



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*