

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL MANAJER  
CV AMERA BERKAH JAYA DALAM  
MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN  
PARA PEMASOK WALET**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana  
Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



**HERLIN FEBRIYANANDA PUTRI**

**NBI : 1152000325**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2024**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL MANAJER  
CV AMERA BERKAH JAYA DALAM MENJAGA  
HUBUNGAN BAIK DENGAN PARA PEMASOK  
WALET  
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

**HERLIN FEBRIYANANDA PUTRI  
NBI. 1152000325**

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

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**i**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Herlin Febriyananda Putri**

**NBI : 1152000325**


**Judul : Komunikasi Interpersonal Manajer CV Amera Berkah Jaya  
Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Para Pemasok Walet**

**Surabaya, 5 Juli 2024**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
**NPP 20120870103**

  
**Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi**  
**NPP 20150190816**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 5 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi  
Ketua

(  )

2. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos.,  
M. Med. Kom  
Anggota

(  )

3. Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom  
Anggota

(  )

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120870103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Herlin Febriyananda Putri  
NBI : 1152000325  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Komunikasi Interpersonal CV Amera Berkah Jaya  
Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Para  
Pemasok Walet

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas Kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 5 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Herlin Febriyananda Putri)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYA TELP. 031 593  
1800 (Ext. 311)

e-mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

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

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Herlin Febriyananda Putri  
NBI/NPM : 1152000325  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Komunikasi Interpersonal Manajer CV Amera Berkah Jaya Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Para Pengepul Walet”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya Pada Tanggal : 5 Juli 2024

Yang Menyatakan,



## **ABSTRAK**

CV Amera Berkah Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor sarang burung walet yang menyediakan pelayanan jasa pencucian sarang burung walet, bertempat di kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana CV Amera Berkah Jaya menggunakan komunikasi interpersonal untuk menjaga hubungan baik dengan pemasok walet. Komunikasi interpersonal dinilai efektif untuk menjaga keberlangsungan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pemasoknya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang berlangsung antara CV Amera Berkah Jaya dan pemasok walet. Penelitian ini difokuskan pada penerapan efektivitas komunikasi interpersonal yang meliputi sikap keterbukaan, empati, mendukung, positif, dan kesetaraan, peneliti menggunakan teori pengurangan ketidakpastian Charles Berger dan Richard Calabrese. Dalam penelitian ini, menjelaskan bahwa CV Amera Berkah Jaya secara konsisten menerapkan sikap keterbukaan dalam komunikasi dengan pemasok walet, memastikan informasi yang diberikan jujur dan transparan. Selain itu, praktik empati dalam menanggapi kebutuhan pemasok walet meningkatkan kepercayaan dan kerjasama. Sikap mendukung dan positif juga terlihat dalam interaksi sehari-hari, menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Strategi pengurangan ketidakpastian, baik melalui klarifikasi aktif, penjelasan pasif, maupun dialog interaktif, menjadi penting dalam mengelola ketidakpastian yang mungkin timbul dalam hubungan kerja dengan pemasok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif eksploratif, sumber data diperoleh menggunakan teknik wawancara , observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan untuk menggambarkan implikasi dari hasil penelitian.

**Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Distributor Sarang Burung Walet, Pemasok Walet, Teori Pengurangan Ketidakpastian, Hubungan Baik**

## **ABSTRACT**

*CV Amera Berkah Jaya is a company engaged in the field of swallow nest distributors who provide swallow nest washing services, located in the city of Surabaya. This research aims to explain how CV Amera Berkah Jaya uses interpersonal communication to maintain good relations with swallow suppliers. Interpersonal communication is considered effective to maintain a harmonious relationship between the company and its suppliers. The purpose of this research is to find out how interpersonal communication takes place between CV Amera Berkah Jaya and swallow suppliers. This study focused on the application of interpersonal communication effectiveness which includes openness, empathy, support, positivity, and equality, researchers used Charles Berger and Richard Calabrese's uncertainty reduction theory. In this study, it explains that CV Amera Berkah Jaya consistently applies an attitude of openness in communication with swallow suppliers, ensuring that the information provided is honest and transparent. In addition, the practice of empathy in responding to the needs of swallow suppliers increases trust and cooperation. Supportive and positive attitudes are also evident in daily interactions, creating a collaborative working environment. Uncertainty reduction strategies, whether through active clarification, passive explanation, or interactive dialog, are important in managing uncertainty that may arise in working relationships with suppliers. This research uses exploratory qualitative methods, data sources are obtained using interview techniques, observation, and documentation. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and drawing conclusions to describe the implications of the research results.*

***Keywords: Interpersonal Communication, Swallow's Nest Distributor, Swallow Supplier, Uncertainty Reduction Theory, Good Relationship.***

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan kami, Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan berjudul **: Komunikasi Interpersonal Manajer CV Amera Berkah Jaya Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Para Pemasok Walet.** Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan kali ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, dukungan, dan pikirannya untuk memberikan pengarahan selama masa bimbingan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Herlina Kusumaningrum, S. Sos., MA. Selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan dukungan, motivasi, dan pikirannya dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Edy Sudaryanto, M. I.Kom. selaku Dosen Wali penulis selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama perkuliahan berlangsung.
7. Segenap Civitas Akademis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah melayani dan membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
8. Orang Tua penulis yang paling berjasa dalam hidup saya. Bapak Hartono (Alm) dan Ibu Rasmi, terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta doa,cinta,dukungan,waktu dan nasihat yang tidak hentinya dalam penyusunan skripsi ini.

9. Kakak-kakak saya Harwa Ringgani, Harwa Riyanti, dan Rahardiyani. Yang telah memberikan doa dan dukungannya secara moril maupun materil yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studinya.
10. Keponakan-keponakan tercinta Raihan Azam, Rafandra Aqlan dan Atha Arganta yang memberikan hiburan atas kelucuan kalian sehingga penulis semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Sudarmono Rama Wijaya, yang telah mendukung, memberi segala bantuan, waktu dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Christina Hariyono, Yunika Nanda, Winda Kurnia, Nis Rina, Ajeng Pratiwi, Dewi Fortuna, Nabila Aulia, Sekar Eda, Salzabilla, Muhammad Azri, Abhirama, Yovi Widiyanto, Teguh Andriansyah, Aryudha, Naufal, Anugerah Putera, Adika Abraar dan Bagas sebagai sahabat-sahabat seperjuangan penulis yang telah mengingatkan, memberikan semangat, menghibur, dan menemani dalam pengerjaan penyusunan skripsi.
13. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2020 yang telah memberikan kenangan, selama penulis melakukan proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
14. CV Amera Berkah Jaya, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian guna pengambilan data untuk menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakannya, agar dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna.

Surabaya, 21 Juni 2024  
Penulis

Herlin Febriyananda Putri

## **MOTTO**

“Hidup bukan untuk saling mendahului, berdirilah sendiri-sendiri”

-Baskara Putra-

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>

2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	4
2.3 Landasan Konseptual .....	7
2.4 Kerangka Pemikiran.....	16
<b>BAB III .....</b>	<b>17</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	17
3.2 Jenis Penelitian.....	17
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.5 Teknik Analisis Data.....	23
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	25
<b>BAB IV .....</b>	<b>27</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Deskripsi Subjek Dan Objek .....	27
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	31
<b>BAB V.....</b>	<b>61</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Rekomendasi.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Kriteria Key Informan .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Komunikasi Sirkuler.....	12
Gambar 2. 2 Kerangka Dasar Pemikiran .....	16
Gambar 4. 1 Logo CV Amera Berkah Jaya .....	27
Gambar 4. 2 Pertemuan antara manajer CV Amera Berkah Jaya dengan pemasok walet .....	35
Gambar 4. 3 Pemasok walet melakukan makan siang dengan pimpinan CV Amera Berkah Jaya .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan.....	66
Lampiran 2. Dokumentasi .....	75
Lampiran 3. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1 .....	77
Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2. ....	78
Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3. ....	79
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi. ....	80
Lampiran 7. Hasil Turnitin. ....	82



