

**KOMUNIKASI KONSTRUKTIF EKSTERNAL *PUBLIC*
RELATIONS TOKOPEDIA DALAM MENANGANI
KOMPLAIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

IKA WULANSARI

051603503125110

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

2020

**KOMUNIKASI KONSTRUKTIF EKSTERNAL *PUBLIC*
RELATIONS TOKOPEDIA DALAM MENANGANI
KOMPLAIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

IKA WULANSARI

051603503125110

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2020

**CONSTRUCTIVE COMMUNICATION EXTERNAL PUBLIC RELATIONS
TOKOPEDIA IN HANDLING COMPLAINTS**

THE THESIS

***Submitted in Partial Fulfillment of Requirement for the Attainment of a
Bachelor Degree in Communication Science Customer serviceogram***



Written by:

Ika Wulansari

051603503125110

**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

2020

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

Dengan ini 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 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 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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



(Ika Wulansari)

051603503125110

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Ika Wulansari

NIM : 051603503125110

JUDUL : Komunikasi Konstruktif Eksternal *Public Realtion*
Tokopedia Dalam Menangani Komplain

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi.

Jakarta, 05 Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M. Si)

(Agus Budiana, M.Ikom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

(Sandra Olifia, M.Si)

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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Ika Wulansari
NIM : 051603503125110
JUDUL : Komunikasi Konstruktif Eksternal *Public Relations* Tokopedia Dalam Menangani Komplain
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, Agustus 2020

Menyetujui,

Ketua Penguji : Agus Budiana, M.Ikom

Anggota Penguji I : Sandra Olifia, M.Si

Anggota Penguji II : Achmad Budiman Sudarsono, M.Ikom (.....)

I. Budiana

Sandra Olifia

Achmad Budiman Sudarsono

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sandra Olifia

Sandra Olifia, M.Si

Dekan FISIP

Dr. Radita Gora Tayibnapis

Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Satya Negara Indonesia

Nama : Ika Wulansari
Nim : 051603503125110
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
“Komunikasi Konstruktif Eksternal *Public Relations* Tokopedia Dalam Menangani Komplain”
Jumlah Halaman : 85 + Lampiran
Bibliografi : 17 Buku (2008-2018); 2 Jurnal (2015-2017)

ABSTRAK

Tokopedia merupakan salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi konstruktif oleh eksternal *public relations* Tokopedia dalam menangani komplain.

Landasan teori yang digunakan adalah Teori manajemen relasi dan menggunakan landasan konseptual komunikasi, komunikasi konstruktif, komunikasi organisasi, *public relations*, *e-commerce*, komplain.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif, paradigma post-positivisme, metode penelitian studi kasus, sifat penelitian deskriptif. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi konstruktif yang dilakukan *eksternal public relations* Tokopedia adalah menggunakan empat konsep komunikasi konstruktif yakni berorientasi pada masalah, pembicaraan kongruen, pembicaraan deskriptif, dan memberikan validasi.

Penyelesaian komplain yang dilakukan adalah perlu diadakan sosialisasi dari *Team Leader* Tokopedia mengenai semua keluhan atau komplain yang terjadi baik dari segi pelayanan maupun produk.

Kata Kunci : **Komunikasi Konstruktif, Teori Manajemen Relasi, Komplain**
Pembimbing 1 : **Agus Budiana, M.Ikom**
Pembimbing 2 : **Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si**

The Faculty of Social and Political Sciences

University of Satya Negara Indonesia

Name : Ika Wulansari
Students' Registration Number : 051603503125110
Field of Study : Communication Science
Specialization : Public Relations
"Constructive Communication External Public Relations Tokopedia In Handling Complaints"
Pages : 85 + Attachments
Bibliography : 17 books (2008-2018); 2 Journal (2015-2017)

ABSTRACT

Tokopedia is an e-commerce in Indonesia. The purpose of this research is to find out constructive communication external public relations Tokopedia in handling complaints

The theoretical foundation used is relationship management theory and uses the conceptual foundation of communication, constructive communication, organizational communication, public relations, e-commerce, complaint.

The approach used in this study is a qualitative approach, a post-positivism paradigm. case study research methods, the nature of descriptive research. Using data collection techniques such as observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that constructive communication conducted by Tokopedia external public relations is to use four constructive communication concepts namely problem oriented, congruent speech, descriptive speech, and validation.

Completion of complaints made is the need to hold a socialization from Tokopedia Team Leader regarding all complaints or complaints that occur both in terms of service and product.

Keyword : Constructive Communication, Relationship Management Theory, Complaint
Advisor 1 : Agus Budiana, M.Ikom
Advisor 2 : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M. Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Komunikasi Konstruktif Eksternal *Public Relations* Tokopedia Dalam Menangani Komplain” 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, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih antara lain kepada:

1. Kedua Orang Tua serta Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a restunya.
2. Dra. Merry L. Panjaitan, MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Radita Gora Tayibnapi, S.Sos, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia
4. Sandra Olifia, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
5. Agus Budiana., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing I
6. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing II
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.

8. Teman-Teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia terlebih Kak Amel dan Dinda Puji yang selalu memberikan support.
9. Teman-teman Tokopedia Care Puri Kembangan.
10. Kevin Aprilian, Kue Bantal, dan Moudy yang selalu memberikan support.
11. Bu Ani atasan dikantor dan teman-teman General Affair AAM yang selalu memberikan support dan memberikan izin menggunakan waktu kerja untuk keperluan kuliah.

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, 5 Agustus 2020

Penulis,

Ika Wulansari