

**CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI
KOMPLAIN PENGHUNI
(Studi Kasus Pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**



**Disusun oleh:
PRIYO NUGROHO SOLIQ
051403503125046**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2018

**CUSTOMER SERVICE DALAM MENANGANI
KOMPLAIN PENGHUNI
(Studi Kasus Pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta)**

SKRIPSI

Program Studi Ilmu Komunikasi – Strata 1



Disusun oleh:

PRIYO NUGROHO SOLIQ

051403503125046

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2018

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
PERTNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 20 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,




(Priyo Nugroho Soliq)

051403503125046

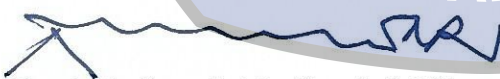
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Priyo Nugroho Soliq
NIM : 051403503125046
JUDUL : *Customer Service Dalam Menangani Komplain Penghuni*
(Studi Kasus Pada Apartemen *Residence 8* Senopati
Jakarta)
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat
Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi
Jakarta, 20 Agustus 2018

Menyetujui,

Pembimbing II **Pembimbing I**


(Dr. Amin Saragih Manihuruk, M.S)


(Bertha K. Sinambela, M. Si)

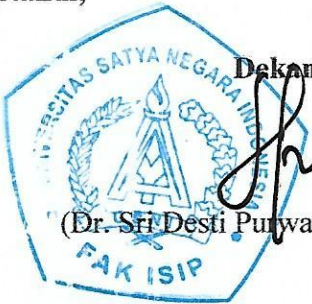
Mengetahui,

Ketua Program Studi


(Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom)

Dekan FISIP


(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Priyo Nugroho Soliq
NIM : 051403503125046
JUDUL : *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Penghuni
(Studi Kasus Pada Apartemen *Residence 8* Senopati
Jakarta)

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 20 Agustus 2018

Menyetujui,

Ketua Penguji : Bertha K. Sinambela, M.Si

Anggota Penguji I : Dr. Ilona Oisina V.S.,M.Si

Anggota Penguji II : Drs. Achmad Mucharam, M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Dekan FISIP,

(Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom)



(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

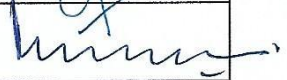
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

NAMA : Priyo Nugroho Soliq
NIM : 051403503125046
HARI/TANGGAL UJIAN : Kamis, 16 Agustus 2018
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat
JUDUL : *Customer Service* Dalam Menangani Komplain
Penghuni (Studi Kasus Pada Apartemen *Residence*
8 Senopati Jakarta)

TELAH DIREVISI, DISETUJUI, OLEH PENGUJI DAN TIM PEMBIMBING
SERTA DIPERKENANKAN UNTUK DIPERBANYAK/DICETAK.

Jakarta, 20 Agustus 2018

Menyetujui,

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Bertha K. Sinambela, M.Si	Ketua Penguji	
2.	Dr. Ilona Oisina V.S., M.Si	Anggota Penguji I	
3.	Drs. Achmad Mucharam, M.Si	Anggota Penguji II	

Mengetahui,

Ketua Program Studi,


(Helen Olivia, S.Ikom, M.Ikom)

Dekan FISIP,


(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam membantu menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Menangani Komplain Penghuni Pada Apartemen *Residence 8 Senopati Jakarta* dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk dapat lulus tugas akhir Skripsi.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini akan sangat sulit tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Merry L. Panjaitan, MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Ibu Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Helen Olivia, S.Ikom., M.Ikom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Bertha K. Sinambela, M.Si selaku dosen pembimbing 1, yang telah membimbing materi penulis selama pengerjaan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Amin Saragih Manihuruk, M.S selaku dosen pembimbing 2, yang telah membimbing materi penulis selama pengerjaan Skripsi ini.
6. Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

7. Bapak Didi Halim Simon selaku Building Property Manager yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Apartemen Residence 8 Senopati Jakarta.
8. Orang tua tercinta Ibu Slamet Rahayu dan Kakak Priyas Bowo Soliq yang selalu memberikan Do'a, motivasi dan semangat tiada henti.
9. Songko Mulyo, Alan Nopiansyah, Rachmad Zardiansyah, Arissandi, Dwi Novi Aryanti, Irmah, Rokhimah, Ika Trisnawati, Laras Prasetyawati yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam pengerjaan Skripsi ini.
10. Teman-teman FISIP Ilmu Komunikasi 2014 yang telah memberi bantuan serta motivasi baik langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan Skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi lebih baiknya karya ini di masa yang akan datang.

Jakarta, 20 Agustus 2018



Priyo Nugroho Soliq

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Priyo Nugroho Soliq

NIM : 051403503125046

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Customer Service Dalam Menangani Komplain Penghuni (Studi Kasus Pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta)

Jumlah Halaman : xiv + 84 Halaman + 14 Lampiran

Bibliografi : 20 Buku (2009-2017); 2 Jurnal; 2 Sumber Lain

ABSTRAK

Pelayanan *customer service* pada Apartemen *Residence 8* Senopati tentunya tidak luput dari beberapa masalah terkait ketidakpuasan pelanggan yang mengakibatkan timbulnya komplain pelanggan, baik itu dikarenakan oleh pelayanan *customer service* maupun oleh berbagai faktor lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *customer service* dalam menangani komplain penghuni pada Apartemen *Residence 8* Senopati Jakarta.

Teori dalam penelitian ini yaitu teori penetrasi sosial. Metode dalam penelitian ini yaitu metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi nonpartisipan dan wawancara mendalam. Teknik analisis datanya dilakukan dengan reduksi data, model data, dan penarikan atau verifikasi kesimpulan. Teknik keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menangani komplain penghuni *customer service* berinteraksi langsung dengan penghuni, menanyakan apa yang di keluhkan oleh penghuni, mendengarkan apa yang di komplain oleh penghuni, merasa empati dengan apa yang dirasakan oleh penghuni, mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dapat meredam emosi dari penghuni.

Kata Kunci : *Customer Service*, Komplain, Penghuni

Pembimbing 1 : Bertha K. Sinambela, M. Si

Pembingbing 2 : Dr. Amin Saragih Manihuruk, M.S

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

NAME : Priyo Nugroho Soliq

NIM : 051403503125046

STUDY PROGRAM : Communication Science

SPECIALIZATION : Public Relation

Customer Service in Handling Occupant's Complaints (Case Study of Residence 8 Senopati Apartment in Jakarta)

Number of Page : xiv + 84 Page + 14 Enclosure

Bibliografi : 20 Book (2009-2017); 2 Journal; 2 Another Source

ABSTRACT

The customer service at Residence 8 Senopati Apartment could never be perfect either, sometimes there could be a problem where customer would feel unsatisfied with the service they offer, whether it's because of customer service as well as the various any factors. The goals of this research was to know the way to handle occupant's complaints at Residence 8 Senopati Apartment.

The theory in this research is theory of social penetration. The method in this research is study case method with qualitative approach. The data collection technique that I am used in this research is nonparticipant observation and deep interview. The data analysis technique was with the reduction data, model data, and conclusion. The technique of validation data came from triangulation source.

The result of this research showed that in handling occupants complaints customer service was directly interacted with occupants, asked directly what the occupants have to complain about, listened to what the occupants have complained about, empathized with what the occupants felt, asked questions that can drown out the emotions of the occupants.

Key Word : Customer Service, Complaints, Occupant

Counselor 1 : Bertha K. Sinambela, M. Si

Counselor 2 : Dr. Amin Saragih Manihuruk, M.S