

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB HAMBATAN KOMUNIKASI CV. MULTIRASA CITRA NUSANTARA DALAM PENJUALAN PRODUK *FROZEN FOOD*

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Mahfuzah Khairina

2110414320061

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

BANJARMASIN

2025

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB HAMBATAN
KOMUNIKASI CV. MULTIRASA CITRA NUSANTARA
DALAM PENJUALAN PRODUK *FROZEN FOOD***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Mahfuzah Khairina

2110414320061

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

BANJARMASIN




2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan BrigJend H. Hasan Basry Banjarmasin - 70123
Email : fisip@ulm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB HAMBATAN KOMUNIKASI CV.
MULTIRASA CITRA NUSANTARA DALAM PENJUALAN PRODUK *FROZEN*
FOOD

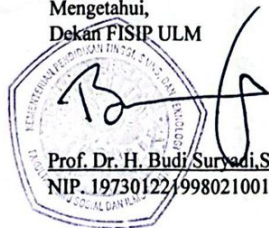
- A. Nama Mahasiswa : Mahfuzah Khairina
NIM : 2110414320061
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (3.71) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal (masukkan tanggal sidang).
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002 ()
 - b. Sekretaris
Bambang Dwi Waluyo, S.IP., M.Si
NIP. 199506252022031008 ()
 - c. Anggota
Dr. Sri Astuty, S.Sos., M.Si
NIP. 197806192008012008 ()

Banjarmasin, 24 Juni 2025
Ketua Tim Penguji,



Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

ABSTRAK

Mahfuzah Khairina, 2110414320061, 2025, Analisis Faktor-Faktor Penyebab Hambatan Komunikasi CV. Multirasa Citra Nusantara Dalam Penjualan Produk *Frozen food*. Dibimbing oleh Sarwani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab hambatan komunikasi CV. Multirasa Citra Nusantara dalam penjualan produk *frozen food*.

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisis Data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi di CV. Multirasa Citra Nusantara tidak dapat dipisahkan dari aspek internal individu yang terlibat. Teori Cangara (2014) tentang hambatan komunikasi lebih menyoroti aspek situasional dan struktural, sedangkan teori Hartini *et al.* (2021) menekankan aspek psikologis dan kognitif individu. Keduanya saling melengkapi dalam menjelaskan mengapa komunikasi di tempat kerja bisa terhambat, dan bagaimana cara mengatasinya secara strategis. Upaya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di CV. Multirasa Citra Nusantara sebaiknya tidak hanya fokus pada infrastruktur atau sistem, tetapi juga pada pengembangan kapasitas individu melalui pelatihan, penguatan mental, dan pembentukan budaya komunikasi yang inklusif serta adaptif.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Faktor-Faktor Hambatan, *Frozen food*

ABSTRACT

Mahfuzah Khairina, 2110414320061, 2025, Analysis of the Factors Causing Communication Barriers at CV. Multirasa Citra Nusantara in the Sales of Frozen food Products. Supervised by Sarwani.

This study aims to identify the factors that cause communication barriers at CV. Multirasa Citra Nusantara in the sales of frozen food products.

The research employs a qualitative method. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Based on the results of observations and interviews, it can be concluded that the communication barriers occurring at CV. Multirasa Citra Nusantara cannot be separated from the internal aspects of the individuals involved. Cangara's (2014) theory of communication barriers emphasizes situational and structural aspects, while Hartini et al.'s (2021) theory focuses more on psychological and cognitive aspects of individuals. These two perspectives complement each other in explaining why workplace communication may break down and how it can be addressed strategically. Efforts to improve communication effectiveness at CV. Multirasa Citra Nusantara should not only focus on infrastructure or systems but also on developing individual capacity through training, mental strengthening, and the establishment of an inclusive and adaptive communication culture.

Keywords: *Organizational Communication, Barrier Factors, Frozen food*

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang membantu dan mendukung sehingga dapat terselesaikannya penelitian yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Penyebab Hambatan Komunikasi CV. Multirasa Citra Nusantara Dalam Penjualan Produk *Frozen food***”. Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Srata-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan Penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak, sebab itu lah dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik ULM Banjarmasin
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti,M.SI selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik ULM Banjarmasin
4. Bapak Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi
5. Bapak Bambang Dwi Waluyo,S.IP.,M.Si dan ibu Dr. Sri Astuty, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan masukan, saran dan koreksi pda penelitian skripsi penulis
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik ULM Banjarmasin
7. Seluruh staf dan karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik ULM Banjarmasin
8. Kedua orang tua yang senantiasa selalu memanjatkan do'a tulus demi kelancaran segala hal penulis lakukan.
9. Sahabat sahabat saya yang sudah menemani saya dan selalu memberikan semangat tanpa henti dalam berkuliah.

Penulis tentu menyadari bahwa skripsi ini masih bisa disempurnakan, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima segala bentuk saran dan kritik dari berbagai pihak.

Banjarmasin, 12 Juni 2025

Mahfuzah Khairina
2110414320061

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Matriks Penelitian Sejenis.....	7
2.2 Tinjauan Konseptual.....	10
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	10
2.2.2 Model Komunikasi.....	15
2.2.3 Komunikasi Internal.....	21
2.2.4 Komunikasi Verbal.....	25
2.2.5 Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi.....	26
2.2.6 Manajemen.....	34
2.2.5 Tinjauan Teoritis.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Tipe Penelitian.....	43
3.3 Lokasi Penelitian.....	44
3.4 Sumber Data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
3.7 Validitas Data.....	50
3.8 Waktu Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.3 Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

