



**“ DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK  
MENGELOLA HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN  
DI CV. MUFLIH SHERA MARINE – JAKARTA UTARA ”**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 ( S1) Ilmu Komunikasi

Nama : ELIS ROSMALA DEWI

NIM : 44205110017

Jurusan : Public Relations

**Public Relations**

**Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Universitas Mercu Buana**

**2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI**

Judul Skripsi : *Dinamika Komunikasi Interpersonal dalam mengelola hubungan dengan pelanggan di CV. Muflih Shera Marine – Jakarta Utara*

Nama : Elis Rosmala Dewi

Nim : 44205110017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Agustus 2012

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

(Drs. A. Rahman M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani M. Si)

Ketua Bidang Studi

(Juwono Tri Atmodjo S.Sos M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : Dinamika Komunkasi Interpersonal dalam mengelola hubungan dengan pelanggan di CV. Muflih Shera Marine – Jakarta Utara

Nama : Elis Rosmala Dewi

NIM : 44205110017

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Agustus 2012

1. Ketua Sidang

( Afdal Makkuraga M.Si )

(.....)

2. Penguji Ahli

( Suryaning Hayati M.M)

(.....)

3. Pembimbing

(Drs.A. Rahman M.Si)

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**Judul Skripsi** : Dinamika Komunikasi Interpersonal untuk mengelola Hubungan dengan Pelanggan di CV. Muflih Shera Marine

**Nama** : Elis Rosmala Dewi

**Nim** : 44205110017

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : Public Relations

Jakarta, 22 April 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. A. Rahman M.Si)

“ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat “  
( QS. Al Mujadalah : 11)

“ Barang siapa yang menghendaki dunia, hendaknya dia berilmu, Dan barangsiapa yang menghendaki akherat, hendaknya dia berilmu. Dan barang siapa menghendaki keduanya ( Dunia dan Akherat), maka hendaknya dia berilmu “ – Imam Syafi'i

## KATA PENGANTAR

“ Manusia hidup tidak terlepas dari hubungan dengan manusia lain”. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan segala puji syukur dan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wata’ala karena hanya dengan ijin-Nyalah maka penyusunan skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Penulis sangat menyadari bahwa tanpa pertolongan-Nya, penulis tidak dapat berbuat apa-apa.

Penulisan skripsi ini disusun guna melengkap salah satu prasyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Srata-1 Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana Jakarta. Didalam penulisan ini penulis menyadari sekali bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan didalamnya, baik itu secara teori maupun secara teknis penulisan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membimbing serta membantu penulis, baik yang bersifat moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. A Rahman M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas semua bimbingan, kesabaran. Motivasi dan kontribusi kepada penulis sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo M. Si selaku Ketua Jurusan Public Relations, Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku pembimbing awal dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Bapak Mawi sebagai Tata Usaha Fikom yang selalu direpotkan oleh penulis dan seluruh dosen Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations. Terima kasih atas bimbingan dan kuliahnya yang amat berguna sekali bagi saya.
3. Kedua orang tua saya, Almarhum Bapak Hamidin dan Ibu saya Uum Arum atas dukungan, cinta, perhatian dan doa selama ini. *Semoga Allah senantiasa memberkahi...* Untuk adiku Maya Srimela , *my Uncle* Dedy Haryana yang aku sayangi, terimakasih atas advice – advice nya.

4. Suamiku tercinta Iswan Setiawan atas Do'a , cinta, dan dukungan yang selalu diberikan, serta kesabaran menemani dalam setiap aktivitas pembuatan skripsi ini. *This is for you and our babies...*
5. Kepada teman-teman kantor CV. Muflih Shera Marine, Patriah, Khairani dan Ayu Herera, sahabatku Andi Morton, Firman, atas semua dukungannya. *Thanks All.. ☺*
6. Anak-anak PR angkatan 7 yang selalu mensupport terutama kepada Ahmad Fadli yang selalu mencereweti penulis tetapi akhirnya penulis dapat bangkit ☺ , my Soulmate Ratna juita Siagian ,Ikke Aftria, Dewi Sagita, Alexandra Soraya, dan teman-teman lainnya.
7. Dan untuk semua yang telah terlibat *thanks for the love and support.*  
Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari titik sempurna, sebab itulah manusia semua tidak ada yang sempurna, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan sekali guna menjadikan satu bahan untuk menunjang perbaikan yang lebih baik lagi.

Jakarta, 22 April 2012

Elis Rosmala Dewi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Permasalahan .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Manfaat Penelitian	
1.3.1.1 Manfaat Akademis .....	7
1.3.1.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi .....	9
2.2 Public Relations.....	10
2.2.1 Pengertian Public Relations.....	10
2.2.2 Unsur Dasar Public Relations.....	11
2.2.3 Tujuan Public Relations.....	12
2.2.4 Tugas Public Relations.....	13
2.3 Komuniiasi Organisasi.....	14
2.4 Komunikasi Internal dan Eksternal.....	15

2.4.1 Komunikasi Internal .....	15
2.4.2 Komunikasi Eksternal .....	17
2.5 Komunikasi Verbal dan Non Verbal.....	18
2.5.1 Komunikasi Verbal.....	18
2.5.2 Komunikasi Non Verbal.....	21
2.6 Komunikasi Interpersonal.....	26
2.6.1 Tahapan komunikasi interpersonal.....	28
2.6.2 Ciri – ciri komunikasi antarpersonal.....	30
2.6.3 Proses Komunikasi Interpersonal.....	32
2.6.4 Tujuan Komunikasi interpersonal.....	35
2.7 Mengelola Hubungan dengan pelanggan.....	38
2.8 Pelanggan .....	38
2.8.1 Konteks Pelanggan menurut Peneliti .....	40

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Sifat Penelitian .....	43
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Definisi Konsep.....	45
3.4 Nara Sumber/ Key Infor.....	45
3.4.1 Dinamika .....	46
3.4.2 Komunikasi Interpersonal .....	46
3.4.3 Mengelola Hubungan Dengan Pelanggan .....	46
3.4.4 Pelanggan dalam konteks Peneliti .....	47
3.5 Fokus Penelitian .....	47

3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	49
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>
4.1 Objek Penelitian .....	51
4.2 Makna dan Arti Logo Perusahaan .....	53
4.3 Moto, Visi dan Target CV. Muflih Shera Marine.....	54
4.4 Divisi Marketing .....	55
4.5 Hasil Penelitian .....	56
4.6 Pembahasan .....	71
4.6.1 Proses komunikasi interpersonal, berupa pendekatan dengan Kapten kapal .....	72
4.6.2 Tahap perkenalan lebih intensif .....	76
4.6.3 Proses Tawar Menawar dan Pengambilan Keputusan.....	76
4.6.4 Proses Pengiriman Barang .....	79
4.6.5 Proses pendekatan komunikasi pada saat terjadi Konflik .....	80
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	89
5.2.1 Saran Akademis .....	90
5.2.1 Saran Praktis .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>ix</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>