



BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
 FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
 UNIVERSITAS MERCU BUANA

Nama : Rahma Hilfa  
 NIM : 44214120116  
 Judul : **Aktivitas Komunikasi Dengan Pelanggan Pada Lenovo Service Center Jakarta**  
 Bibliografi : 5 Bab 81 hal + Lampiran + 29 Buku + 5 Jurnal

### ABSTRAK

Dalam aktivitas komunikasi pasti memiliki tahapan-tahapan, dimana pada saat komunikasi berlangsung terdapat hambatan komunikasi yang terjadi, salah satunya sebagai *customer service* tentu harus berbahasa yang baku terkadang hal membuat hambatan dalam melakukan komunikasi secara langsung dengan pelanggan. Pada penelitian *ini customer service* sendiri adalah orang yang rutin melakukan aktivitas komunikasi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tahap-tahap komunikasi secara interpersonal yang dilakukan pelanggan dengan *customer service*, serta hambatan dan upaya dalam aktivitas komunikasi yang terjadi.

Penelitian ini mengacu pada tiga komponen yang terjadi dalam aktivitas komunikasi yaitu, Pertama tahap-tahap komunikasi interpersonal merupakan tahapan yang dilakukan oleh *customer service* dan pelanggan. tahap *Coming Together* = tahapan awal yang disambut bersama dan berjalan singkat, tahap *Relational Maintenance* = tahapan selanjutnya yang membahas tujuan, solusi, dan dibatasi dengan kesadaran untuk pengakhiran, tahap *Coming Apart* = tahap dimana akan mengetahui hasil akhir dari komunikasi yang sudah dibangun dari. Kedua hambatan dalam komunikasi interpersonal yang terdiri dari mendengar, menilai, persepsi yang berbeda, kata atau makna yang berarti lain dari orang lain, sinyal non-verbal yang tidak konsisten, dan pengaruh emosi. Ketiga upaya menangani hambatan komunikasi interpersonal yaitu meningkatkan umpan balik, empati, pengulangan, menggunakan bahasa yang sederhana, penentuan waktu yang efektif, mendengarkan secara efektif, dan mengatur arus informasi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan jawaban yang jelas atas Pertanyaan bagaimana tersebut, maka peneliti memilih 3 narasumber untuk di wawancarai.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan setiap harinya tidak terlepas dari tahapan komunikasi interpersonal. Adapun hambatan komunikasi interpersonal juga tidak lepas dari Aktivitas Komunikasi antara *customer service* dan pelanggan. Adapun upaya yang dilakukan *customer service* untuk menangani hambatan komunikasi seperti menggunakan bahasa dan kalimat penyampaian yang jelas dan sederhana akan memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mengerti maksud informasi yang disampaikan oleh *customer service*.

Kata kunci: *Tahap Komunikasi Interpersonal, Hambatan Komunikasi, aktivitas komunikasi*



*FIELD OF PUBLIC RELATIONS STUDY*  
*FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCES*  
*THE UNIVERSITY OF MERCU BUANA*

*Name : Rahma Hilfa*  
*NIM : 44214120116*  
*Title : Customer communication activities on Lenovo Service Center Jakarta*  
*Bibliography : 5 Chapters 81 things + Appendix + 29 Books + 5 journals*

***ABSTRACT***

*In the communication activities must have stages, where when the communication occurs there are barriers of communication that occur, one of which as customer service must necessarily speak the raw, sometimes it makes a barrier in Conducting communication directly with the customer, in this research customer service itself is a person who routinely conduct communication activities with customers. This research aims to know how the stages of interpersonal communication that customers do with customer service, as well as barriers and efforts in the communication activities that occur.*

*This research refers to the three components that occur in communication activity, namely, the first stages of interpersonal communication is a step done by customer service and customer. Stage Coming Together = Initial stages are welcomed together and running short, stage Retional Maintence = next stage discussing objectives, solutions, and constrained with awareness for termination, stage Coming Apart = The stage where will know The end result of the communication already built from. Both barriers in interpersonal communication consist of hearing, judging, different perceptions, words or meanings that mean other people, inconsistent non-verbal signals, and emotional influences. The three efforts to deal with interpersonal communication barriers include improving feedback, empathy, repetition, using simple language, effective timing, effective listening, and organizing the flow of information.*

*This research uses qualitative methods to get a clear answer to the question of how it is, then the researcher chose 3 speakers to be interviewed.*

*Based on the results of the study showed that interpersonal communication activities conducted daily are not separated from the stages of interpersonal communication. Interpersonal communication barriers are also not separated from communication activities between customer service and customer. As for the efforts made by customer service to handle communication barriers such as using a clear and simple submission language and sentence will provide convenience to the customer to understand the purpose of the information conveyed by Customer service.*

*Keywords: stage of Interpersonal communication, communication barriers, communication activities*