

ABSTRAK

Haerana, 2024. “*Komunikasi Fatis AntarKaryawan Dalam Hubungan Kerja (Studi Kasus Di Toko Alfamidi Ratulangi Palopo)*” Skripsi Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Efendi P dan Jumriani.

Skripsi ini membahas efektivitas komunikasi fatis antarkaryawan dalam hubungan kerja studi kasus Alfamidi Ratulangi Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk: Pertama, mengetahui efektivitas komunikasi fatis antarkaryawan dalam hubungan kerja. Kedua, mengetahui hubungan harmonis yang terbangun antarkaryawan dengan konsumen. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi fatis dalam dunia kerja mampu menciptakan relasi yang apik, baik secara verbal maupun non verbal, seperti halnya, menanyakan waktu, kabar, melambaikan tangan, senyum ketika berpapasan. Penggunaan komunikasi fatis antarkaryawan dengan konsumen telah menciptakan hubungan harmonis, karena perilaku karyawan yang begitu ramah dan selalu menyapa konsumen. Selain itu, karyawan juga bersikap sopan santun dalam berinteraksi dengan konsumen.

Kata Kunci: Efektivitas, Komunikasi, Komunikasi fatis, Karyawan, Konsumen.