



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

ABSTRAKSI

Elis Rosmala Dewi (44205110017)

Dinamika Komunikasi Interpersonal untuk Mengelola Hubungan Dengan Pelanggan di CV. Muflih Shera Marine

V Bab, 93 Halaman, Lampiran

Bibliography 24 Buku (1961 – 2005)

Alo Liliweri menyatakan ” Sebuah organisasi dibentuk sebagai sebuah wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan aktivitas tertentu secara teratur bagi tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama” salah satunya adalah aktivitas komunikasi interpersonal untuk mengelola pelanggan yang diwarnai dengan berbagai dinamika dan keunikan.

CV. Muflih Shera Marine, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa berada di kawasan pelabuhan tanjung priok Jakarta Utara berdiri sejak 1999 . Pelanggan CV Muflih Shera Marine adalah perusahaan pemilik dan keagenan kapal laut dalam maupun luar negeri serta nahkoda nahkoda kapal dari berbagai suku dan bangsa.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan paparan dan mendeskripsikan berbagai dinamika proses komunikasi interpersonal yang terjadi di CV Muflih Shera Marine untuk mengelola hubungan dengan pelanggannya, yang berbeda suku bangsa serta dengan bentuk bentuk dan proses pendekatan yang berbeda.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian meliputi proses komunikasi interpersonal dengan nahkoda kapal meliputi proses tahap awal pendekatan dengan pelanggan, proses pengenalan lebih intensif, proses tawar menawar dan pengambilan keputusan, proses pengiriman barang, serta proses pendekatan komunikasi pada saat terjadi konflik. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi serta melalui catatan – catatan berupa surat elektronik atau *email*.

Secara umum dalam penelitian ini hasil menunjukkan tidak terlalu banyak ditemukan halangan pada proses tahap pengenalan sampai pada proses pengiriman barang, dan hambatan - hambatan dapat diminimalisir apabila bentuk komunikasi interpersonal berupa hubungan pembicaraan langsung. Namun pada tahap terjadinya konflik diwarnai dengan berbagai dinamika, terlebih konflik disini timbul dalam bentuk komunikasi interpersonal melalui media surat elektronik atau *email* dan disebabkan oleh hal teknis dalam organisasi. Disarankan kepada pihak CV. Muflih Shera Marine untuk memiliki S.O.P atau *Standar Operasional Prosedur* terutama pada pekerjaan – pekerjaan berupa perbaikan.