

### ABSTRAK

Nama : DWI MERIYANA (44213120026)  
Judul : PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE TERHADAP TINGKAT PEMAHAMAN CUSTOMER PADA PROSEDUR KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR DI PT PAN PACIFIC INSURANCE CABANG JAKARTA SELATAN.  
Bibliografi : (V Bab) + 97 Halaman + 25 buku (tahun 1995 – 2014).

Persaingan dunia asuransi saat ini semakin ketat, Perusahaan asuransi di seluruh Indonesia dituntut untuk dapat bersaing secara baik. Dalam hal tersebut PT Pan Pacific Insurance mengedepankan performa pada bagian klaim. Bagian klaim yang berhadapan langsung dengan *customer* adalah seorang *customer service*. Tugas seorang *customer service* dituntut untuk melayani, mengatasi keluhan customer, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *customer*, serta memberikan pemahaman kepada *customer* mengenai prosedur klaim asuransi kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan konsep kompetensi komunikasi menurut Brian Spitzberg dan William Cupach yang menjelaskan tiga komponen kompetensi komunikasi, yaitu pengetahuan, keterampilan dan motivasi. Sedangkan untuk tingkat pemahaman menurut Siewart L. Tubbs & Sylvia Moss, Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas isi pesan yang disampaikan oleh komunikator untuk mengubah sikap pada komunikan. Terjadinya pemahaman menghasilkan suatu situasi dimana komunikator dan komunikan memiliki persamaan persepsi.

Tipe penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah Eksplanatif. Metode penelitian yang dipilih menggunakan metode survey dengan penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu *customer* PT Pan Pacific Insurance cabang Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling.

Dari hasil data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kompetensi komunikasi *customer service* secara keseluruhan menghasilkan respon positif yang dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi sebesar 0,730, angka ini menunjukkan hubungan yang kuat antara kompetensi komunikasi *customer service* dengan tingkat pemahaman customer, artinya jika Kompetensi Komunikasi *customer service* nya meningkat maka Tingkat Pemahaman *customer* tentu bertambah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kompetensi komunikasi *customer service* berpengaruh terhadap tingkat pemahaman *customer* di PT Pan Pacific Insurance cabang Jakarta Selatan.