

**KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN PT. PRIMA BUANA INTERNUSA
(Studi kasus pada Hunian Apartemen Kalibata City)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk tugas akhir

SKRIPSI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



OLEH:

MUHAMMAD ILVIAN RAHMANDANY

(051703573125009)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

JAKARTA

2019

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 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 4 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



(Muhammad Ilvian Rahmandany)
051703573125009

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Muhammad Ilvian Rahmandany
NIM : 051703573125009
JUDUL : KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PT. PRIMA BUANA INTERNUSA
(Studi kasus pada hunian Apartemen Kalibata City)

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Humas

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, 4 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Achmad Budiman Sudarsono, M.I.Kom) (Helen Olivia, S.I.Kom, M.I.Kom)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

(Sandra Olifia, S.Sos, M.Si)

(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Muhammad Ilvian Rahmandany
NIM : 051703573125009
JUDUL : KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PT. PRIMA BUANA INTERNUSA
(Studi kasus pada hunian Apartemen Kalibata City)

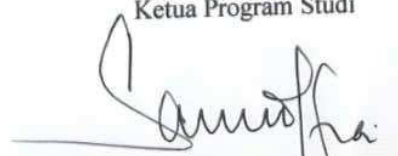
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Jakarta, 8 Juli 2019

Menyetujui,
KetuaPenguji : Sandra Olifia, S.Sos, M.Si
AnggotaPenguji I : Drs. Solten Rajagukguk, MM
AnggotaPenguji II : Bertha K. Sinambela, M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi


(Sandra Olifia, S.Sos, M.Si)

Dekan FISIP


(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

NAMA : Muhammad Ilvian Rahmandany
NIM : 051703573125009
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Komunikasi Antar Pribadi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan PT. Prima Buana Internusa (studi kasus apartemen Kalibata City).
Jumlah halaman : 98 halaman+ 29 lampiran

ABSTRAK

PT Prima Buana Internusa selaku badan pengelola apartemen Kalibata City, dalam mengurus pengelolaan apartemen dengan banyaknya tower dan jumlah hunian yang mencapai belasan ribu unit tidak terlepas dari berbagai masalah. Masalah yang terjadi salah satunya adalah isu prostitusi yang marak terjadi dilingkungan apartemen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh badan pengelola apartemen kepada para penghuni apartemen Kalibata City yang resah dengan maraknya kasus prostitusi. Teori yang digunakan teori penetrasi sosial, teori ini digunakan untuk mengembangkan hubungan antara public relations dengan konsumen, dimana public relations memiliki upaya untuk menimbulkan perasaan positif terhadap konsumen agar terciptanya interaksi yang efektif pula. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini badan pengelola sudah menangani keluhan pelanggan dengan baik dan dengan mengadakan program gerakan tertib hunian. Fokusnya badan pengelola terhadap penanganan kasus ini sendiri terletak pada dilarangnya hunian apartemen yang disewakan secara harian, karena dari beberapa kasus yang terjadi di apartemen Kalibata City.

Kata Kunci: Komunikasi Antar Pribadi, Penanganan Keluhan, Pelanggan
Pembimbing I: Helen Olivia, S.I.Kom, M.I.Kom.
Pembimbing II: Achmad Budiman Sudarsono, M.I.Kom

NAMA : Muhammad Ilvian Rahmandany
NIM : 051703573125009
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Komunikasi Antar Pribadi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan PT. Prima Buana Internusa (studi kasus apartemen KalibataCity).
Jumlahhalaman : 98 halaman+ 29 lampiran

ABSTRACT

PT Prima Buana Internusa as the managing body of the Kalibata City apartment, in managing the apartment management with the number of towers and the number of occupancy that reached a dozen thousand units was inseparable from various problems. One of the problems that occur is the issue of prostitution that is rife in the apartment environment.

This study aims to find out how interpersonal communication carried out by the apartment management body to the residents of Kalibata City apartments is troubled by the proliferation of cases of prostitution. The theory used by social penetration theory is that this theory is used to develop a relationship between public relations and consumers, where public relations has an effort to generate positive feelings towards consumers so that effective interactions are created. This study uses a case study method. With the technique of collecting data through observation, interviews and documentation.

The results of this research management body has handled customer complaints properly and by holding an orderly residential movement program. The management body's focus on handling this case itself lies in the prohibition of apartment rentals that are leased on a daily basis, because of several cases that occurred in Kalibata City apartments.

Keywords: Interpersonal Communication, Complaints Handling, Customers
Pembimbing I: Helen Olivia, S.I.Kom, M.I.Kom.
Pembimbing II: Achmad Budiman Sudarsono, M.I.Kom.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) jurusan Komunikasi bidang humas/Public Relations di Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).

Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Sandra Olifia, S.Sos, M.Si selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi
3. Helen Olivia, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen pembimbing I.
4. Achmad Budiman Sudarsono, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II.
5. Drs. Solten Rajagukguk, MM, Bertha K. Sinambela, M.Si, serta para dosen - dosen lain, yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu yang telah memberikan banyak ilmu dari semester awal hingga sekarang.
6. Keluarga Besar Alm. Drs. H. Anas Effendy yang telah memberikan dukungan moril.

7. Papah, Mamah, Animeizar & suami Ade Kurniawan, Anastiara, & Anisa Tantiana yang telah memberi semangat yang tiada henti.
8. Pihak PT. Pradani Sukses Abadi : Bapak Djody, Ibu Ninik, Bapak Wawan, Ibu Lia, Bapak Agus serta rekan - rekan lainnya.
9. Pihak PT. Prima Buana Internusa, Bapak Angriawan dan staff yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Teman – teman Gita Purnama Dewi, Afrizal Maulana, Melanisa Veronica S. S.E yang telah member semangat yang tiada henti.
11. Teman-teman penulis seperjuangan di FISIP USNI 2019 semester genap.

Penulis menyadari pada dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun guna kedepannya bisa lebih baik diakhir nanti.

Jakarta, 4 Juli 2019

Muhammad Ilvian Rahmandany

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Teori	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Teori Penetrasi Sosial	10
2.3. Landasan Konseptual	13
2.3.1. Komunikasi	14
2.3.2. Bentuk Komunikasi	15
2.3.3. Komunikasi Antar Pribadi	18
2.3.4. Komunikasi Antar Pribadi Yang Efektif	24

2.4.Pengertian Keluhan	27
2.4.1 Jenis Keluhan	29
2.4.2Faktor PenyebabTerjadinya Keluhan	30
2.3.4 Dampak dari keluhan	31
2.4.4Penanganan Keluhan	32
2.5Definisi Public Relations	39
2.5.1 Fungsi Dan Peran Public Relations	40
2.5.2 Tujuan Public Relations	41
2.6 Alur Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1.Tempat Dan Waktu Penelitian	47
3.2.Desain Penelitian.....	47
3.2.1 Paradigma Penelitian.....	47
3.2.2. Pendekatan Penelitian	48
3.2.3 Metode Penelitian.....	49
3.2.4 Sifat Penelitian	50
3.3 Subjek Dan Obyek Penelitian	51
3.4. Key Informant Dan Informant.....	51
3.4.1 Key Informant.....	51
3.4.2 Informant.....	51
3.5 Operasional Konseptual	52
3.5.1 Komunikasi Antar Pribadi.....	53

3.5.2 Penanganan Keluhan.....	53
3.5.3 Public Relations	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.1 Data Primer	54
3.6.2 Data Skunder.....	56
3.7 Teknik Keabsahan Data	57
3.8 Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Subjek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	62
4.1.2 Visi, Misi, dan Reputasi.....	64
4.1.3 Struktur Organisasi.....	65
4.1.4 Logo Perusahaan	66
4.1.5 Profil Key Informant dan Informant.....	67
4.2 Hasil Penelitian	71
4.3 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	96
5.2.1 Saran Teoritis	96
5.2.2 Saran Praktis.....	96

DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Gambar Diagram keluhan Penghuni	2
Tabel 3.4 Daftar Nama Informant.....	53
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	65

