

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIFGROUP) CABANG BEKASI 1

PROPOSAL SKRIPSI

Oleh:
Rian Dwi Purnomo
201410415056



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi *Customer Service*
dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT.
Federal International Finance (FIFGROUP)
Cabang Bekasi 1

Nama Mahasiswa : Rian Dwi Purnomo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415056

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020


MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Bagus Sudarmanto, S.Sos., M.Si

NID. 041405018


Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom

NID. 021606034

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1.
Nama Mahasiswa : Rian Dwi Purnomo
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415056
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., MM., M.I.Kom
NID 041808046

Penguji I : Dr. Bagus Sudarmanto, S.Sos., M.Si
NID 041405018

Penguji II : Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom
NID 041310016

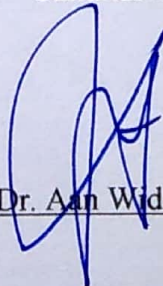
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 1904409

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul *Komunikasi Antarpribadi Customer Service* dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Rian Dwi Purnomo
201410415056

ABSTRAK

Rian Dwi Purnomo, 201410415056. Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1.

PT. Federal International Finance (FIFGROUP) sebagai perusahaan dalam bidang jasa selalu mengutamakan pelayanan kepada pelanggan. FIFGROUP memiliki karyawan yang bertugas sebagai *frontliner* sekaligus garda terdepan dalam pelayanannya, salah satunya yaitu *customer service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa hambatan komunikasi antarpribadi *customer service* dan bagaimana mengatasi hambatan komunikasi antarpribadi *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi *customer service* dan di dukung oleh keterampilan komunikasi dan psikologi komunikasi, pada hasilnya *customer service* sudah cukup baik dalam melakukan penanganan keluhan pelanggan dan menangani hambatan yang ada.

Kata kunci: *Customer Service, Komunikasi Antarpribadi, Keterampilan komunikasi, Psikologi komunikasi.*



ABSTRACT

Rian Dwi Purnomo, 201410415056. *Interpersonal communication for customer service in handling customer complaint in PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Branch Bekasi 1.*

PT. Federal International Finance (FIFGROUP) as a company in service sector is always prioritizing service to customers. FIFGROUP has employees who works as frontliner in services, i.e., customer service. This study aims to figure out what obstacle of customer service interpersonal communication and how to handle customer complaints. The method used for this study is descriptive qualitative. The result of this study show that customer service interpersonal communication and supported by communication skills along with communication psychology is sufficient for handling customer complaints and existing obstacles.

Keyword: Customer Service, Interpersonal Communication, Communication Skill, Communication Psychology



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, orang tua saya, Ibu Nining Surati dan Bapak Djoko Sunarko, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan saya semangat jiwa raga dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada peneliti, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

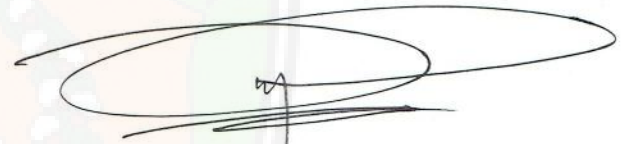
1. Bapak Irjen Pol. (Purn). Dr. Drs., H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Dr. Bagus Sudarmanto, S.Sos., M.Si yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II yaitu Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom yang juga sudah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Drs. Nasaruddin Siregar., M.Si. yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Syarifuddin selaku *branch manager* FIFGROUP Cabang Bekasi 1, yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Wanita istimewa bagi saya, Indriani. Juga sahabat-sahabat saya, Raeza, Rifqi, Pandu, Rizky, Bagas, Abi dan sahabat lainnya yang selalu memotivasi saya agar skripsi ini segera selesai.

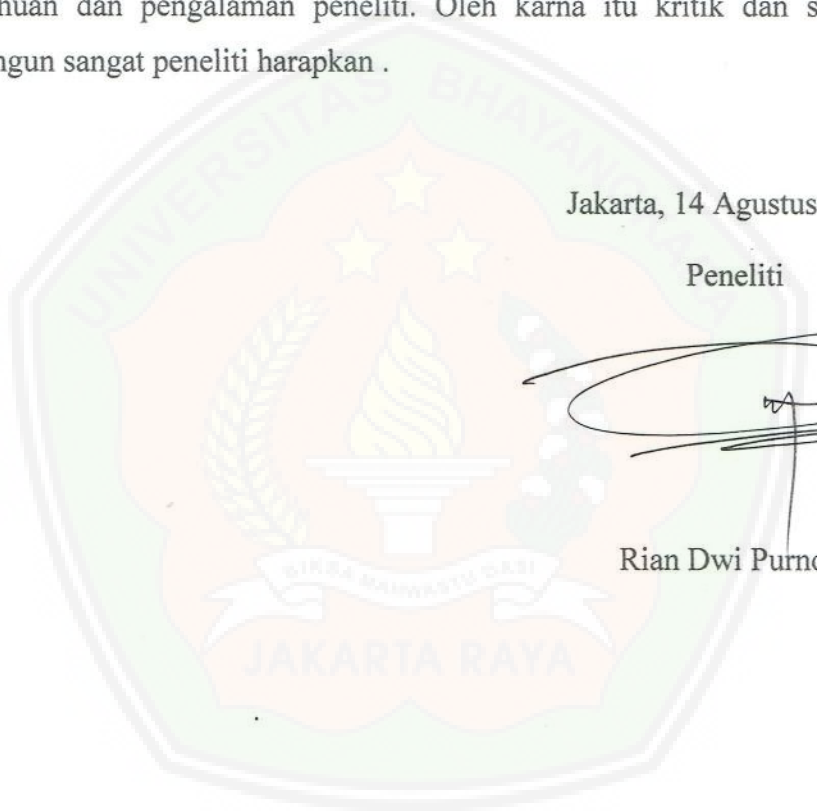
Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan .

Jakarta, 14 Agustus 2020

Peneliti



Rian Dwi Purnomo



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8

	Halaman
2.2 Kerangka Konsep	7
2.2.1 Komunikasi	7
2.2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi	8
2.2.1.2 Tujuan Komunikasi	9
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi	9
2.2.1.4 Hambatan Komunikasi	10
2.2.2 <i>Customer Service</i>	11
2.2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2.2.2.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	12
2.2.2.3 Peranan <i>Customer Service</i>	13
2.2.3 Pelanggan	14
2.2.3.1 Pengertian Pelanggan	14
2.2.3.2 Jenis-jenis Pelanggan	14
2.2.3.3 Sifat-sifat Pelanggan	15
2.3 Kerangka Teori.....	16
2.3.1 Teori Komunikasi Antarpribadi	16
2.3.1.1 Fungsi Komunikasi Antarpribadi	19
2.3.1.2 Tujuan dan Tahapan Komunikasi Antarpribadi	20
2.3.1.3 Hambatan Komunikasi Antarpribadi	22
2.3.2 Keterampilan Komunikasi Antarpribadi	22
2.3.3 Psikologi Komunikasi	28
2.3.3.1 Faktor Situasional pada Persepsi Antarpribadi	29
2.4 Kerangka Konsep	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33

	Halaman
3.2 Pendekatan Penelitian	34
3.3 Key Informan dan Informan Penelitian	35
3.3.1 Key Informan	35
3.3.2 Informan	36
3.3.3 Teknik Penentuan Informan	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Teknik Keabsahan Data	41
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.7.1 Lokasi Penelitian	42
3.7.2 Waktu Penelitian	42
3.8 Tahapan Pengumpulan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Federal International Finance (FIFGROUP)	43
4.1.2 Visi dan Misi	44
4.1.3 Logo PT. Federal International Finance (FIFGROUP)	44
4.1.4 Struktur Organisasi	45
4.2 Deskripsi Key Informan dan Informan	45
4.2.1 Key Informan	45
4.2.2 Informan	46
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.3.1 Penerapan Komunikasi Antarpribadi pada Kantor FIFGROUP Cabang Bekasi 1	47

4.3.2	Penerapan Keterampilan Komunikasi Antarpribadi pada Kantor FIFGROUP Cabang Bekasi 1	52
4.3.3	Penerapan Psikologi Komunikasi pada Kantor FIFGROUP Cabang Bekasi 1	57
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.4.1	Penerapan Komunikasi Antarpribadi <i>Customer Service</i> pada Kantor FIFGROUP Cabang Bekasi 1	62
4.4.2	Penerapan Keterampilan Komunikasi Antarpribadi <i>Customer Service</i> pada Kantor FIFGROUP Cabang Bekasi 1	65
4.4.3	Penerapan Psikologi Komunikasi oleh <i>Customer Service</i> pada Kantor FIFGROUP Cabang Bekasi 1	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Keluhan Pelanggan 3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 8
Tabel 3.1	Tahapan Pengumpulan Data 42
Tabel 4.1	Matriks Teori Yang Digunakan Dan Hasil Observasi Wawancara Di Lapangan 72



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1	Logo FIFGROUP.....	44
------------	--------------------	----



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Konsep	31
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1	45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Perbaikan
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara *Key Informan*
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara Informan
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 7 : Reduksi Hasil Penelitian
- Lampiran 8 : Dokumentasi Hasil Penelitian

