

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA *CUSTOMER SERVICE CENTER* DENGAN PELANGGAN PADA PT. SAMSUNG ELECTRONICS INDONESIA DI JAKARTA

SKRIPSI

Oleh :

**Yunita Rahma
201910415334**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Komunikasi interpersonal antara
customer service center dengan
pelanggan pada PT.Samsung
Electronics Indonesia di Jakarta

Nama Mahasiswa : Yunita Rahma

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415334

Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 24 Juli 2023



Jakarta, 01 Agustus 2023

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Dr. Dina Kristina, M.Si

NIDN. 0313088106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi interpersonal
antaracustomer service center dengan
pelanggan pada PT.Samsung
Electronics Indonesiadi Jakarta

Nama Mahasiswa : Yunita Rahma

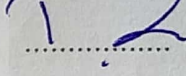
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415334


Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

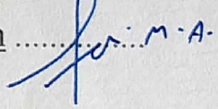
Tanggal Lulus Ujian : 24 Juli 2023

Jakarta, 05 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Rr.Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom 
NIDN. 0323127802

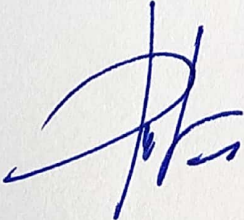
Penguji I : Dr. Dina Kristina, M.Si 
NIDN. 031308806

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

MENGETAHUI,

**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 antara *customer service center* dengan pelanggan PT.Samsung Electronics Indonesia di Jakarta 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 penelitian 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, 01 Agustus 2023



Yunita Rahma

201910415334

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal De Vito dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *customer service center* PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta. Pendekatan kualitatif digunakan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan staff *Customer service* dan analisis testimoni dari catatan interaksi dengan pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Komunikasi yang jelas, ramah, dan empatik membantu memahami kebutuhan pelanggan, sementara mendengarkan aktif memastikan pemahaman yang mendalam tentang masalah yang dihadapi pelanggan. Selain itu, respon cepat dan solusi yang efisien juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal, penggunaan teknologi yang tepat, dan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan juga disarankan untuk meningkatkan komunikasi *customer service* dan memastikan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks *customer service* dan memberikan wawasan praktis bagi PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta untuk meningkatkan pelayanan pelanggan mereka.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, *customer service*, pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of De Vito's interpersonal communication in improving service to customer satisfaction at the customer service center of PT. Samsung Electronics Indonesia in Jakarta. A qualitative approach is used by collecting data through in-depth interviews with Customer service staff and analysis of testimonials from customer interaction records. The research findings show that effective interpersonal communication plays a crucial role in increasing customer satisfaction. Clear, friendly and empathetic communication helps to understand customer needs, while active listening ensures a deep understanding of the issues the customer is facing. In addition, fast response and efficient solutions are also important factors in increasing customer satisfaction. Interpersonal communication skills training, appropriate use of technology, and regular evaluation of service quality are also recommended to improve Customer service communication and ensure customer satisfaction. This research provides a better understanding of the importance of interpersonal communication in the context of a Customer service and provides practical insights for PT. Samsung Electronics Indonesia in Jakarta to improve their customer service.

Keywords: *Interpersonal communication, customer service, costumer*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas rahmat dan karunia nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Komunikasi interpersonal *customer service center* dengan pelanggan pada PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan menempuh Strata I Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam mengerjakan Skripsi ini peneliti sangat berterima kasih kepada Allah SWT serta kedua orang tua peneliti, Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

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. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dina Kristina M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti yang telah banyak memberikan bimbingan kepada peneliti, serta member masukan dan dukungan sehingga tugas Proposal Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Saeful Mujab, S.Sos, S.I.Kom, Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh karyawan PT. Samsung Electronics Indonesia.

Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, saran, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini, semoga dorongan serta do'a yang telah diberikan kepada peneliti dengan tulus dan ikhlas mendapat rahmat dan karunia-Nya Allah SWT. Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun peneliti menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar ini dapat terselesaikan dengan baik.

Jakarta, 01 Agustus 2023

Yunita Rahma

201910415334



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Pertanyaan masalah penelitian	5
1.3 Fokus penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat teoritis	6
1.4.2 Manfaat praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian literatur.....	7
2.2 Kerangka konsep	13
2.2.1 Komunikasi Interpersonal	13
2.2.2 Costumer service.....	20
2.2.3 Layanan PT. Samsung Electronics Indonesia	20
2.2.4 Pelanggan	21

2.3	Kerangka Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Paradigma penelitian	25
3.2	Metodologi penelitian.....	26
3.3	Subjek dan objek penelitian.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1	Observasi.....	28
3.4.2	Wawancara.....	29
3.4.3	Studi kepustakaan	29
3.4.4	Dokumentasi	30
3.5	Analisis data	30
3.6	Waktu dan lokasi penelitian	31
3.7	Tempat/Lokasi Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	32
4.1.1	Gambaran umum PT. Samsung <i>Electronics</i> Indonesia.....	32
4.1.2	Costumer Service Center PT. Samsung <i>Electronics</i> Indonesia.....	35
4.2	Deskripsi subjek penelitian	39
4.2.1	Informan penelitian	39
4.3	Hasil penelitian.....	41
4.3.1	Kualitas pelayanan <i>costumer service</i>	42
4.3.2	Kepuasan pelanggan.....	49
4.3.3	Peran <i>costumer service</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan...	51
4.4	Hasil pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan.....	65

5.2	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA.....	1
	LAMPIRAN.....	3



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Costumer service center</i> Samsung.....	2
Gambar 1. 2 Pelayanan <i>Costumer Service Center</i>	4
Gambar 4. 1 Logo Samsung.....	32
Gambar 4. 2 Produk Samsung.....	34
Gambar 4. 3 Pelayanan <i>costumer service</i>	43
Gambar 4. 4 <i>Costumer service center</i>	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Biodata Mahasiswa

Lampiran II Analisis Reduksi Data

Lampiran III Dokumentasi Penelitian



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Data Informan	28

