ABSTRACT

RAHMAT RIPAI, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University Bogor, 2022, Interpersonal Communication in Improving Work Performance at KFC BOX Ramayana Tajur, Advisor 1: Dr. Agustina Multi Purnomo, SP, M.Sc. Advisor 2: Koesworo Setiawan, S.Sos., M.IK.

This study examines how interpersonal communication improves employee performance at KFC Box Ramayana Tajur.

This study was conducted to observe and assess interpersonal communication between the leadership and members of KFC BOX Ramayana Tajur. The results explain how interpersonal communication improves employee performance at KFC Box Ramayana Tajur and the obstacles. The method used in this study is descriptive qualitative using in-depth interview techniques (*In-depth Interview*).

The results of this study indicate that interpersonal communication at KFC BOX Ramayana Tajur has been running effectively and can improve employee performance. Based on the findings in the field, there are five stages of the effectiveness of interpersonal communication: openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. The five stages have been fulfilled and can affect employee performance: quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence.

UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR

Keywords: *KFC BOX Ramayana Tajur, Staff and Employees, City, Bogor, Performance, Service, Interpersonal Communication.*

ABSTRAK

RAHMAT RIPAI, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor, 2022, Komunikasi Antar Pribadi Dalam Meningkatkan Kinerja Kerja Di KFC BOX Ramayana Tajur, Pembimbing 1 : Dr. Agustina Multi Purnomo, S.P., M.Si. Pembimbing 2 : Koesworo Setiawan, S.Sos., M.IK.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kinerja karyawan di KFC Box Ramayana Tajur. Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan menilai komunikasi antar pribadi antara pimpinan dan anggota dari KFC BOX Ramayana Tajur, dan hasilnya untuk menjelaskan bagaimana komunikasi antar pribadi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di KFC Box Ramayana Tajur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara mendalam (*In-depth Interview*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi Antar Pribadi yang terjadi di KFC BOX Ramayana Tajur sudah berjalan efektif dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan terdapat lima tahapan efektifitas komunikasi antar pribadi yakni; keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima tahapan tersebut sudah terpenuhi dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan yakni, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Kata kunci : Komunikasi Antar Pribadi; Kinerja; Pelayanan.