



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA BAGI PESERTA PT
ASABRI (Persero) CABANG JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

Laras Handaningrum

193516516380

FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

September, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION STRATEGY IN
PROVIDING EXCELLENT SERVICE FOR PARTICIPANTS
OF PT ASABRI (Persero) JAKARTA**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a bachelor's degree of
Communication Science (S.I.Kom)

Laras Handaningrum

193516516380

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

September, 2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Laras Handanngrum
NPM : 193516516380
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT ASABRI (persero) Cabang Jakarta
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, 01 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, 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 : Laras Handaningrum
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516380
Jurusan : Ilmu Komunikasi – Public Relations
Program Studi : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Customer Service* Dalam
Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT ASABRI
(persero) Cabang Jakarta

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 20 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 1 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

Penguji I : Yuyu Sriwarlini, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Keterangan:

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Laras Handaningrum
NPM : 193516516380
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi – Public Realations
Tanggal Sidang : Rabu, 20 Februari 2023




JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

STARTEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA BAGI PESERTA PT ASABRI (PERSERO) CABANG JAKARTA

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION STRATEGY IN PROVIDING EXCELLENT SERVICE FOR PARTICIPANTS OF PT ASABRI (Persero) JAKARTA

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 1/3/2023	TGL: 1/3/2023	TGL: 1/3/2023
		

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Laras Handaningrum

NPM : 193516516403

Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Prima
Bagi Peserta PT ASABRI (persero) Cabang Jakarta

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 ijazah 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 pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 1 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan,

(Laras Handaningrum)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**



Nama Mahasiswa : Laras Handaningrum
No. Pokok : 193516516380
Program Studi/Jurusan : Ilmu Sosial Ilmu Politik/ Ilmu Komunikasi
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 25 Agustus 2001
Alamat Rumah : Jl. Squadron Kampung Baru I RT 04 RW 05 No
27, Jakarta Timur
Telepon Rumah :
Telepon Kantor :
HP : 08990790130
Alamat Kantor :
E-mail : lhandaningrum@gmail.com

Jakarta, 1 Maret 2023

Alumni,

Laras Handaningrum

ABSTRAK

Nama : Laras Handaningrum
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT ASABRI (persero) Cabang Jakarta

Kata Kunci Strategi Komunikasi, Customer Service, Pelayanan Prima	<p>Skripsi ini membahas mengenai bagaimana strategi komunikasi customer service dalam memberikan pelayanan prima bagi peserta PT ASABRI (persero) cabang Jakarta.</p> <p>Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan memilih lokasi, Jalan Mayjen Sutoyo Cawang. Sumber data yang diperoleh dari data primer dan sekunder yang relevan dengan masalah yang diteliti, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan prima bagi peserta terlaksana dengan baik. Sebagai komunikator <i>customer service</i> berperan besar dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada peserta PT ASABRI (persero) dalam memberikan pelayanan prima. Komunikasi yang terjadi antara <i>customer service</i> dan peserta PT ASABRI (persero) dapat disebut mencapai kredibilitas komunikator karena peserta mencapai kepuasannya dengan penerimaan pesan yang mudah dipahami oleh peserta. Kepercayaan peserta juga terbentuk dari <i>customer service</i> yang menjalankan tugasnya dengan efektif, efisien, sederhana, kejelasan dan ketepatan, keterbukaan, responsif, serta adaptif. Saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini ialah terus mempertahankan dan terus mengasah keterampilan komunikasi yang dimiliki masing-masing <i>customer service</i>.</p>
--	---

ABSTRACT

Name : Laras Handaningrum
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title : *Customer Service* Communication Strategy In Providing
Excellent Service For Participants Of PT ASABRI (persero)
Jakarta

<p>Kata Kunci</p> <p>Strategy Communication, Customer Service, Excellent service.</p>	<p>This thesis discusses how the customer service communication strategy in providing excellent service for participants of PT ASABRI (Persero) Jakarta branch. The type of research used is descriptive qualitative research. By choosing a location, Jalan Mayjen Sutoyo Cawang. Sources of data obtained from primary and secondary data relevant to the problem under study, data collection techniques include observation, interviews and documentation. While the data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the customer service communication strategy in providing excellent service for participants was well implemented. As a communicator, customer service plays a big role in conveying messages and information to PT ASABRI (Persero) participants in providing excellent service. Communication that occurs between customer service and PT ASABRI (Persero) participants can be called achieving communicator credibility because participants achieve satisfaction with receiving messages that are easily understood by participants. Participant trust is also formed from customer service that carries out its duties effectively, efficiently, simply, clarity and accuracy, openness, responsiveness, and adiptive. The advice that can be given by the author in this research is to continue to maintain and continue to hone the communication skills of each customer service.</p>
---	---

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

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. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah mengenai Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT.ASABRI (persero) Cabang Jakarta.

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 terima kasih kepada:

- a) Bapak. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
- b) Ibu. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
- c) Bapak. Drs. Adi Prakosa, M.Si. selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional sekaligus dosen pembimbing proposal penelitian

skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan waktu luangnya.

d) Bapak. Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu komunikasi Universitas Nasional

e) Dr. Dwi Kartikawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;

f) Segenap Dosen FISIP terutama Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak pengalaman serta ilmu pengetahuannya terhadap dunia ilmu komunikasi kepada penulis serta meluangkan waktunya untuk selalu memberikan materi yang bermanfaat selama menjalani perkuliahan di Universitas Nasional.

g) Segenap Sekretariat FISIP yang telah membantu peneliti dalam memenuhi kebutuhan pengajuan surat menyurat untuk penelitian dan kegiatan perkuliahan di Universitas Nasional.

h) Pihak PT ASABRI (persero) yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

i) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan

j) Teruntuk Fatur Shafly Afif yang telah memberikan dukungan, memotivasi saya, dan menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini.

k) Sahabat saya Wina, Nadia, Kanaya, Nurul, Selvy, Dinda, Niken, Rizqa, Anisa, Pangaw, Sultan, Fajri, Hery, Kakew, Aldoy, Capung,

Farez, dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih telah menghibur saya selama masa kuliah dan memberikan saya semangat dalam membantu mengerjakan skripsi ini, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 25 September 2022

(Laras Handaningrum)

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1.1</u>	6
<u>Gambar 1.2</u>	6
<u>Gambar 1.3</u>	7
<u>Gambar 1.4</u>	9
<u>Gambar 4.1</u>	58
<u>Gambar 4.2</u>	60



DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2.1</u>	14
<u>Tabel 3.1</u>	52
<u>Tabel 4.1</u>	76
<u>Tabel 4.1.1</u>	88



DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	ii
<u>ABSTRACT</u>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 Teori Kredibilitas Komunikator.....	21
2.3 Kerangka Konsep Teori.....	24

2.3.1	Strategi Komunikasi.....	24
2.3.1.1	Ruang Lingkup Strategi Komunikasi	34
2.3.1.2	Tujuan-Tujuan Strategi Komunikasi	34
2.3.2	Customer Service	35
2.3.3	Pelayanan Prima.....	37
2.4	Kerangka Berpikir	44
BAB III	METODELOGI PENELITIAN.....	45
3.1	Pendekatan Penelitian dan Metode Penelitian	45
3.2	Teknik Pemilihan Informan	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data	48
3.4	Teknik Analisis Data.....	49
3.5	Teknik Keabsahan Data.....	51
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Gambaran Umum.....	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan	54
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	55
4.1.3	Landasan Brand	58
4.1.4	Struktur Organisasi	59
4.1.5	Mekanisme Kerja Perusahaan.....	60

4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Strategi Komunikasi Yang Dilakukan Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan	61
4.2.2 Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Peserta PT ASABRI (persero) Cabang Jakarta	76
4.2.3 Pelayanan Prima Bagi Peserta PT. ASABRI (persero) Cabang Jakarta.....	83
4.3 Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

