



**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI FRONTLINER
SPBU SHELL SUPRAPTO-2 CEMPAKA PUTIH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
PERIODE DESEMBER 2024 – DESEMBER 2025**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

Farah Ramadhani Setia – 44219120052

PROGRAM STUDI LMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026



**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI FRONTLINER
SPBU SHELL SUPRAPTO-2 CEMPAKA PUTIH DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN
PERIODE DESEMBER 2024 – DESEMBER 2025**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Farah Ramadhani Setia – 44219120052

**PROGRAM STUDI LMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farah Ramadhani Setia
NIM : 44219120052
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Anaisis Kompetensi Komunikasi Frontliner SPBU Shell Suprapto-2
Cempaka Putih Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan
Periode Desember 2024 - Desember 2025

Menyatakan bahwa laporan Skripsi ini Adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana

Jakarta, 5 Januari 2026



Farah Ramadhani Setia

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Farah Ramadhani Setia
NIM : 44219120052
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kompetensi Komunikasi Frontliner SPBU Shell Suprpto-2 Cempaka Putih Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Periode Desember 2024 - Desember 2025

Telah berhasil dipertanyakan pada sidang tanggal 21 Januari 2026 dan diterima selagi bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

Disahkan Oleh:

Pembimbing



(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)

NIDN : 0316088503

Jakarta, 7 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)
NIDN : 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.)
NIDN : 0301117301

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farah Ramadhani Setia
NIM : 44219120052
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kompetensi Komunikasi Frontliner SPBU Shell Suprpto-2
Cempaka Putih Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan
Periode Desember 2024 - Desember 2025

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak bebas royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 5 Januari 2026

Yang menyatakan,



(Farah Ramadhani Setia)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Farah Ramadhani Setia
NIM : 44219120052
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Analisis Kompetensi Komunikasi Frontliner Spbu Shell Suprpto-2 Cempaka Putih Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 13%

Jakarta, 21 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting). Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat Jakarta sebagai pusat ekonomi dan pemerintahan mendorong peningkatan kebutuhan akan SPBU. SPBU kini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia bahan bakar, tetapi juga dituntut memberikan pelayanan yang efisien dan berkesan. Dalam persaingan industri bahan bakar yang ketat, kualitas layanan terutama interaksi antara frontliner dan pelanggan menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi merek, kepuasan, dan loyalitas konsumen. SPBU Shell Suprpto-2 menjadi salah satu contoh menarik karena memiliki rating pelayanan lebih rendah dibandingkan cabang lainnya, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai kompetensi komunikasi frontliner dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan karena adanya perbedaan kualitas pelayanan di SPBU Shell Suprpto-2 dibandingkan cabang lain. Fokus penelitian adalah menganalisis kompetensi komunikasi frontliner dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Konsep yang digunakan mengacu pada lima dimensi kompetensi komunikasi menurut Spitzberg & Cupach, yaitu motivasi, pengetahuan, keterampilan, kecocokan, dan efektivitas, serta aspek komunikasi verbal, non-verbal, empati, kejelasan, dan adaptasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan

data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa frontliner SPBU Shell Suprpto-2 memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal yang berperan penting dalam membangun kepuasan pelanggan, namun masih terdapat hambatan seperti kurangnya kejelasan informasi dan keterbatasan adaptasi terhadap karakter pelanggan yang beragam. Meskipun demikian, sikap ramah, empatik, dan perhatian tetap menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Kata Kunci: Kompetensi komunikasi, Frontliner, Pelayanan Prima, SPBU Shell.

ABSTRACT

The rapid growth of Jakarta as an economic and governmental center has driven increasing demand for gas stations (SPBU). Today, SPBU are not only fuel providers but are also expected to deliver efficient and memorable service. In the highly competitive fuel industry, service quality particularly the interaction between frontliners and customers becomes a key factor in shaping brand perception, customer satisfaction, and loyalty. SPBU Shell Suprpto-2 serves as an interesting case, as it has lower service ratings compared to other branches, raising questions about the communication competence of its frontliners in delivering service.

This study was conducted due to differences in service quality at SPBU Shell Suprpto-2 compared to other branches. The research focuses on analyzing the communication competence of frontliners in providing customer service. The concept applied refers to the five dimensions of communication competence proposed by Spitzberg & Cupach, namely motivation, knowledge, skills, appropriateness, and effectiveness, along with aspects of verbal communication, non-verbal communication, empathy, clarity, and adaptability.

The study employs a qualitative approach with descriptive qualitative methods. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques included data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing, with data validity examined through triangulation.

The findings reveal that frontliners at SPBU Shell Suprpto-2 possess verbal and non-verbal communication skills that play an important role in building customer satisfaction. However, challenges remain, such as lack of clarity in information delivery and limited adaptability to diverse customer characteristics. Nevertheless, friendliness, empathy, and attentiveness continue to serve as key supporting factors in creating positive service experiences.

Keywords: *Communication competence, Frontliner, Service Excellence, SPBU Shell.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Anaisis Kompetensi Komunikasi Frontliner SPBU Shell Suprpto-2 Cempaka Putih Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Periode Desember 2024 - Desember 2025” dapat selesai pada waktunya.

Adapun penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi S1 Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i:

1. Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang terus membantu peneliti dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Prof Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Univerisitas Mercu Buana.
3. Melly Ridaryanti Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Novi Erlita, S.Sos., MA selaku Penguji ahli dalam sidang skripsi.
6. Dr. Feni Fasta, M.Si selaku Ketua sidang skripsi.
7. Bunda Peni, adik Naflah, dan keluarga tercinta penulis yang juga tidak luput memberikan doa dan semangat kepada penulis selama proses Pendidikan hingga selesai.
8. Prof. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang memberikan Bimbingan selama periode Pendidikan berjalan selama ini.
9. Kepada informan Bpk Pang, Bpk Akil, Bpk Wahyu, Bu Agnia, Yusron, Sitta, Viergiawan, Slamet, Yunia yang telah bersedia membantu peneliti dalam proses wawancara dan pengambilan data penelitian.
10. Teman-teman saya Ayu, Salsa, Kodit dan rekan seperjuangan UMB, Rossi, Kirana, Doni yang terus memberikan doa dan semangat kepada penulis selama proses Pendidikan dan pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih belum sempurna, maka saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan Tugas Akhir Skripsi selanjutnya. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan khususnya mahasiswa/i.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Komunikasi	16
2.2.2 <i>Public Relations</i>	17
2.2.3 <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima).....	19
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.2.5 Komunikasi Organisasi	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Paradigma Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1 Data Primer	27

3.4.2	Data Sekunder	28
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.6	Teknik Analisis Keabsahan Data.....	29
BAB IV		32
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1	Profil SPBU Shell Suprpto-2.....	32
4.1.2	Struktur Organisasi dan Peran Frontliner	32
4.1.3	Kondisi Pelayanan	33
4.1.4	Profil Informan	37
4.2	Analisis Hasil Penelitian	37
4.2.1	Kompetensi Komunikasi Verbal Frontliner dengan Pelanggan di SPBU Shell Suprpto-2.....	37
4.2.2	Kompetensi Komunikasi Non-Verbal	42
4.2.3	Empati.....	48
4.2.4	Kejelasan.....	53
4.2.5	Adaptasi.....	57
4.2.6	Faktor Pendukung dan Penghambat	59
4.2.7	Persepsi dan Evaluasi.....	65
4.3	Pembahasan.....	69
4.3.1	Analisis Kompetensi Sikap, Pengetahuan dan Keterampilan	69
4.3.2	Faktor Pendukung.....	70
4.3.3	Faktor Penghambat	71
4.3.4	Implikasi Teoretis dan Praktis	72
BAB V		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran	75
5.2.1	Saran Akademis.....	75

5.2.2	Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		79
1.	Surat Permohonan Penelitian	79
2.	Keterangan Penelitian CV Suar Surya Sakti	80
3.	Transkrip Wawancara	81
4.	Dokumentasi.....	112
5.	Lembar hasil Uji Plagiasi	115
6.	Curriculum Vitae	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelatihan Soal Workjam.....	3
Gambar 1.2 Update Aktifitas Lapangan diWorkjam	3
Gambar 1.3 Pelayanan Fuel.....	4
Gambar 1. 4 Perbandinagn Rating Beberapa Shell	5
Gambar 4. 1 Pelayanan di Bengkel.....	34
Gambar 4.2 Pelayanan di Toko	35
Gambar 7.1 Dokumentasi Wawancara.....	114



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Teori yang digunakan berdasarkan hasil riset.....	7
Tabel 2-1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3-1 Subjek Penelitian	26
Tabel 4-1 Tabel Profil Informan.....	37

