



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

Nama : Laili Maramis
NIM : 44213110181
Judul : *Pola Komunikasi Customer Service Team Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di PT. Cabot Indonesia (Periode September 2016 – Maret 2017)*
Bibliografi : 92 Hal + 5 Bab + 10 Lampiran + 27 Buku (Tahun 1989 – 2016) + 3 Jurnal (Tahun 1994 – 2014) + website PT. Cabot Indonesia

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana dan mengapa pola komunikasi yang dipakai oleh *customer service team* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan secara lebih rinci.

Konsep dalam penelitian ini secara spesifik menggunakan komunikasi organisasi (*organizational communication*) yang terjadi dalam organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Peneliti menganggap bahwa komunikasi organisasi tidak hanya komunikasi yang terjalin antar personal *customer service* dan kelompok unit saja, akan tetapi komunikasi yang dilakukan kepada khalayak eksternal dalam hal ini pelanggan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme yang menyatakan bahwa hubungan epistemologis antara pengamat dan obyek merupakan satu kesatuan, subyektif dan merupakan hasil perpaduan interaksi di antara keduanya melalui pendekatan kualitatif dengan tipe studi kasus yang menelaah satu kasus secara insentif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Metode yang digunakan adalah wawancara kepada *key informan* dan *non-key informan* yang berjumlah 8 orang. Teknik pengumpulan data diperoleh dari data lapangan, manusia sebagai alat penelitian, observasi, wawancara, dan dokumen terkait yang sesuai dan memenuhi kriteria penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan pola komunikasi yang dipakai *customer service team* saat ini menunjukkan adanya perbedaan – dua *key informan* menggunakan pola komunikasi roda, satu *key informan* menggunakan pola komunikasi rantai dan satu *key informan* lainnya menggunakan pola komunikasi bintang atau semua saluran, sehingga menimbulkan keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Perlu adanya keseragaman Standar Operasi Prosedur (SOP) pola komunikasi *customer service team* sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pelanggan.