STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN KIRIM SHOPEE EXPRESS

Skripsi

Oleh:

Aqilla Fadia Haryanto Putri

201810415097

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN KIRIM SHOPEE EXPRESS

Skripsi

Oleh:

Aqilla Fadia Haryanto Putri

201810415097

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Kirim *Shopee Express*
Nama Mahasiswa	: Aqilla Fadia Haryanto Putri
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810415097
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom

NIDN. 0310038403

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Kirim Shopee Xpress

Nama Mahasiswa : Aqilla Fadia Haryanto Putri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415097

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : **Dr. Dina Kristina, M.Si**

NIDN. 0313088106

Penguji : **Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom**

NIDN. 0310038403

Sekretaris Penguji : **Dr. Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom**

NIDN. 0323127802

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi ini yang **Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Kirim Shopee Xpress** Ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung penulisan yang di tulis orang lain kecuali pengutipan yang sumbernya telah di tuliskan dengan jelas sesuai kaidah karya ilmiah.

Apa bila di kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan di gandakan melalui perpustakaan Universita 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 2025

Yang membuat pernyataan,



Aqilla Fadia Haryanto Putri

201810415097

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Aqilla Fadia Haryanto Putri, 201810415097, **Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Kirim Shopee Xpress**

Zaman ini bisnis *E-commerce* sangatlah menjamur, dimana *E-commerce* berperan menjadi perantara antara penjual dan pembeli secara *online*. Dengan kemudahan semacam ini belanja *online* semakin digemari karena dianggap lebih hemat waktu dan lebih leluasa dalam memilih barang yang akan dibeli. Keluhan pelanggan adalah pernyataan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman mereka dengan suatu bisnis. Keluhan ini bisa berupa umpan balik negatif tentang kualitas produk, layanan yang buruk, atau masalah lain yang mempengaruhi pengalaman pelanggan

Penelitian ini Menggunakan teori *Service Quality Customer Service* Lupiyoadi (2014:217) yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsivenes*) **,** jaminan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty,.* Dengan metode kualitatif mewawancarai pelanggan Shopee Express.

Hasil Penelitian **Bukti Fisik**: Di outlet Shopee Express Karang Satria Tambun Utara, karyawan berpakaian rapi dan bersih serta memiliki sikap ramah yang selaras dengan seragam perusahaan. Dalam menangani keluhan, Outlet Shopee Express Karang Satria Tambun Utara memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, serta menghindari kesalahpahaman. **Keandalan**: Layanan yang diberikan oleh outlet Shopee Express Karang Satria Tambun Utara tepat waktu, akurat, dan handal. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Outlet ini juga menangani keluhan pelanggan dengan tenang dan mendengarkan keluhan tanpa menyela. **Ketanggapan k**emampuan dan keinginan untuk membantu pelanggan secara cepat, tepat, serta memberikan informasi yang jelas. **Kepastian**: Pelanggan merasa aman menggunakan layanan pengiriman Shopee Express karena dapat terdeteksi di aplikasi dan Shopee Express terpercaya, aman, serta mengirimkan barang tepat waktu. Admin menangani keluhan pelanggan dengan sopan, ramah, cepat, dan efisien. Mereka mencatat setiap keluhan yang diterima dan mengarahkan pelanggan untuk mengisi Formulir Google agar prosesnya dapat berjalan dengan baik. Mereka memberikan solusi yang memuaskan, sehingga pelanggan merasa didengar dan dihargai. **Empati:** Admin di Gerai Karang Satria Tambun Utara memberikan layanan yang sama kepada seluruh pelanggan tanpa ada diskriminasi. Mereka menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan. Gerai Karang Satria Tambun Utara bertanggung jawab atas barang yang dikirim. Jika barang hilang atau rusak selama proses pengiriman, perusahaan pengiriman akan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kata Kunci : Strategi, Penanganan, Komplain, Pelanggan

ABSTRACT

Aqilla Fadia Haryanto Putri, 201810415097. *Customer Complaint Handling Strategy Regarding Shopee Xpress Delivery Services.E-commerce is booming these days, acting as an intermediary between online sellers and buyers. This convenience makes online shopping increasingly popular, perceived as saving time and providing greater flexibility in selecting items. A customer complaint is a statement of dissatisfaction with a product, service, or experience with a business. These complaints can be negative feedback about product quality, poor service, or other issues that affect the customer experience.This study uses Lupiyoadi's (2014:217) theory of Service Quality Customer Service, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Qualitative methods were used to interview Shopee Express customers.Research Results: Physical Evidence: At the Karang Satria Tambun Utara Shopee Express outlet, employees are neatly and cleanly dressed and have a friendly demeanor consistent with the company uniform. In handling complaints, the Karang Satria Tambun Utara Shopee Express outlet provides clear, easy-to-understand information and avoids misunderstandings. Reliability: The service provided by the Karang Satria Tambun Utara Shopee Express outlet is timely, accurate, and reliable. This is important for maintaining customer satisfaction and operational efficiency. This outlet also handles customer complaints calmly and listens to complaints without interrupting. Responsiveness: The ability and desire to help customers quickly, accurately, and provide clear information. Assurance: Customers feel safe using the Shopee Express delivery service because it can be detected in the application and Shopee Express is trusted, safe, and delivers goods on time. Admins handle customer complaints politely, friendly, quickly, and efficiently. They record every complaint received and direct customers to fill out a Google Form so that the process can run smoothly. They provide satisfactory solutions, so customers feel heard and appreciated. Empathy: Admins at the Karang Satria Tambun Utara Outlet provide the same service to all customers without discrimination. They maintain good relationships with customers. The Karang Satria Tambun Utara Outlet is responsible for the goods sent. If goods are lost or damaged during the shipping process, the shipping company will be responsible in accordance with applicable regulations.*

Keywords: Strategy, Handling, Complaints, Customers

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **"Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Kirim Shopee Express"**

Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Skripsi ini terutama kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, jalan dan kemudahan untuk penulis dalam melakukan kegiatan juga menyusun Skripsi ini. Kedua orang tua penulis Bapak. (Alm) Haryanto dan Ibu Riqiyah Surya Amar yang telah memberikan dukungan baik doa, moral, materi dan kebutuhan lainnya. Tidak juga lupa, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim, (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi IImu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak Tabrani Sjafrizal. S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dosen Fakultas IImu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh rekan kerja akademik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan penting terhadap proses pembuatan Skripsi ini.
7. Dewi Monica Damayanti selaku Sepupu Perempuan saya yang telah Memberikan Bantuan Kepada saya & Mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.
8. Clarisa Putri Meliani & Putri Ayu Ningtyas selaku Sahabat saya yang telah Setia Mendengarkan Keluh Kesah saya selama di Perkuliahan.

Dipindai dengan CamScanner

9. Thomas & Friends selaku Teman Seperjuangan saya selama di Perkuliahan, yang Telah Men-support saya sampai Akhir di Perkuliahan ini.
10. Seseorang yang Pernah hadir dalam Hidup saya, yang telah menemani masa sulit saya dalam proses skripsi ini.

Skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada pihak yang kurang berkenan atas laporan ini dan juga kesalahan lisan ataupun tulisan dalam penyusunan laporan ini.

Jakarta, 28 Juli 2025



Aqilla Fadia Haryanto Putri

Dipindai dengan CamScanner

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 xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Masalah 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Kerangka Konsep 9
2.2.1 Komunikasi 9
2.2.2 Custemer Service 12
2.2.3 Keluhan Pelanggan 15
2.3 Kerangka Berpikir 18
BAB III METODE PENELITIAN 19
3.1 Jenis Penelitian 19
3.2 Metode Penelitian..... 19

Strategi Penanganan.., Aqilla Fadia Haryanto Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.3 Populasi Dan Sampel ……... 20
3.4 Key Informan Dan Informan ...……. 21
3.5 Teknik Pengumpulan Data ...…… 25
3.6 Keabsahan Data ...……. 26
3.7 Teknik Analisa Data ...…….. 27
3.8 Waktu Dan Tempat Penelitian ..……..... 28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ……... 29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ...……..... 30
4.1.1 Sejarah Shopee …….. 31
4.1.2 Logo Shopee ....…… 31
4.1.3 Visi Dan Misi Shopee ……... 31
4.1.4 Produk Dan Layanan Shopee .....……..... 31
4.1.5 Objek Penelitian .....……..... 32
4.2 Pembahasan .....……... 71
BAB V PENUTUP ……... 86
5.1 Kesimpulan ...……..... 86
5.2 Saran ..……... 87
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Strategi Penanganan.., Aqilla Fadia Haryanto Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu …….. 7
Tabel 3.1 *Time Table* Penyusunan Proposal Skripsi …….. 29

Strategi Penanganan.., Aqilla Fadia Haryanto Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Support Shopee ……..... 7

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ……..…….. 18

Gambar 3.1 Akun Shopee Informan 1 ....…….. 23

Gambar 3.2 Akun Shopee Informan ..……..... 23

Gambar 3.3 Akun Shopee Informan 3 ..……..... 24

Gambar 3.4 Akun Shopee Informan 4 ....…….. 24

Gambar 3.5 Akun Shopee Informan 5 ....…….. 25

Gambar 4.1 Logo Shopee ……..…….. 31

Gambar 4.2 Bukti Fisik Karywan Shopee ……... 72

Gambar 4.3 Outlet Shopee Express Karang Satria Tambun Utara 73

Strategi Penanganan.., Aqilla Fadia Haryanto Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
Lampiran 2 : Transkip Wawancara
Lampiran 3 : Reduksi Data
Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
Lampiran 5 : From Perbaikan Sidang Skripsi
Lampiran 6 : Foto Penelitian

Strategi Penanganan.., Aqilla Fadia Haryanto Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025