



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENERAPAN ETIKA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN
KEPADA KONSUMEN 'HARI-HARI ROXY MAS' PASAR
SWALAYAN**

SKRIPSI

ANITA OKTAVIANI

203516516426

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA**



NATIONAL UNIVERSITY

**APPLICATION OF COMMUNICATION ETHICS IN SERVICE
TO CONSUMERS 'DAYS OF ROXY MAS' SUPERMARKETS**

Submitte as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor's
degree in Communication Science (S.I.Kom)

ANITA OKTAVIANI

203516516426

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENERAPAN ETIKA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN
KEPADA KONSUMEN 'HARI-HARI ROXY MAS' PASAR
SWALAYAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

ANITA OKTAVIANI

203516516426

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anita Oktaviani

NPM : 203516516426

Skripsi : Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Kepada Konsumen 'Hari-Hari Roxy Mas' Pasar Swalayan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan penerapan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 31 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Anita Oktaviani

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Anita Oktaviani
NPM : 203516516426
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tanggal Sidang : 01 Maret 2024




JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA Indonesia

**Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Kepada Konsumen 'Hari-Hari Roxy Mas'
Pasar Swalayan.**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Application Of Communication Ethics In Service To Consumers 'Days Of Roxy Mas' Supermarkets

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
 Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si	 Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.	 Anita Oktaviani

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Anita Oktaviani


NPM : 203516516426


Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan
Kepada Konsumen 'Hari-Hari Roxy Mas' Pasar
Swalayan.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si. ()

Pembimbing : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si. ()

Penguji I : Dr. Nurhasanah Haspiahi, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 / Maret / 2024

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Anita Oktaviani
NPM : 203516516426
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentras : *Public Relations*
Judul Skripsi : Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Kepada Konsumen
'Hari-Hari Roxy Mas' Pasar Swalayan.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 31 Januari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing,


Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si

Dekan

Dr. Ema Ernawati Chotim, M.Si

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anita Oktaviani
No. Pokok Mahasiswa : 203516516426
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Penerepan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Kepada Konsumen
Hari Hari Roxy Mas Pasar Swalayan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Strata 1 (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program
Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 31 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Kepala Prodi Ilmu Komunikasi


Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.


Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Anita Oktaviani
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516426
Fakultas / Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Kepada
Konsumen 'Hari-Hari' Roxy Mas Pasar Swalayan.

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 01 Maret 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 04 Maret 2024

Ketua Sidang : **Dr. Zainul Djumadi, M.Si**

Penguji I : **Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si**

Penguji II : **Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si**

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

BIODATA ALUMNI MAHASISWA



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : Anita Oktaviani
NPM : 203516516426
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tempat, Tgl. Lahir : Bogor, 24 Oktober 2002
Alamat Rumah : Jl. Galur Selatan Rt 10 Rw 03 Johar Baru
Jakarta Pusat
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 0858 8983 2355
Alamat Kantor : -
E-mail : anitaoktaviani675@gmail.com

Jakarta, 04 Maret 2024

Alumni,

Anita Oktaviani

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik & Keuangan.
4. Djujur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi.
5. Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pihak 'Hari-Hari Roxy Mas' Pasar Swalayan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
8. Teman – teman 'Hari-Hari Roxy Mas' pasar swalayan yang telah membuat penulis semangat dikala terpukul saat pengerjaan skripsi ini.
9. Rahma Agustriani teman seperjuangan yang selalu memberikan support dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.
10. Vivi Maulida yang telah menjadi teman peneliti dari awal masa perkuliahan hingga sekarang menyusun skripsi ini.
11. Terimakasih untuk diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah saya mulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibayangkan tidak mudah. Terimakasih sudah

bertahan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anita Oktaviani
NPM : 203516516426
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENERAPAN ETIKA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KEPADA
KONSUMEN ‘HARI-HARI ROXY MAS’ PASAR SWALAYAN.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 01 Maret 2024

Yang menyatakan



(Anita Oktaviani)

*Karya Ilmiah : karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis.

ABSTRAK

Nama : Anita Oktaviani
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Penerapan Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Kepada Konsumen 'Hari-Hari Roxy Mas' Pasar Swalayan.
Pembimbing : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si

Etika komunikasi mengacu pada cara orang berinteraksi satu sama lain. Menjaga berbagai aspek etika penting untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Ketika Anda mendapatkan layanan terbaik, Anda akan merasa puas. Jika elemen etika tidak digunakan dalam komunikasi, pesan yang disampaikan mungkin tidak diterima dengan baik oleh pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan subjeknya adalah supermarket Hari Hari Roxy Mas. Lima informan dikumpulkan, terdiri dari Asisten Manajer, HRD, Manajer, dan dua pelayan. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka dengan teknik sampling bola salju.

Komunikasi sangat penting untuk kualitas pelayanan karena membantu mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan layanan yang mereka terima. Penelitian ini menekankan bahwa etika komunikasi sangat penting sebagai cara untuk mengelola semua kegiatan dan meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : Etika Komunikasi, Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Name : Anita Oktaviani
Study Program : Communication Science
Title : Application Of Communication Ethics In Service To
Consumers 'Days Of Roxy Mas' Supermarkets
Supervisor : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si

Communication ethics refers to the way people interact with each other. Maintaining various aspects of ethics is important to provide the best service to customers. When you get the best service, you will feel satisfied. If ethical elements are not used in communication, the message conveyed may not be well received by customers.

This study used a qualitative descriptive approach and the subject was Roxy Mas Day supermarket. Five informants were gathered, consisting of an Assistant Manager, HRD, Manager, and two waiters. To collect data, this study used observation, interviews, documentation, and literature studies with snowball sampling techniques.

Communication is very important for quality service because it helps maintain a good relationship with customers and improve the service they receive. This study emphasizes that communication ethics is very important as a way to manage all activities.

Keywords: Communication Ethics, Service, Customer Satisfaction.

Daftar Isi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI	v
FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI ... Error! Bookmark not defined.	
BIODATA ALUMNI MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	11
ABSTRAK.....	12
ABSTRACT.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	17
DAFTAR TABEL.....	18
BAB I PENDAHULUAN.....	19
1.1 Latar Belakang.....	19
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	24
1.4.2 Manfaat Praktis.....	24
1.5 Sistematika Penulisan.....	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	27
2.1 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Studi Pustaka.....	36
2.2.1 Etika Komunikasi.....	36
2.2.2 Pelayanan	46
2.2.3 Konsumen	50
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	52
2.3 Kerangka Teori.....	61
2.3.1 Teori Deontologi	61
2.4 Kerangka Pemikiran.....	62
BAB III METODOLOGI.....	64
3.1 Pendekatan Penelitian	64
3.2 Metode dan Sifat Penelitian	64

3.2.1	Metode Penelitian	64
3.2.2	Sifat Penelitian	65
3.3	Subyek dan Obyek Penelitian	65
3.3.1	Subyek Penelitian.....	65
3.3.2	Obyek Penelitian	65
3.4	Data dan Teknik Pengambilan Data	65
3.4.1	Observasi.....	66
3.4.2	Wawancara.....	66
3.4.3	Dokumentasi	67
3.4.4	Studi Pustaka.....	67
3.4.5	Penelurusan Online	67
3.5	Penentuan Informan	68
3.5.1	Informan Kunci	68
3.5.2	Informan Pendukung.....	69
3.6	Teknik Uji Keabsahan Data	70
3.6.1	Uji kredibilitas data.....	70
3.7	Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	73
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	74
3.8.1	Lokasi Penelitian.....	74
3.8.2	Waktu Penelitian	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		76
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	76
4.1.1	Sejarah Perusahaan	76
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	79
4.1.3	Profil Umum Perusahaan	79
4.1.4	Mekanisme Kerja Perusahaan.....	80
4.1.5	Struktur Organisasi	80
4.2	Profil Informan	81
4.3	Hasil Penelitian.....	83
4.3.1	Penerapan Etika Komunikasi dalam Pelayanan ‘Hari-Hari Roxy Mas’	84
4.4	Pembahasan.....	104
4.4.1	Penerapan Etika Komunikasi Pelayanan di Hari Hari Roxy Mas.	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		107
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		110
CATATAN OBSERVASI.....		115

LAMPIRAN DRAFT WAWANCARA.....	119
KEPADA KEY INFORMAN.....	119
ASISTEN MANAJER HARI-HARI ROXY MAS.....	119
DRAFT WAWANCARA KEPADA.....	121
INFORMAN PENDUKUNG.....	121
HRD DAN SUPERVISOR.....	121
DARFT WAWANCARA KEPADA.....	122
INFORMAN PENDUKUNG.....	122
PELAYAN.....	122
TRANSKIP WAWANCARA KEY INFORMAN.....	123
TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG HRD.....	129
TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG SUPERVISOR.....	135
TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG PELAYAN.....	140
TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG PELAYAN.....	144
LAMPIRAN KATEGORI JAWABAN NARASUMBER.....	147
Bagaimana etika komunikasi dalam pelayanan?.....	147
Apa manfaat anda sebagai pelayan pada saat etika komunikasi di terapkan?.....	148
Pelayanan seperti apa yang dapat diterima oleh konsumen?.....	149
Apakah konsumen merupakan hal yang penting?.....	151
Bagaimana cara ‘Hari-Hari Roxy Mas’ membentuk kepuasan pada pelanggan yang datang?.....	153
Apakah seluruh pegawai ‘Hari-Hari Roxy Mas’ sudah melakukan adaptasi terhadap konsumen? Adaptasi yang seperti apa yang diterapkan?.....	155
DOKUMENTASI.....	163
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	173



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber Google Review.....	20
Gambar 1.2 Sumber Google Review.....	21
Gambar 1.3 Sumber Google Review.....	21
Gambar 1.4 Sumber Google Review.....	22
Gambar 1.5 Sumber Google Review.....	22
Gambar 3 1 Koreksi Via Whatsapp	72
Gambar 4 1 Jam Operasional Toko.....	77
Gambar 4 2 Suplier	77
Gambar 4 3 Katalog Promo KJSM	78
Gambar 4 4 Katalog Promo Spesial Belanjamu.....	78
Gambar 4 5 Logo Hari Hari Pasar Swalayan	79
Gambar 4 6 Hari Hari Roxy Mas	90
Gambar 4 7 Konsep 5S	92
Gambar 4 8 Pelayan sedang melakukan pelayanan	93
Gambar 4 9 Pelayan sedang melakukan pelayanan	94
Gambar 4 10 Briefing Pagi	95
Gambar 4 11 Briefing Pagi	95
Gambar 4 12 Keadaan Toko Ramai.....	97
Gambar 4 13 Keadaan Toko Ramai.....	98
Gambar 4 14 Pelayang Berkomunikasi dengan konsumen.....	99
Gambar 4 15 Pelayan Berkounikasi Dengan Atasan.....	100
Gambar 4 16 Pelayan Berkomunikasi sesama pelayan.....	101
Gambar 4 17 SOP Pelayanan.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2 2 Kerangka pemikiran.....	63
Tabel 3 1 Informan Pendukung.....	69
Tabel 3 2 Waktu Penelitian	75

