

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Ega Puti Andam Dewi  
44212010140

Kompetensi Komunikasi Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan Dalam Mengkomunikasikan Penerbitan Paspor RI.  
Jumlah Halaman : 101 halaman + Lampiran + Riwayat Hidup

## **ABSTRAK**

Costumer Service hendaklah harus mempunyai kompetensi dalam berkomunikasi karna CS adalah pihak didalam instansi yang memilik tugas menjembatani komunikasi antara costumer/masyarakat dan instansi sehubungan dengan produk atau jasa yang di beli oleh costumer/masyarakat untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang. Salah satu instansi pemerintah yang ada di jakarta adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin, tetapi setiap pelaku masyarakat mempunyai karakter yang berbeda yang memungkinkan timbulnya permasalahan dalam hal penerbitan passport RI.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi komunikasi Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan apakah sudah berkompeten dalam hal berkomunikasi dan memenuhi ketiga komponen kompetensi komunikasi atau sebaliknya, dengan menggunakan teori kompetensi komunikasi yang dikemukakan oleh Brian Spitzberg dan William Cupach dalam Greene & Burleson, 2003; Payne 2005. Paradigm penelitian yang digunakan yaitu konstruktivis. Tipe penelitian ini menggunakan analisis deskriptif secara kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi komunikasi Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan yaitu mengenai Knowledge dalam memahami gesture tubuh membuat komunikasi yang terjalin antara CS dengan costumer semakin efektif dan dengan CS memiliki pengetahuan bagaimana memahami kebutuhan-kebutuhan costumer membuat costumer merasa terlayani dengan penuh karena CS tahu apa yang dibutuhkan oleh costumer sehingga costumer tidak kesulitan dalam menjalani prosedur penerbitan passport RI. Mengenai Motivasi dalam memahami gesture tubuh costumer seorang CS di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan hubungan yang terjalin antara CS dengan costumer akan semakin mendalam dengan ini keinginan CS untuk berkomunikasi dengan costumer akan terus terjalin ketika CS melayani costumer tanpa ada keraguan dan beban, dengan CS memiliki motivasi untuk membantu memenuhi kebutuhan costumer, CS tidak menghindari komunikasi yang sudah terjalin antara CS dengan costumer dengan memberikan solusi yang dapat memudahkan costumer. Dan mengenai Skill dalam memberi

kesan di awal (*first impression*) pada customer sering didasarkan pada perilaku nonverbal yang mendorong CS untuk mengenal customer lebih jauh dan CS Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan dengan memahami kebutuhan customer nya dengan menjelaskan prosedur – prosedur penerbitan passport RI dengan jelas, membuat customer dapat mengerti dan paham apa yang sudah dijelaskan oleh CS, dalam hal ini customer tidak merasa bahwa dirinya dipersulit oleh prosedur yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan.



University Of Mercu Buana  
Faculty Of Communication Sciences  
Majors In *Public Relations*

Ega Puti Andam Dewi  
44212010140

Communication Competence Costumer Service Class 1 Special Immigration  
Office in South Jakarta In Communicating The Passport Issuance of RI.

Number of pages: 101 pages + Annex + Biography

### **ABSTRACT**

Customer Service should have competence in communicating because CS is a party in the establishments that have the task of bridging the communication between customer/community and agencies with respect to products or services purchased by the customer /masyarakat for the purposes of the onset of a long-term relationship. One of the Government agencies in Jakarta is a special grade 1 Immigration Office in South Jakarta was already providing services as good as possible, but every performer has a different character society which allowed the emergence of problems in terms of issuance of passport of INDONESIA.

Research on this topic aims to find out the communication competencies Customer Service class 1 Special Immigration Office in South Jakarta are already competent in terms of communicating and meet the third component the competence of communication or instead, by using the communication competence theory advanced by Brian Spitzberg and William Cupach in Greene & Burleson, 2003; Payne 2005. Paradigm research used i.e. constructivist. This type of research uses qualitative descriptive analysis. Research methods used are case studies by doing in-depth interviews.

This research concludes that communication competency Customer Service class 1 Special Immigration Office in South Jakarta about Knowledge in understanding the body gesture to make communication interwoven CS with a customer is getting effective with CS and have knowledge of how to understand customer needs to make a customer feel underserved by the CS because know what is needed by the customer so that the customer is not difficulty in undergoing the procedure of issuance of passport of INDONESIA. Regarding Motivation in understanding customer body gesture a CS in the Immigration Office grade 1 South Jakarta Special relationship established between CS with the customer will be more in depth with this desire of the CS to communicate with a customer will continue to entwined when the CS serves the customer without any doubt and the burden of, with the CS have the motivation to help meet the needs of the customer, the CS does not evade the communications already entwined between CS with a customer by providing solutions that can be make it easy for a customer. And regarding the Skill in giving the impression at the beginning (first impression) at a customer often based on nonverbal behavior that prompted CS to get to know the customer further and CS class 1 Special Immigration Office in South Jakarta with understanding the needs his customer by explaining the procedure of passport issuance procedure – RI clearly, makes the

customer can understand and acknowledge what is already described by the CS, in this case the customer does not feel that he was compounded by existing procedures in the Office Special grade 1 immigration of South Jakarta.

