



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI ANTARA PERUSAHAAN & PELANGGAN
DALAM PROGRAM CUSTOMER EXHIBITION
(Studi Pada PT ANTAM UBPP Logam Mulia)**

SKRIPSI

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

**Syindy Figandiana
NPM. 183112351650163**

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**COMMUNICATION BETWEEN COMPANIES AND
CUSTOMERS IN THE CUSTOMER EXHIBITION PROGRAM
(Study On PT. ANTAM UBPP Logam Mulia)**

THESIS

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

**Syindy Figandiana
NPM. 183112351650163**

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

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syindy Figandiana
NPM : 183112351650163
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan Dalam Program Customer Exhibition (Studi Pada PT. ANTAM UBPP LOGAM MULIA)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

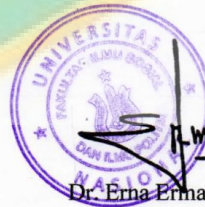
Jakarta, September 2022

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Lely Arrianie, M.Si.

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Syindy Figandiana
NPM : 183112351650163
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/ Public Relations
Judul Skripsi : Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan
Dalam Program Customer Exhibiton (Studi Pada
PT ANTAM UBPP Logam Mulia)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 06 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 26 September 2022

Ketua Sidang : Drs. Masnah, M.Si.

Penguji I : Drs. Hadi Surantio, M.Si.

Penguji II : Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Keterangan :

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Syindy Figandiana

NPM : 183112351650163

Judul Skripsi : Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan Dalam Program
Customer Exhibition (Studi Pada PT. ANTAM UBPP
LOGAM MULIA)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan 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 ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

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

Jakarta, 8 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Syindy Figandiana



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRAK

Nama : Syindy Figandiana
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan
Dalam Program Customer Exhibition (Studi Pada
PT. ANTAM UBPP LOGAM MULIA)

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, <i>Customer Exhibition</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan Dalam Program Customer Exhibition Pada PT Antam UBPP Logam Mulia. Teori yang digunakan pada penelitian ini Teori komunikasi interpersonal oleh Joseph A Devito yang berisi (Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa Positif). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdapat tiga informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari Keterbukaan (<i>openness</i>) para karyawan PT. Antam UBPP Logam Mulia selalu menyampaikan informasi sesuai dengan SOP sehingga karyawan tidak ada yang bertindak diluar dari hal tersebut. Dihat dari Empati (<i>Emphaty</i>) dimana dengan mengayomi dan mendengarkan apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan oleh para konsumen. Dilihat dari dukungan (<i>supportive</i>) dimana adanya penyambutan sangat baik dan tidak ada diskriminasi antar pelanggan lama ataupun baru. Dilihatdari sikap positif (<i>positiveness</i>) dilakukan menjunjung tinggi nilai kesopanan, memberikan pelayanan terbaik. Dan dilihat dari kesetaraan (<i>equality</i>) dengan tidak membedakan antar konsumen, dan bersikap adil terhadap konsumen. Kesimpulan pada penelitian ini PT. ANTAM UBPP Logam Mulia menjalankan komunikasi interpersonal yang efektif sebagaimana sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini Teori komunikasi interpersonal oleh Joseph A Devito dengan konsep (Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa Positif).
Pembimbing	Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

ABSTRACT

Name : Syindy Figandiana
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title : Communication between Companies and
Customers in the Customer Exhibition Program
(Study on PT. ANTAM UBPP LOGAM MULIA)

Keywords	<p>This study aims to determine how the communication between companies & customers in the Customer Exhibition Program at PT Antam UBPP Logam Mulia. The theory used in this research is the theory of interpersonal communication by Joseph A Devito which contains (Openness, Empathy, Support, Positive Sense). This study uses a qualitative research type. Data collection is done through in-depth interviews, observation, and documentation. There are three informants in this study. The results showed that judging from the openness (openness) of the employees of PT. Antam UBPP Logam Mulia always conveys information in accordance with the SOP so that employees do not act outside of it. It can be seen from Empathy, where by nurturing and listening to what consumers really need and want. Judging from the support (supportive) where there is a very good reception and there is no discrimination between old or new customers. Judging from a positive attitude, it is carried out by upholding the value of politeness, providing the best service. And from seeing the view (equality) by not discriminating between consumers, and being fair to consumers. The conclusion in this study PT. ANTAM UBPP Logam Mulia runs effective interpersonal communication as it should be in accordance with the theory used in this study The theory of interpersonal communication by Joseph A Devito with the concept (Openness, Empathy, Support, Positive Sense).</p>
Advisor	Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, benar dan tepat pada waktunya. Judul pada skripsi ini adalah Komunikasi Antara Perusahaan & Pelanggan Dalam Program Customer Exhibition (Studi Pada PT. ANTAM UBPP LOGAM MULIA). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada seluruh pihak yang sudah membantu, serta memberikan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
4. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Lely Arrianie, M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi penuh selama masa penyelesaian skripsi ini. Terima kasih karena telah membuat peneliti

menjadi lebih mandiri dan yakin bisa menyelesaikan skripsi dengan baik. Terima kasih karena tidak pernah lelah dan selalu meluangkan banyak waktu untuk penulis selama melakukan bimbingan hingga skripsi ini selesai.

6. Ibu Dra. Masnah, M.Si selaku Ketua Sidang Skripsi yang telah memimpin jalannya proses sidang skripsi secara hikmat hingga selesai.
7. Bapak Drs. Hadi Surantyo, M.Si selaku Dosen Penguji 1 Sidang Skripsi yang telah memberikan waktu serta banyak motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Aberar Guridno, M.A.P selaku koordinator, terima kasih telah membantu dan mengurus penjadwalan sidang skripsi saya serta membantu dalam bagian teknis sebelum sidang skripsi di mulai.
9. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak ilmu serta banyak pengalaman yang dimiliki kepada penulis.
10. Kedua orang tua penulis dan keluarga besar yang tiada hentinya dalam memberikan semangat serta doa yang selalu di panjatkan sehingga penulis selalu kuat dan tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan masa perkuliahan ini hingga selesai.
11. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2018 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk saling memberikan bantuan, doa, dan semangat satu sama lain agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis hingga sampai di tahap ini,.Penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi diri penulis dan bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 9 Agustus 2022

Penulis



DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	2
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	3
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Teori Yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori Komunikasi Interpersonal (Joseph Devito)	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Strategi Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Citra Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Informan Kunci	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Informan Pendukung	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Perencanaan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Tentang PT. Antam Tbk UBPP Logam Mulia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi PT. Antam Logam Mulia...	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Logo dan Makna Logo	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Jenis Hasil Produksi	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Proses Produksi	Error! Bookmark not defined.
5.2 Profile Informan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Komunikasi Antara Perusahaan dan Pelanggan Dalam Program Customer Exhibition PT. Antam UBPP Logam Mulia	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.