M.Si., Dr. Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si., Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc., Nada Arina Romli, M.I.Kom., Dr. M. Fikri Akbar, M.Si., M.M., Sandy Alfiansyah, M.A., Ph.D., Mega Ayu Permatasari, M.Si., dan Noprita Herari, M.I.Kom yang telah memberikan banyak bimbingan, pengetahuan, dan membina peneliti selama mengemban pendidikan selama tujuh semester.
7. Untuk informan penelitian serta narasumber ahli yang telah bersedia untuk berbagi pengalaman dan wawasan dalam penelitian ini.
8. Peneliti mempersembahkan rasa terimakasih kepada Alm. ayah tercinta yang sudah menemani penulis selama 18 tahun. Terimakasih atas semua perjuangan yang tak pernah sempat terbalas Terimakasih karena telah menjadi alasan peneliti terus berjuang hingga hari ini. Meski ragamu telah tiada, cintamu akan selalu hidup di dalam hati peneliti. Skripsi ini untuk ayah, yang namanya selalu peneliti sebut dalam doa.
9. Untuk sang ibu tercinta, terimakasih karena selalu menjadi tempat peneliti pulang, bercerita, dan mengeluh ketika keadaan terasa berat. Terimakasih karena selalu percaya dan menemani peneliti hingga sampai di titik ini. Ibu adalah alasan terbesar peneliti untuk terus hidup dan berjuang dalam menyelesaikan pendidikan ini. Peneliti hanya ingin ibu selalu sehat dan berada di sisi peneliti lebih lama, agar peneliti memiliki kesempatan untuk membalas cinta, doa, dan pengorbanan yang telah ibu berikan. Skripsi ini adalah salah satu langkah kecil untuk membuat ibu bangga.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Diharapkan skripsi ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Keunikan Penelitian.....	17
1.4 Pembatasan Masalah.....	18
1.5 Fokus Penelitian.....	18
1.6 Tujuan Penelitian	19
1.7 Manfaat Penelitian	20
1.7.1 Manfaat Akademis	20
1.7.2 Manfaat Praktis	21
BAB II KERANGKA TEORI	22
2.1 Tinjauan Pustaka	22
2.2 Tinjauan Pustaka	41
2.2.1 <i>Communication Accommodation Theory</i> (Akomodasi Komunikasi)	41
2.3 Perspektif Teoritis	45
2.3.1 Komunikasi Interpersonal	45
2.3.2 Pimpinan	50
2.3.3 Pegawai	55
2.3.4 Kinerja.....	57

BAB III METODE PENELITIAN	66
3.1 Paradigma Penelitian	66
3.2 Pendekatan Penelitian	67
3.3 Jenis Penelitian.....	69
3.4 Strategi Penelitian	71
3.5 Subjek Penelitian	73
3.6 Unit Analisis.....	78
3.7 Teknik Pengumpulan Data	80
3.8 Teknik Reduksi dan Analisis Data	85
3.9 Teknik Keabsahan Data	92
3.10 Koding.....	95
3.11 Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian.....	98
3.11.1 Keterbatasan Penelitian.....	98
3.11.2 Kelemahan Penelitian.....	99
BAB IV HASIL, PEMBAHASAN, KEABSAHAN DAN KODING PENELITIAN.....	102
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	102
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	102
4.1.2 Struktur Organisasi.....	103
4.2 Hasil Penelitian	104
4.2.1 <i>Source-Receiver</i>	105
4.2.2 <i>Messages</i>	128
4.2.3 <i>Channel</i>	142
4.2.4 <i>Noise</i>	150
4.2.5 <i>Context</i>	172
4.2.6 <i>Ethics</i>	182
4.3 Hasil Pembahasan Penelitian	196
4.3.1 <i>Source-Receiver</i>	196
4.3.2 <i>Messages</i>	204
4.3.3 <i>Channel</i>	211
4.3.4 <i>Noise</i>	219

4.3.5	<i>Context</i>	227
4.3.6	<i>Ethics</i>	234
4.4	Keabsahan Data	240
4.4.1	<i>Source-Receiver</i>	240
4.4.2	<i>Messages</i>	246
4.4.3	<i>Channel</i>	251
4.4.4	<i>Noise</i>	258
4.4.5	<i>Context</i>	264
4.4.6	<i>Ethics</i>	270
4.5	Koding	277
4.5.1	<i>Source-Receiver</i>	278
4.5.2	<i>Messages</i>	295
4.5.3	<i>Channel</i>	302
4.5.4	<i>Noise</i>	308
4.5.5	<i>Context</i>	316
4.5.6	<i>Ethics</i>	321
BAB V PENUTUP		329
5.1	Kesimpulan	329
5.2	Saran	332
DAFTAR PUSTAKA		334
LAMPIRAN-LAMPIRAN		xiii

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alur Produksi SPPG X di Bekasi Utara	2
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	103
Gambar 4.2 Bagan Dimensi Komunikasi Interpersonal	195



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Tabel Data Informan.....	78



Intelligentia - Dignitas