

**PERAN PETUGAS *CUSTOMER SERVICE*
PT. SUMBER TURINDO YOGYAKARTA DALAM MENJALIN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN PELANGGAN**



SKRIPSI

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

**Yovita Soviana Santoso
07.09.03372/ KOMUNIKASI**

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

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN PETUGAS *CUSTOMER SERVICE* PT. SUMBER TURINDO
YOGYAKARTA DALAM MENJALIN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

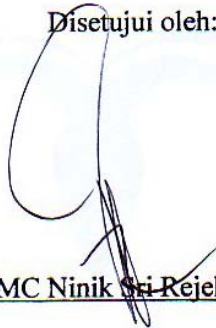
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

YOVITA SOVIANA SANTOSO

No. Mahasiswa: 07 09 03372 /KOM

Disetujui oleh:



Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Dosen Pembimbing

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

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Petugas *Customer Service* PT. Sumber Turindo Dalam
Menjalin Komunikasi Interpersonal Dengan Pelanggan

Penyusun : Yovita Soviana Santoso

NIM : 07 09 03372

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

Hari /Tanggal : Senin/ 3 September 2012

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran 2 FISIP

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji I

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

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yovita Soviana Santoso

Nomor Mahasiswa : 07 09 03372

Program Studi : Komunikasi

Judul Karya Tulis : Peran Petugas *Customer Service* PT. Sumber Turindo
Yogyakarta Dalam Menjalinkan Komunikasi Interpersonal
Dengan Pelanggan

Menyatakan bahwa karya tulis ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis yang saya buat secara orisinal.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi meningkatkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 3 September 2012

Sesungguhnya menyatakan
METERAI
TEMPEL
PAJAK MENDUNGUN BANGSA
TOL
C8E61ABF091247219
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP
(Yovita Soviana Santoso)

YOVITA SOVIANA SANTOSO

No. Mhs: 03372/ KOM

Peran Petugas *Customer Service* PT. Sumber Turindo Yogyakarta Dalam Menjalinkan Komunikasi Interpersonal Dengan Pelanggan

ABSTRAK

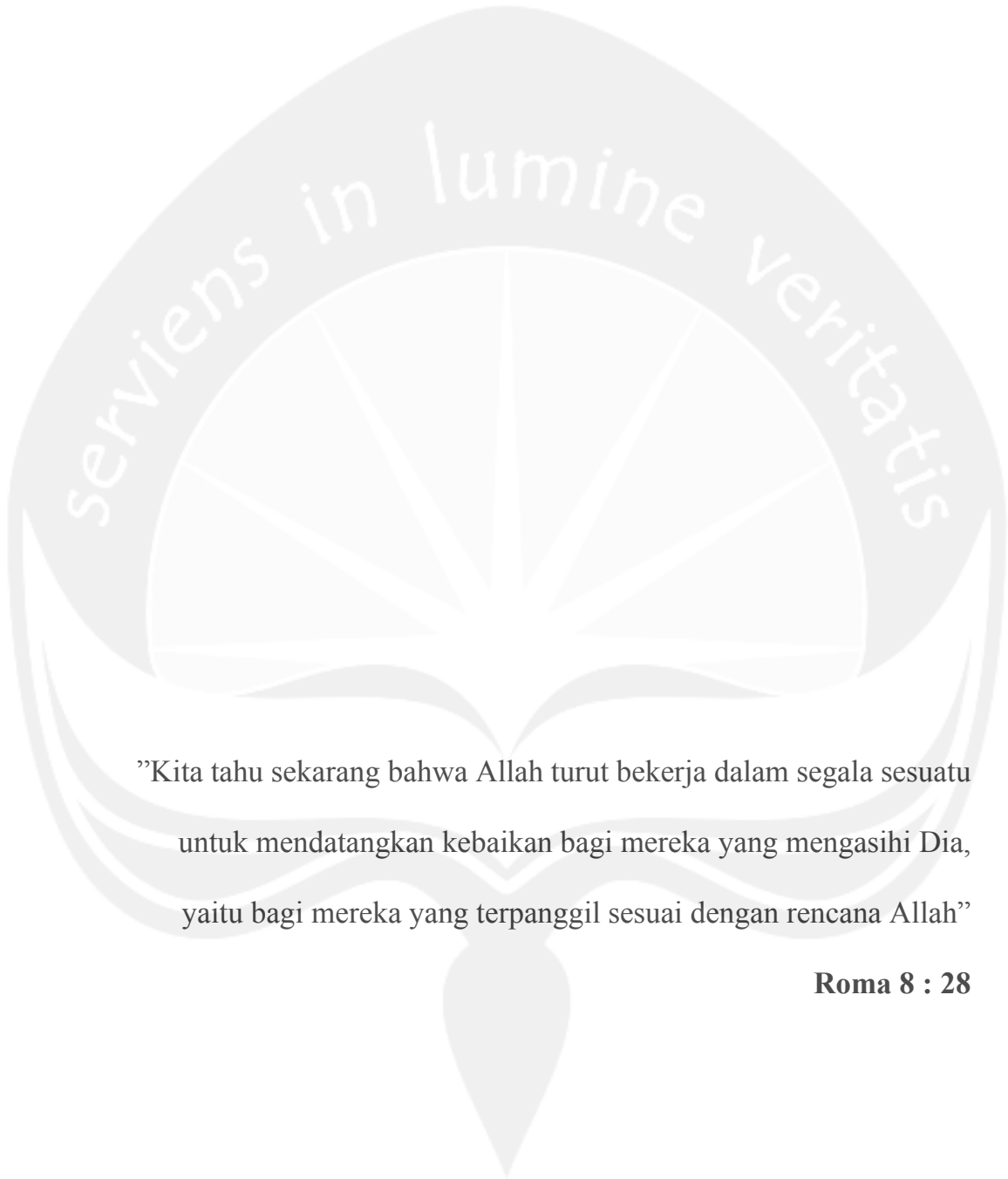
Tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus berorientasi pada pelanggan, yaitu memuaskan para konsumen. Perusahaan memiliki tugas mendasar yaitu untuk mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen. Dengan komunikasi yang efektif maka perusahaan transportasi jasa mampu membina hubungan baik, dinamis dan harmonis dengan pelanggan. *Customer service* merupakan salah satu jabatan yang penting bagi perusahaan jasa transportasi karena menyangkut masa depan jalannya perusahaan. Dalam upaya peningkatan pemberian pelayanan jasa kepada pelanggannya, perusahaan perlu menekankan visinya dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya tersebut.

Customer Service PT. Sumber Turindo menjalin komunikasi interpersonal dengan para pelanggannya. Dalam komunikasi interpersonal, penerima pesan dapat langsung menanggapi atau memberikan *feed back*. Dalam pada itu, diantara pengirim dan penerima pesan terjadi interaksi, yang satu mempengaruhi yang lain dan kedua-duanya saling mempengaruhi dan memberi serta menerima dampak. Kedekatan hubungan *customer service* dan pelanggan tercermin pada jenis-jenis pesan dan respon non-verbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Tujuan penulis menggunakan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan karakteristik dari individu, situasi, atau kelompok tertentu. Sesuai dengan sifatnya yang deskriptif, maka data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar.

Penelitian ini memaparkan hasil penemuan data di lapangan terkait dengan peran *customer service* PT. Sumber Turindo Yogyakarta dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi. Dari hasil data yang ditemukan, *customer service* PT. Sumber Turindo memiliki kontribusi peran karena sebagai fasilitator komunikasi, pemecah masalah, mengubah perilaku, dan membentuk citra positif perusahaan.

Keyword: Peran, Petugas *Customer Service*, Menjalinkan Komunikasi Interpersonal, Pelanggan



”Kita tahu sekarang bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi Dia, yaitu bagi mereka yang terpanggil sesuai dengan rencana Allah”

Roma 8 : 28

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan Judul “Peran Petugas *Customer Service* Dalam Menjalin Komunikasi Dengan Pelanggan” dengan baik.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, sehingga dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua dan saudara-saudara yang telah mendukung dan membantu dalam doa.
2. Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si dan Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberi banyak masukan dan dukungan dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Om Gunawan dan Tante Lany yang sudah mempromosikan saya untuk melakukan penelitian skripsi ini di PT. Sumber Turindo
4. Direktur PT. Sumber Turindo Sania Laurita dan segenap karyawan PT. Sumber Turindo yang telah bersedia memberikan kesempatan dan waktu untuk penelitian ini.
5. Blie Ryan, Irene, Ratna, Cecil, Ina, dan Talis yang sudah banyak memberi masukan, dukungan serta doa.

6. Segenap Bapak dan Ibu di bagian Tata Usaha FISIP UAJY yang telah banyak membantu dalam proses perijinan penelitian serta banyak memberikan dukungan.
7. Segenap Bapak, Ibu, dan *student staff* perpustakaan Atma Jaya yang telah membantu dalam peminjaman buku serta memberikan dukungan dan doa
8. Rm. Kieser, Pak Slamet, Pak Harry, dan seluruh karyawan perpustakaan kolsani yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam proses peminjaman buku selama penulisan skripsi.
9. Seluruh kolega PPNKY, pak Pascalis, pak Yos, Pak Punky, pak Santoso, mbak Tika. Regina, Ana, yang tak pernah lelah untuk memberikan semangat dan mendoakan saya agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberikan masukan padaku yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan. Dalam pada itu penulis membuka diri bagi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bukan saja bagi penulis tetapi juga bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 3 September 2012

Penulis

(Yovita Soviana Santoso)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan.....	11
D. Manfaat.....	11
E. Kerangka Teori.....	12
E.1. Peran.....	12
E.2. Jasa.....	16
E.3. Komunikasi Interpersonal.....	18
E.4. <i>Customer Relation</i>	32
E.5. <i>Customer Service</i>	39
F. Kerangka Konsep.....	42
G. Metodologi Penelitian.....	46
G.1. Jenis Penelitian.....	46
G.2. Metode Penelitian.....	46
G.3. Subjek Penelitian.....	47
G.4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G.5. Analisis Data.....	48

BAB II. PROFIL PERUSAHAAN

A. Pengenalan.....	50
B. Sejarah.....	50
C. Visi dan Misi.....	51
D. Rincian Perusahaan.....	52

BAB III. PEMBAHASAN

A. Pengantar.....	57
B. Temuan Data dan Analisis.....	59
B.1. Konsep <i>Customer Service</i> PT. Sumber Turindo.....	59
B.2. Peran Petugas <i>Customer Service</i> Dalam Menjalani Komunikasi Interpersonal Dengan Pelanggan.....	62
B.2.a. Fasilitator Komunikasi.....	62
B.2.b. Pemecah Masalah.....	64
B.2.c. Perubahan Perilaku.....	65
B.2.d. Membentuk Citra Positif.....	95
C. Analisis Peran Petugas <i>Customer Service</i>	102

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	153
B. Saran.....	156

DAFTAR PUSTAKA.....	157
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Transkrip Wawancara

- a. Transkrip Wawancara Dengan Informan 1
- b. Transkrip Wawancara Dengan Informan 2
- c. Transkrip Wawancara Dengan Informan 3
- d. Transkrip Wawancara Dengan Informan 4
- e. Transkrip Wawancara Dengan Informan 5
- f. Transkrip Wawancara Dengan Pelanggan PT. Sumber Turindo