



**MODEL KOMUNIKASI SERA COMMAND CENTER
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT.
SERASI AUTORAYA (JAKARTA)**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata
1 (S1) Ilmu Komunikasi Program Studi Hubungan Masyarakat

Disusun oleh :
Rianti Ratnasari
44217120075

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2022**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Model Komunikasi Sera Command Center Dalam
Meningkatkan Pelayanan PT. Serasi Autoraya (Jakarta)

Nama : Rianti Ratnasari

NIM : 44217120075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Juli 2022
Mengetahui
Pembimbing,

(Ervan Ismail, S.Sos M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Model Komunikasi Sera Command Center Dalam
Meningkatkan Pelayanan PT. Serasi Autoraya (Jakarta)
Nama : Rianti Ratnasari
NIM : 44217120075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Juli 2022

Ketua Sidang,
(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)




(.....)

Penguji Ahli,
(Haekal Fajri Amrullah, M.Comn)



(.....)

Pembimbing,
(Ervan Ismail S.sos M.Si)



(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : Model Komunikasi Sera Command Center Dalam
Meningkatkan Pelayanan PT. Serasi Autoraya (Jakarta)
Nama : Rianti Ratnasari
NIM : 44217120075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Juli 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Ervan Ismail, S.sos, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Elly Yuliawati M.Si)

**Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi**

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rianti Ratnasari
NIM : 44217120075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir dengan judul : Model Komunikasi Sera Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Serasi Autoraya (Jakarta) adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta dan melakukan Kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 16 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



(Rianti Ratnasari)

Mengetahui

Pembimbing,

(Ervan Ismail, S.Sos, M.Si)

Ketua Bidang Studi,

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Rianti Ratnasari
44217120075

Model Komunikasi Sera Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan PT.
Serasi Aurora (Jakarta)

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan model komunikasi, factor pendukung dan penghambat Sera Command Center dalam meningkatkan pelayanan PT. Serasi Autoraya Jakarta. Komunikasi (communication) dipahami sebagai proses penyampaian informasi atau pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan melalui sarana tertentu dengan tujuan dan dampak tertentu pula. Model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya, model ini merupakan model yang paling dasar dalam ilmu komunikasi.

Adapun yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi ini adalah karena sebelum adanya divisi Sera Command Center tidak ada divisi khusus terkait informasi pengiriman sehingga para customer PT. Serasi Autoraya kesulitan dalam mendapatkan informasi dan berdasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara yang penulis lakukan dengan para karyawan Divisi Sera Command Center. Dimana model komunikasi berlangsung 2 arah, serta terdapat factor pendukung dan factor penghambat dalam meningkatkan pelayanan PT. Serasi Autoraya.

Metode penelitian yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme dan kualitatif atau studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui studi lapangan meliputi observasi dan wawancara kepada para informan. Dengan Teknik analisis data Miles & Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan pada bab pembahasan maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut : komunikasi yang terjadi di Sera Command Center harus lebih ditingkatkan lagi, perusahaan melakukan review secara rutin terutama kepada vendor yang bekerjasama dengan perusahaan, perusahaan mengadakan pelatihan khusus atau training kepada seluruh karyawan baru dan lama yang ada di PT. Serasi Autoraya.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Model Komunikasi, Sera Command Center



Mercu Buana University
Faculty Communication Science

Public Relations

Rianti Ratnasari

44217120075

Sera Command Center Communication Model in Improving Service PT. Serasi
Autoraya (Jakarta)

ABSTRACT

This thesis is the result of research that describes the communication model, supporting and inhibiting factors Sera Command Center in improving the services of PT. Serasi Autoraya. Communication (communication) is understood as the process of delivering information or messages by a communicator to the communicant through certain means with a certain purpose and impact as well. Communication Model is a simple description of the communication process that shows the relationship between one component of communication with other components, this model is the most basic model in the science of communication.

As for the background of the author is interested to make this thesis is because before the existence of the division Sera Command Center there is no special division related to shipping information so that the customer PT. Serasi Autoraya has difficulty in obtaining information and is based on the results of observations and interviews that the author conducted with employees of the Sera Command Center Division. Where the communication model takes place in 2 directions, and there are supporting factors and inhibiting factors in improving the services of PT. Serasi Autoraya.

The research method used is the paradigm of Constructivism and qualitative or case studies with data collection techniques through field studies include observation and interviews with informants. With Miles & Huberman data analysis techniques are data reduction, data presentation and draw conclusions.

Based on the results of the analysis and conclusions in the discussion chapter, the author proposes the following suggestions : communication that occurs in the Sera Command Center should be further improved, the company conducts regular reviews, especially to vendors who cooperate with the company, the company conducts special training or training to all new and old employees at PT. Serasi Autoraya.

Keywords : *Organizational Communication, Communication Model, Divisi Sera Command Center*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmad dan Hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Model Komunikasi Sera Command Center Dalam Meningkatkan Pelayanan PT.SERASI AUTORAYA”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada program studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak berikut ini :

1. Bapak Ervan Ismail M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi, terima kasih atas segala bimbingan dan masukannya.
2. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku Ketua Sidang Proposal penulis.
3. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M.Si selaku Ketua Sidang Tugas Akhir Skripsi penulis.
4. Bapak Haekal Fajri Amrullah, M.Sc selaku Penguji Ahli Sidang Tugas Akhir Skripsi penulis.
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan kesempatan dalam menyelesaikan skripsi semester ini.
6. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Ibu Elly Yuliawati M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Seluruh Rekan-rekan Sera Command Center selaku Narasumber dan juga memberikan semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan penyusunan skripsi.

10. Bapak Dewa Nugraha dan Ibu Puji Dwi Astuti selaku customer Sera Command Center yang telah bersedia meluangkan waktu menjadi narasumber penelitian.
11. Kedua orangtua, Ibu Ernita dan Bapak Ahmad Zaenal yang tak henti-hentinya memberikan dukungan serta doa.
12. Muhammad Okky Saputra selaku suami penulis yang telah memberi semangat dan dukungan untuk terus menyelesaikan skripsi.
13. Anita Dian Lestari dan Indah Setia Ningsih selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa.
14. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari penelitian ini. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Amin.

Jakarta, 16 Juli 2022

Rianti Ratnasari

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu Pertama	10
2.1.2 Penelitian Terdahulu Kedua.....	14
2.2 Kajian Teoritis.....	26

2.2.1 Komunikasi	26
2.2.1.1 Strategi Komunikasi	26
2.2.1.2 Komunikasi Organisasi	27
2.2.1.3 Komunikasi Menurut Para Ahli	27
2.2.1.4 Model-Model Komunikasi.....	28
2.2.1.5 Faktor Pendukung Komunikasi.....	33
2.2.1.6 Faktor Penghambat Komunikasi.....	34
2.2.2 Public Relations	36
2.2.2.1 Definisi Public Relations	36
2.2.2.2 Fungsi Public Relations	37
2.2.2.3 Public Relations Sebagai State of Being	38
2.2.2.4 Tugas Public Relations.....	38
2.2.2.5 Stakeholder Relations	39
2.2.3 Customer Relations	39
2.2.3.1 Fungsi – Fungsi dalam Customer Relations Management	40
2.2.4 Customer Service.....	40
2.2.5 Service Excellence.....	41
2.2.6 Media Pelayanan	41
2.2.6.1 Fungsi Media Komunikasi adalah :.....	42
2.2.6.2 Media Pelayanan Komunikasi.....	42
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Subjek Penelitian.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46

3.4.1 Data Primer	46
3.4.2 Data Skunder	47
3.5 Teknik Analisa Data	47
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	50
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum PT. Serasi Autoraya	52
4.1.1 Visi Dan Misi.....	54
4.1.2 Sera Command Center	54
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Sera Command Center	56
4.1.4 Plaform Astra FMS.....	56
4.1.5 Flow Kerja Sera Command Center.....	57
4.1.6 Hasil Observasi Divisi Sera Command Center.....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.3 Pembahasan	78
BAB V.....	90
PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91
LAMPIRAN.....	96
Dokumentasi PT. Serasi AutorayaDivisi Sera Command Center	142
CV Rianti Ratnasari.....	149