

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS
WASERDA DENGAN PELANGGAN DI KOPERASI
RUMAH SAKIT HERMINA BEKASI GUNA
TERWUJUDNYA KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Oleh:
Helma Ramdani
201610415078**



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

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PETUGAS
WASERDA DENGAN PELANGGAN DI KOPERASI
RUMAH SAKIT HERMINA BEKASI GUNA
TERWUJUDNYA KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Oleh:
Helma Ramdani
201610415078**



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Petugas Waserda
Dengan Pelanggan di Koperasi Rumah Sakit
Hermina Bekasi Guna Terwujudnya Kepuasan
Pelanggan

Nama Mahasiswa : Helma Ramdani

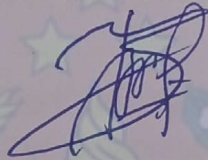
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415078

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 17 Juli 2023

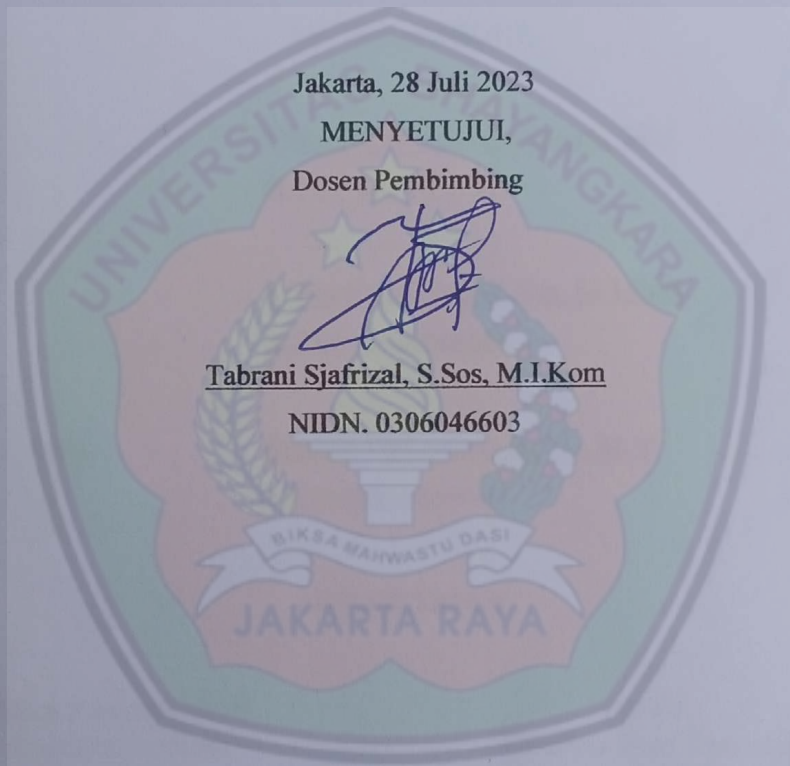
Jakarta, 28 Juli 2023

MENYETUJUI,
Dosen Pembimbing



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

NIDN. 0306046603



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Petugas Waserda Dengan Pelanggan di Koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi Guna Terwujudnya Kepuasan Pelanggan
Nama Mahasiswa : Helma Ramdani
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415078
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian : 17 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM
NIDN. 0311036501

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

Sekretaris Penguji : Syahrul Hidayanto, S.Sos, M.Si
NIDN. 0319059501

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

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

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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Komunikasi Interpersonal Petugas Waserda Dengan Pelanggan di Koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi Guna Terwujudnya Kepuasan Pelanggan** 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 mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan 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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Helma Ramdani

201610415078

ABSTRAK

Helma Ramdani. 201610415078. Komunikasi Interpersonal Petugas Waserda Dengan Pelanggan di Koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi Guna Terwujudnya Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan agar terwujudnya kepuasan pelanggan melalui konsep karakteristik komunikasi interpersonal (keterbukaan, empati, perilaku suportif, sikap positif dan kesetaraan) dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa kegiatan komunikasi interpersonal petugas waserda dengan pelanggan dalam aspek keterbukaan belum memuaskan, karena belum semua petugas memberikan keterbukaan informasi produk kepada pelanggan. Hal ini penulis temukan pada saat wawancara terhadap salah satu pelanggan waserda. Pada aspek empati, petugas waserda melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan senyum, sapa dan salam. Adapun rasa empati yang ditunjukkan oleh pelanggan terhadap petugas waserda yaitu dengan mendengarkan informasi yang diberikan oleh waserda dengan penuh perhatian serta meminta maaf kepada petugas apabila melakukan kesalahan. Perilaku suportif pada kegiatan komunikasi interpersonal belum memuaskan dikarenakan tidak semua pelanggan dilayani dengan baik oleh petugas waserda saat mengajukan komplain. Permintaan maaf tanpa adanya solusi membuat salah satu pelanggan tidak mau membeli barang tertentu sehingga transaksi waserda dapat menurun. Dalam sikap positif, petugas waserda bersikap sopan, saling menghargai, bersikap rendah hati serta memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman saat berbelanja di waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi, dengan begitu akan timbul sikap saling menghargai antara petugas waserda dengan pelanggan. Pada aspek kesetaraan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas terhadap pelanggan belum dirasakan oleh semua pelanggan waserda. Pelayanan yang belum memuaskan karena tidak memberikan rekomendasi dan informasi yang jelas terhadap barang yang ada di waserda membuat salah satu pelanggan merasa kurang puas.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kepuasan pelanggan, karakteristik komunikasi interpersonal

ABSTRACT

Helma Ramdani. 201610415078. *Interpersonal Communication of Waserda Officers with Customers at the Hermina Bekasi Hospital Cooperative for the Realization of Customer Satisfaction.*

This research was conducted to find out how interpersonal communication is carried out by Waserda officers at the Hermina Bekasi Hospital cooperatively with customers in order to realize customer satisfaction through the concept of interpersonal communication characteristics (openness, empathy, supportive behavior, positive attitude, and equality) using a qualitative descriptive method. This study uses data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. Based on the results of the research that has been done, the authors conclude that the interpersonal communication activities of Waserda officers with customers in the aspect of openness are not satisfactory because not all officers provide product information disclosure to customers. This is what the writer found during an interview with one of Waserda's customers. In the aspect of empathy, waserda officers provide services to customers with smiles and greetings. The empathy shown by the customer towards the waserda officer is shown by listening to the information provided by the waserda with full attention and apologizing to the officer if he makes a mistake. Supportive behavior in interpersonal communication activities is not satisfactory because not all customers are served well by Waserda officers when filing complaints. An apology without a solution makes one of the customers not want to buy certain goods, so waserda transactions can decrease. In a positive attitude, waserda officers are polite, respect each other, are humble, and pay attention to customers so that customers feel comfortable when shopping at the waserda cooperative at Hermina Bekasi Hospital. In this way, an attitude of mutual respect will arise between waserda officers and customers. In the aspect of equality, interpersonal communication carried out by officers towards customers has not been felt by all Waserda customers. Unsatisfactory service because it does not provide clear recommendations and information on the goods in Waserda makes one customer feel unsatisfied.

Keywords: interpersonal communication, customer satisfaction, characteristics of interpersonal communication.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Sukino dan Ibu Elly Suwarni selaku orang tua tercinta. Agung Suprayitno, Cantigi Raya dan Aretha Raya selaku suami dan anak-anak tercinta yang telah mendukung hingga saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Melalui skripsi ini penulis meneliti bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas waserda di koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan guna terwujudnya kepuasan pelanggan. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi khususnya dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Prof. 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. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, serta selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu luang untuk melakukan bimbingan dan memberikan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM, selaku Ketua Penguji yang telah memberikan saran sehingga skripsi ini dapat tersusun menjadi lebih baik lagi.

6. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Penguji yang juga telah memberikan saran sehingga skripsi ini dapat tersusun menjadi lebih baik lagi.
7. Kakak dan Adik tercinta yang telah mendukung hingga saat ini.
8. Seluruh karyawan-karyawati Rumah Sakit Hermina Bekasi yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian.
9. Seluruh teman-teman kelas E Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2016 yang telah membantu selama masa perkuliahan.

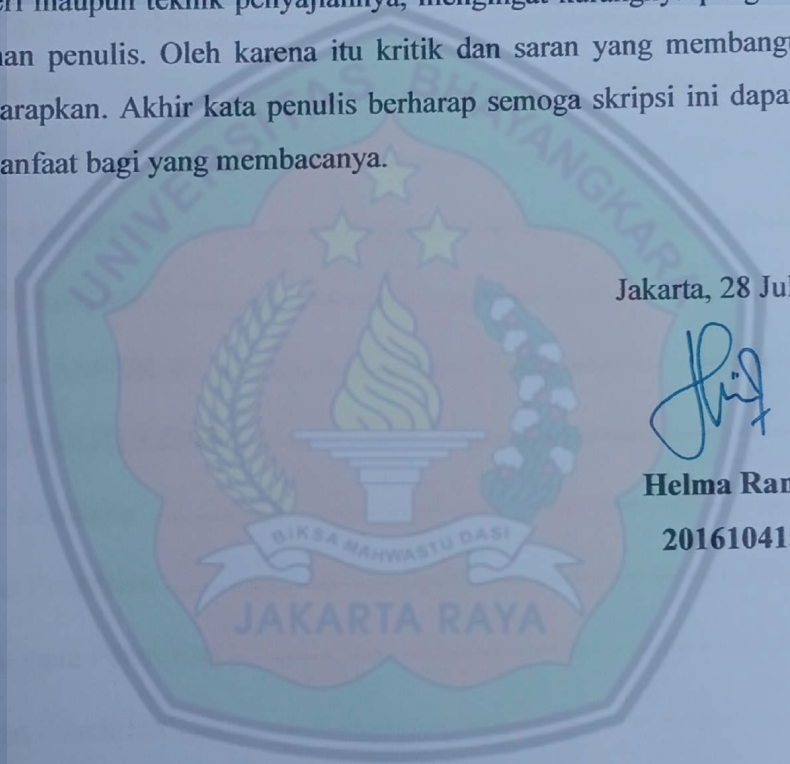
Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 28 Juli 2023



Helma Ramdani

201610415078



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	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Review Penelitian Sejenis	8
2.2 Kerangka Konsep	10

2.2.1 Komunikasi Interpersonal	10
2.2.2 Karakteristik Efektivitas Komunikasi Interpersonal	11
2.2.3 Pelanggan	12
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Kerangka Pemikiran	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Metode Penelitian	16
3.3 Informan Penelitian	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	18
3.5 Teknik Analisis Data	20
3.6 Keabsahan Penelitian	21
3.7 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian	22
3.7.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	22
3.7.2 Tempat Pelaksanaan Penelitian	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Profil Perusahaan	24
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	25
4.1.3 Struktur Organisasi	26
4.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	28
4.2.1 Profil Informan	28
4.2.1.1 Profil Key Informan	28
4.2.1.2 Profil Informan 1	29

4.2.1.3 Profil Informan 2	29
4.2.1.4 Profil Informan 3	29
4.2.1.5 Profil Informan 4	29
4.3 Hasil Penelitian	30
4.3.1 Komunikasi Interpersonal Petugas Waserda & Pelanggan	33
4.4 Pembahasan	45
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Tampilan Daftar Pelanggan Pada Modul Transaksi Kasir 3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata Mahasiswa

Lampiran 2: Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 3: Pedoman Wawancara, Transkrip Wawancara, Reduksi Wawancara dan
Lembar Observasi

Lampiran 4: Dokumentasi

Lampiran 5: Kartu Bimbingan

Lampiran 6: Form Perbaikan



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Rincian Waktu dan Jenis Kegiatan Penelitian	23
Tabel 4.2.1 Data Informan Penelitian	28



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1.1 Data Transaksi Pelanggan Periode Agustus-Oktober 2022	2
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	15
Bagan 4.1 Struktur Utama Organisasi Rumah Sakit Hermina Bekasi	26
Bagan 4.2 Struktur Organisasi Divisi Koperasi	27

