

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN DI PT NASMOCO BAHTERA MOTOR**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

Shabrina Ayulia Rusyan

090903803

Dosen Pembimbing:

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shabrina Ayulia Rusyan

Nomor Mahasiswa : 090903803

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT.
Nasmoco Bahtera Motor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 31 Agustus 2013

Saya yang menyatakan,



Shabrina Ayulia Rusyan

HALAMAN PERSETUJUAN

Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco
Bahtera Motor

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

SHABRINA AYULIA RUSYAN

NIM : 090903803 / Ilmu Komunikasi

Disetujui oleh :

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT.
Nasmoco Bahtera Motor

Penyusun : Shabrina Ayulia Rusyan

NIM / Program Studi : 090903803 / Ilmu Komunikasi

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 16 September 2013

Pukul : 11.00 s.d. selesai

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 1

Gedung Theresa Kampus IV Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Gregoria Arum Yudarwati, Ph.D

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

Penguji I

Drs. Setio Budi H. H., M.Si

Penguji II



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan
hilang... (Amsal 23:8)*

SEBAB AKU INI MENGETAHUI RANCANGAN-RANCANGAN APA
YANG ADA PADA-KU MENGENAI KAMU, DEMIKIANLAH FIRMAN
TUHAN, YAITU RANCANGAN DAMAI SEJAHTERA DAN BUKAN
RANCANGAN KECELAKAAN, UNTUK MEMBERIKAN KEPADAMU
HARI DEPAN YANG PENUH HARAPAN...

(YEREMIA 29:11)

SKRIPSI INI AKU PERSEMBAHKAN UNTUK:

TUHAN YESUS,
MAMA,
PAKDHE DAN BUDHE,
KELUARGA,
SAHABAT,
TEMAN.

**TERIMA KASIH SEMUANYA UNTUK SEMANGAT,
MOTIVASI, BIMBINGAN, SENYUM, CANDI, DAN TAWA...**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan-Nya dalam segala proses dari awal hingga terselesaikannya penelitian ini, sehingga penulis mampu melaksanakan dengan baik, dari proses awal hingga akhir penelitian sebagai tugas akhir dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR”**. Pelaksanaan penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penelitian yang telah disusun memaparkan dan menjelaskan tentang strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan luar biasa baik karena dukungan dan peran serta dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menjadi dosen terbaik dalam hidupku.
2. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing atas peran sebagai Ibu sekaligus teman yang mendidik, menuntun dalam memberikan kritik, saran, dan masukan penulisan ini sehingga dapat selesai dengan maksimal.
3. Bapak Sigit Priyambodo (Kepala Cabang PT. Nasmoco Bahtera Motor) dan Ibu Enesty Putri (*Customer Relations Coordinator* PT. Nasmoco Bahtera Motor) yang telah berbaik hati membantu penelitian skripsi ini dalam kegiatan wawancara dan memberikan data-data keperluan skripsi ini.
4. Ibu Yani Ismiyati (Mama) yang selalu memberikan *support* luar biasa serta doa yang menyempurnakan terkhusus untuk anak tunggalnya ini.
5. Pakdhe Aris Munandar dan Budhe Murtiningsih yang selalu setia menemani sampai larut malam demi menemani keponakannya mengerjakan Laporan ini serta memberikan semangat, dan doa.
6. Nenek saya (Ibu Sukinem) yang selalu mendoakan saya setiap waktu demi keberhasilan masa depan saya,
7. Ardhityo Murhadi, Arista Dwi Murdhanti, Kristania Novevara Putri, Tante Telly, Pakdhe Krismantoro yang tak pernah berhenti memberikan semangat, motivasi, petuah-petuah, senyum terindah dan lain sebagainya sehingga semua berjalan dengan lancar.

8. Fulgentio Benifo Brahm Saputra, Nadia Kusuma Wijayanti, Endang Cendaningrum, Indah Hardiani, Emerita Rosalinda Davita, Nori Cory Wijaya, Vinsensius Eric, Theodorin Nawang Sari, Anditha Rizki, Proklamawaty Patricia, Prisilia Siwi, Maria Maya Aristya, Asteria Intan, Windy Fitri Astuti atas bantuan yang tulus, semangat, motivasi, inspirasi, canda, dan tawa.
9. Dewi Anggraeni, Cicilia Graitia P.A, Ratih Kusumaningrum, Elisabeth Devi, Bernadetta Doan, Wulan Christina, Kristi Destiana, Edwin Djaja, Liza Noviana, Stephani Agustina, Rara, Danu, Lia, Dina, Roy, Agatha, Ocha atas bantuan, *sharing* pengalaman, senyum, canda, dan lain sebagainya.
10. Sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa dihitung satu per satu, selalu memberikan motivasi, semangat dan doa untuk saya.

Penulisan ini tentunya masih jauh dari sempurna, maka saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perkembangan selanjutnya. Akhir kata, semoga penelitian skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Tuhan Memberkati.

Yogyakarta, 4 September 2013

Penulis,

Shabrina Ayulia Rusyan

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Shabrina Ayulia Rusyan

090903803 / Ilmu Komunikasi

**Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan
di PT. Nasmoco Bahtera Motor**

ABSTRAK

Penelitian ini akan membahas mengenai strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor yang menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode penelitian studi kasus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor. Harapannya adalah penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi dunia luar mengenai kasus strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini ditujukan kepada pelanggan.

Upaya yang dilakukan PT. Nasmoco Bahtera Motor ini adalah membuat sebuah konsep strategi komunikasi yang dikhususkan untuk penanganan keluhan pelanggan. Strategi komunikasi *continuous improvement follow up* merupakan strategi komunikasi yang digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada setiap aspek yang dikeluhkan oleh pelanggan. Penyusunan strategi komunikasi ini melalui sebuah rancangan, mulai dari tahap persiapan, memilih karyawan yang berwenang, memilih metode, penyusunan pesan, memilih media. Pesan yang ingin disampaikan kepada pelanggan adalah bahwa perusahaan akan melakukan *continuous improvement* untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Di dalam konsep tersebut terdapat tujuh nilai sebagai pedoman untuk bertindak, antara lain adalah *challenge, kaizen, genci genbutsu, respect, teamwork, excellent service, discipline and integration*.

Tahapan yang digunakan dalam strategi komunikasi ini adalah melalui serangkaian alur *handling customer complaint*, yaitu awal mulanya melakukan *survey customer satisfaction level*, diskusi internal untuk mengkroscek dan mengetahui permasalahan pelanggan, melakukan *in-depth interview* dan *focus group discussion* kepada pelanggan untuk menyelesaikan *complaint* yang diajukan pelanggan, melakukan *reporting* ke pusat, dan melakukan evaluasi di *dealer*.

Kata Kunci : Strategi komunikasi, *handling customer complaint, customer relations*, dan kualitatif

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstraksi	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Bagan.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
F. Kerangka Konseptual	25
G. Metodologi Penelitian	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Metode Penelitian.....	29
3. Lokasi Penelitian	30
4. Objek Penelitian	30
5. Metode Pengumpulan Data.....	30
6. Analisis Data	32

BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN..... 34

A. Sejarah Perusahaan PT. New Ratna Motor (Pusat JATENG-DIY)	34
B. Perjalanan Jaringan Nasmoco	40
C. Sejarah Perusahaan PT. Nasmoco Bahtera Motor	42
D. Visi dan Misi PT. Nasmoco Bahtera Motor	42
1. Visi PT. Nasmoco Bahtera Motor	42
2. Misi PT. Nasmoco Bahtera Motor	43
E. Pelayanan PT. Nasmoco Bahtera Motor	43
F. Lokasi Perusahaan.....	43
G. Logo Perusahaan	44
H. Struktur Organisasi.....	44
I. Strategi Komunikasi <i>Moving Forward</i>	45

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS..... 48

A. Hasil Temuan Data.....	48
1. Strategi Komunikasi PT. Nasmoco Bahtera Motor.....	49
2. Tipe-tipe Strategi Komunikasi dalam <i>Handling Customer Complaint</i>	70
B. Analisis Hasil Penelitian.....	101
1. Analisis Hasil Penelitian Strategi Komunikasi	101
2. Analisis <i>Handling Customer Complaint</i>	115

BAB IV PENUTUP..... 122

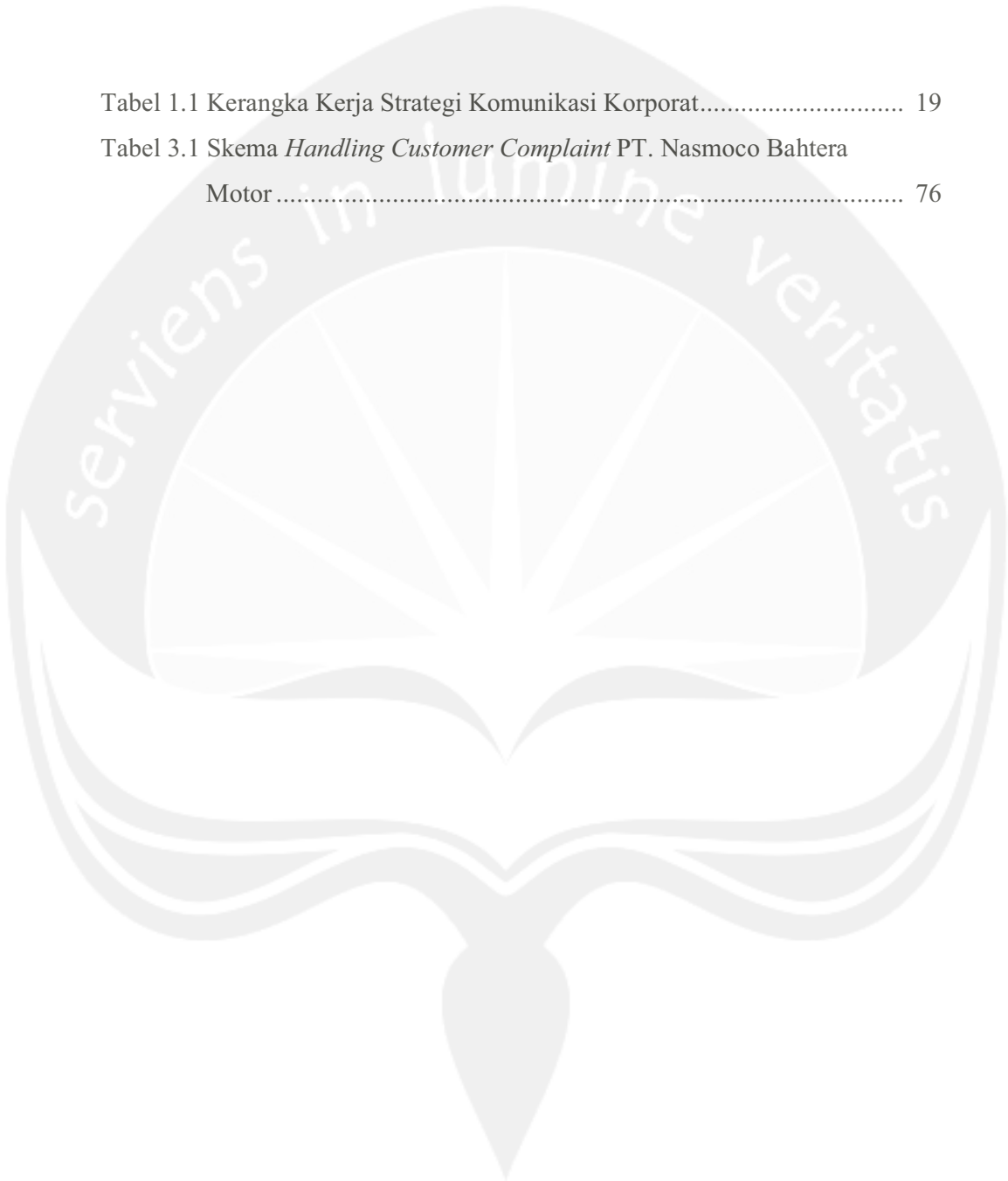
A. Kesimpulan	122
B. Saran.....	124
1. Saran Akademis.....	124
2. Saran Praktis	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

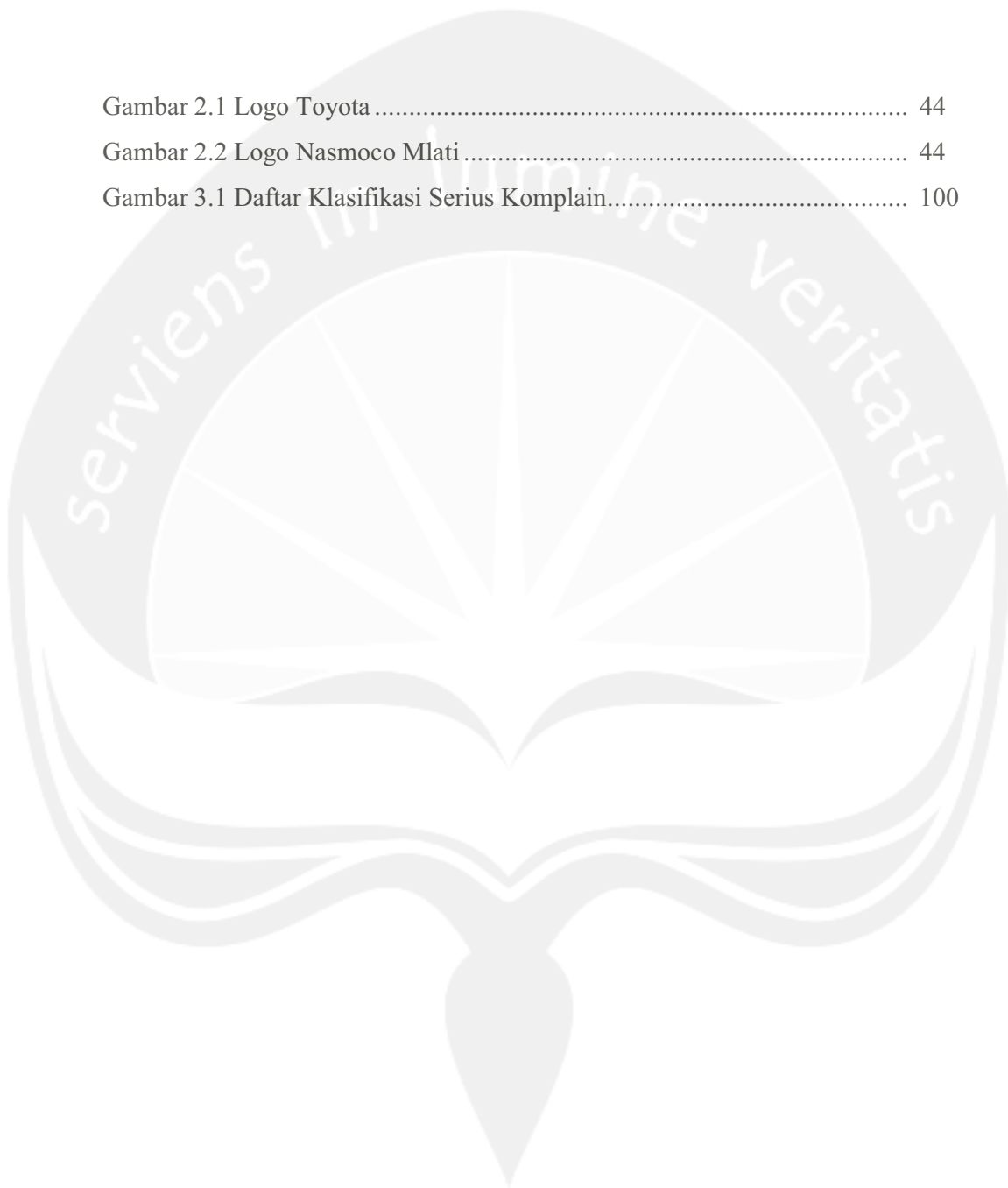
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kerangka Kerja Strategi Komunikasi Korporat.....	19
Tabel 3.1 Skema <i>Handling Customer Complaint</i> PT. Nasmoco Bahtera Motor	76



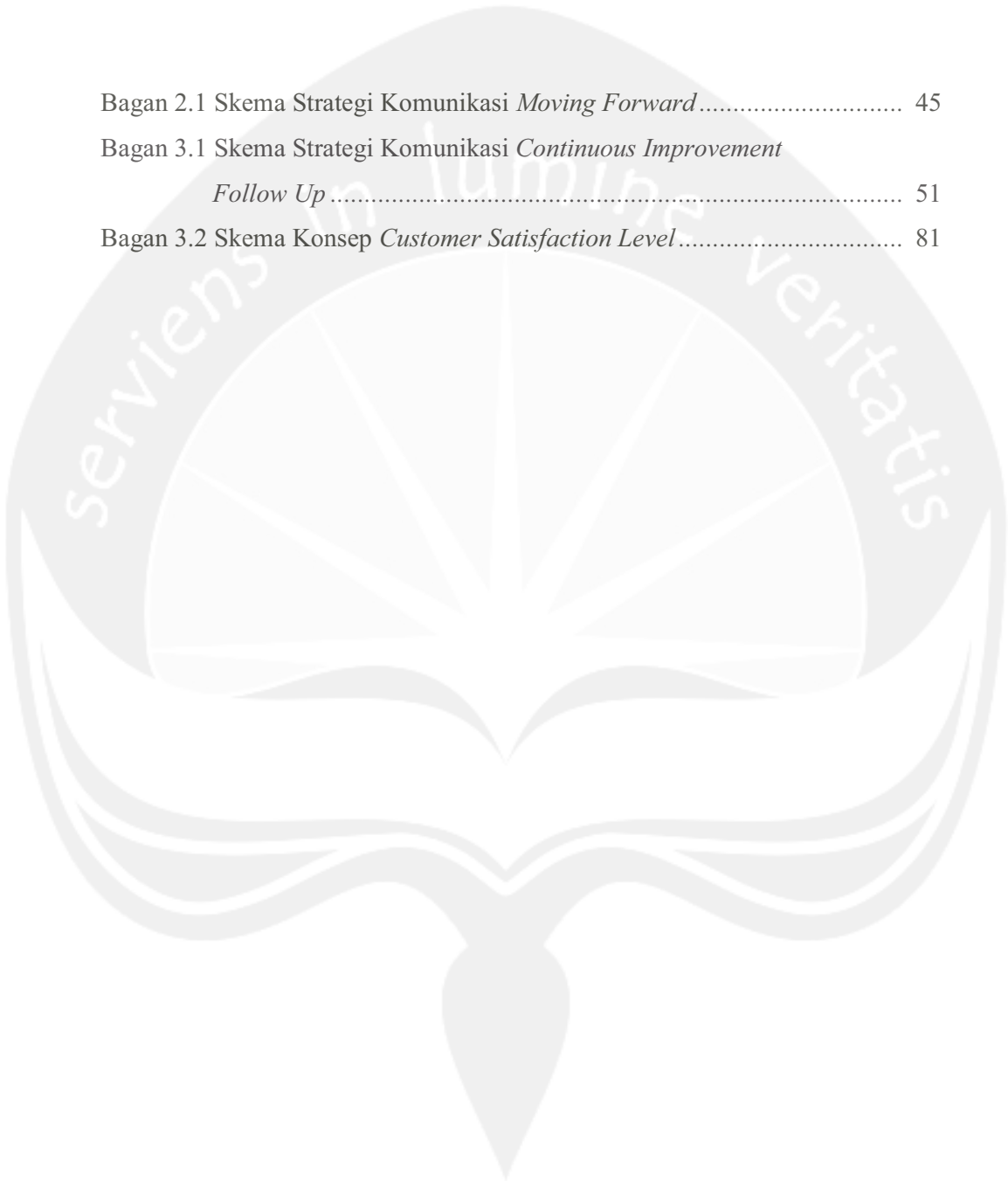
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Toyota	44
Gambar 2.2 Logo Nasmoco Mlati	44
Gambar 3.1 Daftar Klasifikasi Series Komplain.....	100



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Skema Strategi Komunikasi <i>Moving Forward</i>	45
Bagan 3.1 Skema Strategi Komunikasi <i>Continuous Improvement</i> <i>Follow Up</i>	51
Bagan 3.2 Skema Konsep <i>Customer Satisfaction Level</i>	81



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Penelitian
2. Surat Keterangan Penelitian
3. Struktur Organisasi PT. Nasmoco Bahtera Motor
4. Hasil *Survey Customer Satisfaction Level*
5. Media Edukasi
6. Transkrip Wawancara Peneliti dengan Informan 1
7. Transkrip Wawancara Peneliti dengan Informan 2
8. Dokumentasi