



**POLA KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE TEAM*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PT. CABOT INDONESIA
(Periode September 2016 – Maret 2017)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

LAILI MARAMIS

44213110181

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **POLA KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE TEAM*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PT. CABOT INDONESIA
(Periode September 2016 – Maret 2017)**

Nama : Laili Maramis

NIM : 44213110181

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 September 2017

Mengetahui,

Pembimbing



(Yuni Tresnawati, M.IKom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **POLA KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE TEAM*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PT. CABOT INDONESIA
(Periode September 2016 – Maret 2017)**

Nama : Laili Maramis

NIM : 44213110181


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

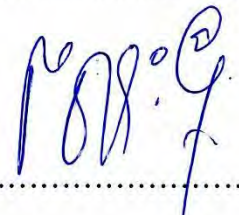
Jakarta, 30 September 2017

Ketua Sidang,
Dr. Abdul Rahman HI, M.Si.



(.....)

Penguji Ahli,
Novi Erlita, MA.



(.....)

Pembimbing I,
Yuni Tresnawati, M.IKom.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **POLA KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE TEAM*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PT. CABOT INDONESIA
(Periode September 2016 – Maret 2017)**

Nama : Laili Maramis
NIM : 44213110181
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 30 September 2017

Disetujui dan diterima oleh,

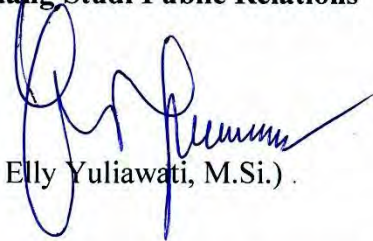
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing



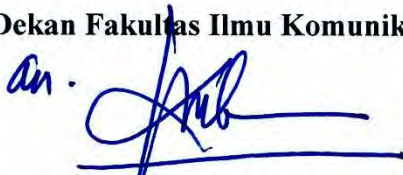
(Yuni Tresnawati, M.IKom.)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)

Ketua Program Studi Public Relations



(Ponco Budi Sulisty, M. Comn, Ph.D.)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, peneliti panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti, sehingga diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai suatu fenomena yang menarik untuk diteliti mengenai pelayanan pelanggan, maka peneliti memilih judul **“Pola Komunikasi *Customer Service Team* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. Cabot Indonesia”**. Tujuan penelitian skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini telah disusun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatannya. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan skripsi. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuni Tresnawati, M.IKom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang sangat berarti dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* atas segala kemudahan dalam hal administrasi dan saran akademik, sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Para Dosen Universitas Mercu Buana: Bapak Dr. Iskandar, M.Si, Bapak Drs. Sofiandy Zakaria, M.Psi, Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si, Dr. Abdul

Rahman HI, M.Si, Bapak Juwono Tri Atmodjo M.Si, Bapak Enjang Pera Irawan, M.IKom, Bapak Hendrata Yudha, M.IKom, Ibu Novi Erlita, MA, Ibu Suryaning Hayati, MM, Ibu Dewi Sad Tanti, M.Si, Ibu Irmulan Sati, M.Si, Ibu Sabena, M.Ikom, yang selama masa perkuliahan dari awal semester hingga akhir semester telah mencurahkan ilmunya demi kemajuan peneliti.

6. Kedua orangtua yang telah tiada, Bapak H. Maramis Aman dan Ibu Hj. Rukmaini Yahya yang selalu hidup dalam kenangan untuk menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam setiap langkah hidup peneliti.
7. Suami tercinta Chrisyanto Atulolon, Anak-anakku tersayang Noval Rafael Atulolon dan Evan Azka Atulolon yang tiada henti memberikan dukungan dan do'anya. Dan juga Tante Ertin yang sudah menjaga anak-anakku beberapa tahun ini.
8. Bapak Indrayudha Koroh dan team HRD, yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya kepada peneliti dalam melakukan penelitian di PT. Cabot Indonesia.
9. Para nara sumber di PT. Cabot Indonesia: Bapak Allan Alfurqon, Bapak Ahmad Fajrin, Bapak Joko Widjaya, Bapak Andrianto P. Rio, Ibu Katrina Tobing, Ibu Friska Purba, Ibu Ayu Setiaty dan pelanggan PT. Cabot Indonesia Wong Pooi Yan, yang sudah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menggali dan memperoleh informasi serta data-data yang berhubungan dengan penelitian.
10. Rekan-rekan seperjuangan di Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana: Mala, Adel, Adinda, Ain, Replina, Dian, Desy, Nisa, Saskia, Puji yang bersama-sama saling mendukung dan memberikan semangat, sehingga semuanya terasa lebih ringan dalam penyelesaiannya.

Peneliti sangat berharap skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai pengertian, peran, fungsi dan tugas dari masing-masing elemen yang mendukung dalam proses pelayanan pelanggan. Skripsi tentunya disusun dengan kesempurnaan, namun jika ditemukan kekurangan dari pandangan dan persepsi khalayak yang membacanya peneliti

dengan senang hati adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya. Sekiranya laporan yang telah disusun ini dapat berguna bagi peneliti sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan peneliti menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan.



Jakarta, Maret 2017

Peneliti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Komunikasi	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi	14
2.2.2 Komunikasi Organisasi	16
2.2.3 Proses Komunikasi	18
2.2.4 Pola Komunikasi	24
2.3 <i>Public Relations</i>	27
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	27
2.3.2 Fungsi dan Peranan <i>Public Relations</i>	28
2.3.3 Tugas <i>Public Relations</i>	33
2.4 <i>Customer Relations</i>	34
2.4.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	34
2.4.2 Fungsi <i>Customer Relations</i>	35
2.4.3 Peran <i>Customer Relations</i> Bagi Perusahaan	37
2.5 Pelanggan	37
2.5.1 Pengertian Pelanggan	37
2.5.2 Pentingnya Pelanggan	38
2.5.3 Pengertian Pelayanan Pelanggan	38
2.5.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	41
2.5.5 Kepuasan Pelanggan	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	46
3.2 Tipe Penelitian	48
3.3 Metode Penelitian	50
3.4 Subyek Penelitian	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Analisa Data	59

3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	62
-----	---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
4.1.1	Sejarah Perusahaan	66
4.1.2	Visi, Strategi dan Nilai	66
4.1.3	Arti dan Filosofi Logo Perusahaan	68
4.1.4	Struktur Organisasi PT. Cabot Indonesia	68
4.1.5	Kegiatan Operasional Organisasi	71
4.1.6	<i>Customer Service Organization</i>	71
4.2	Hasil Penelitian	73
4.2.1	Pola Komunikasi yang Digunakan oleh <i>Customer Service Team</i> dalam Melayani Pelanggan	73
4.2.2	Pola Komunikasi <i>Customer Service Team</i> Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan	77
4.2.3	Hal yang Menyebabkan Pola Komunikasi <i>Customer Service Team</i> dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan ..	83
4.3	Pembahasan	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	92

LAMPIRAN
DAFTAR PUSTAKA
CURRICULUM VITAE

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Unsur-unsur Komunikasi	19
Gambar 2 Pola Jaringan Komunikasi	25
Gambar 3 Logo Perusahaan	68
Gambar 4 Struktur Organisasi PT. Cabot Indonesia	70
Gambar 5 Struktur Organisasi <i>Customer Service</i>	72
Gambar 6 Standar Operasi Prosedur <i>Customer Service Department</i>	76

