



**HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KOMUNIKASI  
ANTAR PRIBADI DENGAN KINERJA AWAK KABIN  
PT. GARUDA INDONESIA**

**TESIS**

oleh :

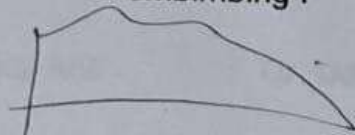
**GLORIA ANGELITA TOMASOWA  
2004.2.132.0.004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SAHID JAKARTA  
TAHUN 2006**

Judul Tesis : HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KOMUNIKASI  
ANTAR PRIBADI DENGAN KINERJA AWAK KABIN  
PT. GARUDA INDONESIA  
Nama : GLORIA ANGELITA TOMASOWA  
NIM : 2004.2.132.0.004  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Relasi Publik

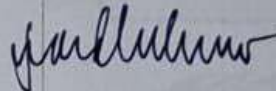
### Halaman Persetujuan Tesis

Pembimbing I



(Dr. Udi Rusadi, M.Si)

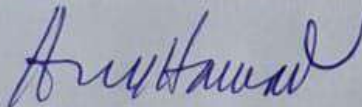
Pembimbing II



(Drs. Eduard Lukman, MA)

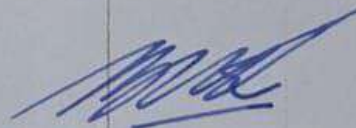
Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Ibnu Hamad, M.Si)

Direktur Program Pascasarjana




(Dr. Ir. Budiarto Subroto, DEA)

Judul Tesis : HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KOMUNIKASI  
ANTAR PRIBADI DENGAN KINERJA AWAK KABIN  
PT. GARUDA INDONESIA  
Nama : GLORIA ANGELITA TOMASOWA  
NIM : 2004.2.132.0.004  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Relasi Publik

### Halaman Pengesahan Tesis

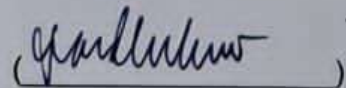
Penguji Ahli : Dr. Udi Rusadi, M.Si



Penguji Utama : Dr. Ir. Budiarto Subroto, DEA



Penguji Anggota : Drs. Eduard Lukman, MA



Tanggal Lulus : 13 November 2006

## ABSTRAK

LORIA ANGELITA. Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Antarpribadi dengan Kinerja Awak Kabin PT. Garuda Indonesia (Suatu survey di PT. Garuda Indonesia khusus Penerbangan destinasi kota-kota di Negara Jepang). Tesis Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sahid. November 2006.

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan komunikasi antarpribadi dengan kinerja Awak kabin. Secara khusus penelitian ini ingin mengetahui ada tidaknya hubungan kemampuan komunikasi antarpribadi dengan kinerja Awak Kabin (suatu survey di PT. Garuda Indonesia).

Penelitian ini meneliti dua variabel yang menjadi pusat perhatian, yaitu kemampuan komunikasi antarpribadi sebagai variabel bebas dan kinerja Awak kabin sebagai variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Garuda Indonesia, Gedung Sentra Operasi, Bandara Soekarno Hatta, Cengkareng. Teknik pengambilan sampel adalah dengan cara purposive sampling, yakni sebagai responden Awak Kabin yang bertugas untuk penerbangan dengan destinasi kota-kota di Negara Jepang.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket untuk mengetahui kemampuan komunikasi antarpribadi dan kinerja Awak Kabin. Sebelumnya instrumen kedua variabel tersebut diujicoba terlebih dahulu kepada 20 orang Awak Kabin yang sedang bertugas pada penerbangan tujuan kota-kota di Jepang seperti: Osaka, Tokyo dan Nagoya. Berdasarkan deskripsi dan analisa data yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat suatu kesimpulan yang menyatakan bahwa kemampuan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh Awak Kabin dalam menjalankan tugas ke tujuan kota-kota di Negara Jepang sudah baik sekali, demikian halnya kinerja yang ditampilkan selama menjalankan tugasnya juga sangat memuaskan dan sesuai dengan prosedur yang diberlakukan oleh perusahaan. Hal ini juga terjadi dalam diri *checker-checker* yang bertugas dalam menilai kinerja para pelaksana. Seperti pada kemampuan komunikasi antarpribadi sebagai variabel bebas memiliki  $r_{hitung}$  sebesar 0.727, sedangkan pada variabel kinerja Awak Kabin  $r_{hitung}$  sebesar 0.816.

Penelitian menyimpulkan bahwa sampel yang diambil berdistribusi normal dengan sebaran data normal. Hasil uji linier diperoleh  $\hat{Y} = \hat{Y} = 13,09 + 0,79X$ , yang berarti membuktikan hubungan linier yang positif antara dua variabel penelitian, dengan bertambahnya nilai X diikuti pula dengan bertambahnya nilai Y, dan apabila dikonsultasikan pada tabel interpretasi sederhana hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah dalam tingkat korelasi tinggi.

1). Pengertian Komunikasi Antarpribadi..	33
2) Unsur-unsur Komunikasi Antarpribadi .....	36
3) Model Komunikasi Antarpribadi .....	38
4) Proses Komunkasi Antarpribadi	
dalam dimensi perbedaan budaya .....	40
d. Sintesis .....	47
2. Hakikat Kinerja	
a. Pengertian Kinerja .....	47
b. Unsur dan Faktor yang Memepengaruhi	
Kinerja .....	49
c. Tujuan dan Manfaat kinerja .....	56
1). Tujuan Kinerja .....	56
2). Manfaat Kinerja.....	58
d. Penilaian Kinerja .....	60
e. Sintesis .....	65
B. Kerangka Berpikir .....	65
C. Pengajuan Hipotesis .....	67

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian .....	68
B. Temapt dan Waktu Penelitian .....	69
C. Metode Penelitian .....	70
D. Desain Penelitian .....	71
E. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	71
F. Teknik Pengumpulan Data .....	71
G. Instrumen Penelitian .....	72
H. Uji Coba validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	77
I. Teknik Analisa Data .....	81

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR DIAGRAM .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Perumusan Masalah .....	11
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS DAN KERANGKA BERPIKIR</b>	
A. Landasan Teoretis .....	14
1. Hakikat Kemampuan Komunikasi Antarpribadi.....	15
a. Pengetian Kemampuan .....	15
b. Pengetian Komunikasi .....	18
1). Unsur Komunikasi .....	20
2). Jenis Komunikasi .....	25
3) Tujuan & Fungsi komunikasi .....	29
c. Komunikasi Antarpribadi, Model, Unsur Dan Prosesnya .....	33

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data .....	82
1. Deskripsi data kemampuan komunikasi antarpribadi .....	82
2. Deskripsi data Kinerja Awak Kabin .....	86
B. Pengujian Prasyarat Analisis .....	89
1. Uji Linieritas Antar Variabel .....	89
C. Pengujian Hipotesis .....	90
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
E. Keterbatasan Penelitian .....	93

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan Hasil Penelitian .....	96
B. Implikasi hasil Penelitian .....	97
C. Saran .....	99

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	104
-----------------------	-----