

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER
SERVICE PT PAKUWON JATI DALAM MEMBERIKAN
INFORMASI PEMINJAMAN *BABY STROLLER* DAN
WHEELCHAIR DI *MALL GANDARIA CITY***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

DELLA AMELIA

051603503125023

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

2020

**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI CUSTOMER
SERVICE PT PAKUWON JATI DALAM MEMBERIKAN
INFORMASI PEMINJAMAN *BABY STROLLER* DAN
WHEELCHAIR DI *MALL GANDARIA CITY***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

DELLA AMELIA

051603503125023

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

2020

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan 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 di kemudian 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 norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
619190234

6000
TUAS RUPIAH

(Della Amelia)

051603503125023

YAYASAN ABDI KARYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

PANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Della Amelia
NIM : 051603503125023
JUDUL : Hambatan Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* PT
Pakuwon Jati TBK dalam memberikan informasi
peminjaman *Baby Stroller* dan *Wheelchair* di mall
Gandaria City
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi
Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Tarsani, S.Sos., M.I.Kom)

(Bertha Komala Sinambela, S.Sos., M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ikom

Dekan FISIP

(Sandra Olifia, M.Si)

(Dr. Radita Gora Tayibnapi, S.Sos., M.M)

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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Della Amelia
NIM : 051603503125023
JUDUL : Hambatan Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* PT
Pakuwon Jati TBK dalam memberikan informasi
peminjaman *Baby Stroller* dan *Wheelchair* di mall
Gandaria City
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

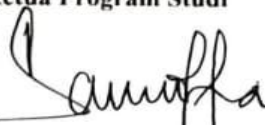
Ketua Penguji : Bertha Komala Sinambela, S.Sos., M.Si (.....)

Penguji 1 : Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M (.....)


Penguji 2 : Drs. Solten Rajagukguk, M.M (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi


(Sandra Olifia, M.Si)

Dekan FISIP


(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M)

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

Nama : Della Amelia
Nim : 051603503125023
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hambatan Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* PT Pakuwon Jati Tbk dalam memberikan informasi peminjaman *Baby Stroller* dan *Wheel Chair* di *Mall Gandaria City*
Jumlah Halaman : 85 + Lampiran
Bibliografi : 20 Buku (2002-2016); 1 Skripsi; Internet; 2 Media

ABSTRAK

Customer Service merupakan penjeabatan komunikasi antara Management dan *customer* yang bertujuan untuk mempertahankan citra positif suatu perusahaan, serta dalam memberikan informasi terkait *Mall Gandaria City* serta membuat strategi dalam mengatasi hambatan berkomunikasi dalam penyampaian terkait peminjaman *Baby Stroller* dan *Wheel Chair*.

Landasan teori yang digunakan adalah Teori Informasi Organisasi dan menggunakan landasan konseptual Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Organisasi *Customer Service*, Strategi mengatasi hambatan, Penanganan keluhan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan studi kasus. Paradigma Post Positivis. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah dengan membuat rencana-rencana mental untuk mempengaruhi komunikasi

Penyelesaian Hambatan komunikasi yang dilakukan perlu diadakan training mengenai komunikasi serta tata cara pelayanan yang baik agar tidak munculnya komplain pelanggan.

Kata Kunci :Hambatan Komunikasi, Komplain, *Customer Service*.

Pembimbing 1: Bertha Komala Sinambela, S. Sos, M. Si

Pembimbing 2: Oni Tarsani, S. Sos, M. Ikom

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

Name : Della Amelia

Nim : 051603503125023

Study program : Communication Science

Specialization : Public Relations

" PT Pakuwon Jati Customer Service Interpersonal Communication Service in Providing Information on Borrowing Baby Strollers and Wheel Chairs at Gandaria City Mall"

Pages : 85 + Attachments

Bibliography : 20 books (2002-2016); 1 Theses; Internet: 3 Media

ABSTRACT

Customer Service is an extension of communication between Management and customers that aims to maintain a positive image of a company, as well as in providing information related to Gandaria City Mall and making strategies to overcome communication barriers in delivery related to Baby Stroller and Wheel Chair lending.

The theoretical basis used is Organizational Information Theory and uses the conceptual foundation of Interpersonal Communication, Customer Service Organizational Communication, Overcoming Barriers Strategy, Handling of Complaints.

The approach used in this research is a case study approach. The Post Positivist Paradigm. Descriptive qualitative research methods. Using data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that the effort to overcome communication barriers made by Customer Service is by making mental plans to influence communication.

Resolving communication barriers that are carried out requires training on good communication and service procedures so that customer complaints do not arise.

Keyword : Communication Barriers, Complaints, Customer Service.

Advisor 1: Bertha Komala Sinambela, S. Sos, M. Si

Advisor 2: Oni Tarsani, S. Sos, M. Ikom

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tak lupa juga penulis berterima kasih kepada Kedua Orang Tua, Almarhum Ayah Erdiman dan Ibu Nurul Hasanah serta Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a restunya untuk kelancaran kepada penulis menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Hambatan *Customer Service* dalam menangani komplain peminjaman fasilitas baby stroller dan wheel chair di Pt.Pakwon Jati Tbk Mall Gandaria City” ini dengan baik.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Dra. Merry L. Panjaitan, MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Dr. Radita Gora Tayyibnaps, S.Sos, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia
3. Sandra Olifia, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Bertha Komala Sinambela, S.Sos., M.SI Selaku Dosen Pembimbing I
5. Oni Tarsani, S.Sos., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing II

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
7. Teman-Teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
8. Teman-teman *Customer Service Mall Gandaria Ciy.*
9. Teman-teman yang selalu memotivasi Lea Zagot, Silvia, W Tienyan, Fransiska S yang selalu menyemangati juga
10. Teman-Teman Sarjana yang selalu mendukung penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini yakni Mega, Mulia, Fajri, Alfiani, Eka, Suci, Adam, Bang Muiz, Kak Amel, Kak Putri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menjadikan Penulis dapat menjadi lebih baik ke depannya.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Penulis,

Della Amelia