

KOMUNIKASI ANTARPERSONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN INFORMASI RUMAH PADA *CUSTOMER* PT. PROPERTINDO JAYA BERSAMA

SKRIPSI

Oleh :

FERGIAWAN LISTIANTO

201710415073



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpersonal *Customer Service*
Dalam Pelayanan Informasi Rumah Pada *Customer*
PT. Propertindo Jaya Bersama

Nama Mahasiswa : Fergiawan Listianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415073

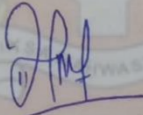
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Mei 2023

Jakarta, 26 Mei 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing



Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN : 0319048601

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpersonal *Customer Service*
Dalam Pelayanan Informasi Rumah Pada *Customer*
PT. Propertindo Jaya Bersama

Nama Mahasiswa : Fergiawan Listianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415073

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Mei 2023

Jakarta, 26 Mei 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom
NIDN. 0306046603

Penguji : Hani Astuti, S.Sos, M.I.Kom
NIDN. 0319048601

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0327119701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si
NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul “*Komunikasi Antarpersonal Costumer Service Dalam Pelayanan Informasi Rumah Pada Costumer PT. Propertindo Jaya Bersama*” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan kata sebagai bentuk referensi penulis yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa adanya kecurangan dalam tulisan atau karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari universitas bhayangkara Jakarta raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan dan menerima apabila skripsi ini digandakan melalui perpustakaan yang tersedia di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. 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, 26 Mei 2023

Yang membuat pernyataan


Fergialwan Listianto
201710415073

ABSTRAK

Fergiawan Listianto. 201710415073. Komunikasi *Antarpersonal Customer Service* Dalam Pelayanan Informasi Rumah Pada *Customer* PT. Propertindo Jaya Bersama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi *antarpersonal customer service* dalam pelayanan informasi rumah dan menganalisis faktor dalam mempengaruhi kepuasan bagi para customer yang memilih dan membeli hunian rumah dari PT. Propertindo Jaya Bersama. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan jenis metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode pemilihan sampel informan penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Menggunakan konsep komunikasi AIDA (*Attention, Interest, Desire dan Action*) untuk pendekatan kepada hasil wawancara. Asumsi dasar konsep AIDA menjelaskan tentang pemberian perhatian terhadap sesuatu, lalu menimbulkan ketertarikan terhadap sesuatu baik barang, jasa maupun rumah, kemudian timbul rasa ingin memiliki dan pada akhirnya mempengaruhi keputusan konsumen untuk membelinya. Hasil penelitian komunikasi antarpersonal yang dilakukan *customer service* dalam pelayanan informasi rumah dipengaruhi oleh orientasi masyarakat yang ingin memiliki hunian rumah sesuai dengan harapan yang diinginkannya.

Kata Kunci : *Customer Service*, Konsep Komunikasi AIDA, Komunikasi Antarpersonal, Pelayanan Informasi Rumah, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Fergiawan Listianto. 201710415073. *The Role of Customer Service Antarpersonal Communication in Home Information Services to Customers of PT. Propertindo Jaya Bersama*

This study aims to determine the role of antarpersonal communication in customer service in home information services and to analyze the factors influencing satisfaction for customers who choose and buy residential houses from PT. Propertindo Jaya Bersama. This study used the constructivism paradigm with a qualitative approach and a descriptive research method. Data collection techniques used interviews, observation, and documentation. The research informant sample selection method used purposive sampling method. Using the communication concept AIDA (Attention, Interest, Desire dan Action) to approach the interview results. The Concept of AIDA explains about giving attention to something, be it goods, services of houses, then a feeling of wanting to have it grows, ultimately influencing the costumer decision to buy it. The results of research on the role of antarpersonal communication carried out by customer service in home information services are influenced by the orientation of people who want to have a house according to the expectations they want.

Keywords: *Antarpersonal Communication, Consumer Satisfaction, Communication Concept AIDA, Customer Service, Home Information Service.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan ridhonya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda alam Nabi Muhammad SAW, semangat yang dimilikinya lah dapat menjadi contoh bagi seluruh umatnya terkhusus penulis dalam semangat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi dengan judul “Komunikasi Antarpersonal *Costumer Service* Dalam Pelayanan Informasi Rumah Pada *Costumer* PT. Propertindo Jaya Bersama” diajukan untuk menyelesaikan tugas akhir penulis sebagai mahasiswa yang menempuh jenjang strata 1 dan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

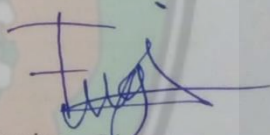
Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kedua orang tua saya yang bernama Bapak Pariki dan Ibu Soliha yang selalu mendoakan dan selalu menyemangati saya dalam mengerjakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini serta Dosen Pembimbing yang tak lelah dalam membimbing saya dalam menyelesaikannya serta dukungan keluarga dan berbagai pihak lainnya. Oleh karenanya penulis akan mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Irjen. Pol (Purn) Dr. H. Bambang Karsono Drs., 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. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Ibu Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Fikri Reza, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik;

6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini;
7. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Ubhara Jaya;
8. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Bekasi;
9. Sahabat terbaik saya, Ilham Zaky Syahrilla yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini;

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari betul bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena nya, penulis mengharapkan adanya masukan baik dalam bentuk kritik maupun saran pembaca yang sifatnya membangun tentang tulisan ini.

Jakarta, 26 Mei 2023



Fergiawan Listianto

201710415073

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Masalah	4
1.3 Identifikasi Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	4
1.5.1 Kegunaan Teoritis	4
1.5.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6

2.1	Penelitian Terdahulu	6
2.2	Kerangka Konsep	9
	2.2.1 Komunikasi	9
	2.2.1.1 Unsur Komunikasi	10
	2.2.1.2 Tujuan Komunikasi	12
	2.2.1.3 Bentuk Komunikasi	13
2.3	Komunikasi Antarpersonal	13
	2.3.1 Fungsi Komunikasi Antarpersonal	14
	2.3.2 Karakteristik Komunikasi Antarpersonal.....	15
	2.3.3 Tujuan Komunikasi Antarpersonal.....	15
2.4	Layanan Informasi	15
	2.4.1 Karakteristik Layanan Informasi	16
	2.4.2 Komponen Layanan Informasi	17
	2.4.3 Tahapan Pelaksanaan Layanan Informasi	17
	2.4.4 Tujuan Layanan Informasi.....	18
2.5	<i>Costumer Service</i>	18
	2.5.1 Tugas Pokok <i>Costumer Service</i>	19
	2.5.2 Fungsi <i>Costumer Service</i>	20
2.6	Kepuasan Konsumen.....	20
	2.6.1 Aspek Kepuasan Konsumen.....	21
2.7	Konsep Komunikasi AIDA	21
2.8	Kerangka Pemikiran	23
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1	Paradigma Penelitian	24
3.2	Jenis Penelitian	25

3.3	Metode Penelitian	25
3.4	Objek Penelitian	26
3.5	Sumber Data	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29
3.7	Teknik Analisa Data	33
3.8	Tringulasi Data	34
3.9	Lokasi dan Waktu Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		36
4.1	Profil Lokasi Penelitian	36
4.1.1	Profil Key Informan & Informan Penelitian	37
4.2	Hasil Penelitian	38
4.3	Pembahasan	49
BAB V PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
5.2.1	Saran Akademik	53
5.2.2	Saran Praktis	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Analisis Data	34
Gambar 3.2 Tringulasi “Sumber” Pengumpulan Data	35
Gambar 4.1 Kantor Perusahaan PT. Propertindo Jaya Bersama	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Administrasi

Lampiran 3 Reduksi Data

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

Lampiran 6 Kartu Bimbingan

Lampiran 7 Form Perbaikan Skripsi



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 4.1 Wawancara dengan Key Informan.....	38
Tabel 4.2 Wawancara dengan Informan 1	43
Tabel 4.3 Wawancara dengan Informan 2	45
Tabel 4.4 Wawancara dengan Informan 3	47



DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	23
------------------------------------	----

