



**STRATEGI SERVICE RECOVERY DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PELANGGAN PT SRIWIJAYA AIR**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Program Studi Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun oleh:
LILIS PRATIWI
44215120157

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATION
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : STRATEGI SERVICE RECOVERY DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PT
SRIWIJAYA AIR
Nama : Lilis Pratiwi M
NIM : 44215120157
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 23 Oktober 2020

Mengetahui,
Pembimbing,

(Sabena, S.IKom, M.IKom)

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI SERVICE RECOVERY DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PT
SRIWIJAYA AIR
Nama : Lilis Pratiwi M
NIM : 44215120157
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations


Jakarta, 30 November 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

(.....)

Penguji Ahli,
Dra. Diah Wardhani, M.Si.

(.....)

Pembimbing,
Sabena, S.Ikom. M.Ikom.

(.....)

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA



LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI SERVICE RECOVERY DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PT
SRIWIJAYA AIR

Nama : Lilis Pratiwi M

NIM : 44215120157

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 08 Desember 2020

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Pembimbing,

(Sabena, S.Ikom, M.Ikom.)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilis Pratiwi M
NIM : 44215120157
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:
STRATEGI SERVICE RECOVERY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN PT SRIWIJAYA AIR adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. 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 tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 30 November 2020

Yang membuat pernyataan,



(Lilis Pratiwi M)

Mengetahui

Pembimbing

(Sabena, S.Ikom, M.IKom)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relation
Lilis Pratiwi
44215120157

Strategi Service Recovery Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PT Sriwijaya Air
Bibliografi: vi + 5 Bab 103 Hal + Lampiran

ABSTRAK

Service Recovery merupakan istilah umum untuk upaya sistematis oleh perusahaan untuk memperbaiki masalah setelah kegagalan layanan dan mempertahankan niat baik pelanggan. Service Recovery perlu diterapkan karena setiap usaha tidak akan luput dari kegagalan layanan, termasuk Sriwijaya Air.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap penerapan *strategy service recovery* yang dilakukan oleh Sriwijaya Air dalam meningkatkan pelayanan pelanggan serta hambatan penerapan *strategy service recovery* yang dilakukan oleh Sriwijaya Air dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Hasil penelitian ini Sriwijaya Air sebagai maskapai penerbangan di Indonesia yang telah beroperasi sejak 2003 dalam penanganan *Service Recovery* menerapkan empat strategi dalam meningkatkan pelayanan pelanggan yaitu Strategi SO (*Strength-Opportunity*), Strategi WO (*Weaknesses-Opportunity*), Strategi ST (*Strengths-Threats*), dan Strategi WT (*Weaknesses-Threats*). Hambatan yang dihadapi PT Sriwijaya Air antara lain kurangnya pengetahuan produk pada staff garis depan, hal tersebut diperlukan training secara berkala dan pemahaman *product knowledge* agar dapat teratasi. Kelemahan selanjutnya adalah kurangnya pembaruan pada SOP atau *Service Recovery Guidance Book*. Serta waktu penyelesaian tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata Kunci: *Service Recovery*, Strategi, Pelayanan, Pelanggan, Sriwijaya Air



Mercu Buana University
Faculty of Communication Sciences
Public Relations Studies
Lilis Pratiwi
44215120157

Service Recovery Strategies in Improving PT Sriwijaya Air Customer Service
Bibliography: vi + 5 Chapter 103 Pages + Appendix

ABSTRACT

Service Recovery is a common term for systematic attempts by companies to fix problems after a service failure and show good intentions. Service Recovery needs to be implemented because there will always be imperfection in service delivery, including Sriwijaya Air.

This research uses a descriptive research method with a quantitative approach. This study aims to reveal the application of service recovery strategy and the barriers to implementing service recovery strategy undertaken by Sriwijaya Air in improving customer service.

The results of this research Sriwijaya Air, as an airline in Indonesia that has been operating since 2003, in conducting its Service Recovery could apply four strategies to improve its customer service which are SO strategies (Strength-Opportunity), WO strategies (Weaknesses-Opportunity), ST strategies (Strengths-Threats), and WT strategies (Weaknesses-Threats). The obstacles faced by PT Sriwijaya Air include the lack of product understanding at the employee level, this requires regular training and well understanding of product knowledge in order to be resolved. The next thing to do is the lack of update in the SOP or Service Recovery Guidance Book. And also the timing of the preparation did not meet customer expectations.

Keywords: Survey Research, Strategy, Management, Delegation, Sriwijaya Air

KATA PENGANTAR

Puji yang teruji serta syukur yang tak terukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Strategi Service Recovery Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PT Sriwijaya Air**”.

Proposal Tugas Akhir Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* di Universitas Mercu Buana.

Selama dalam penulisannya, penulis telah mendapat banyak dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Sabena, S.Ikom, M.IKom, sebagai dosen pembimbing Proposal Tugas Akhir Skripsi yang baik hati. Terimakasih atas waktu luang, curahan perhatian dan semangatnya serta kesabarannya selama penulis mengerjakan Proposal Tugas Akhir hingga selesai.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu penulis dalam memahami Teknik analisis penulisan skripsi.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Com, Ph.D., sebagai Dekan Fakultas Komunikasi di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis.
5. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Penguji Ahli yang banyak memberikan saran untuk perbaikan tugas akhir saya.
6. Ibu Dr. Nurhayani Saragih.,M.Si, selaku Ketua Sidang yang banyak membantu dan memberi arahan untuk saya.

7. Seluruh staf dan Dosen Program Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga selama masa pendidikan berlangsung.
8. Ibu dan alm. Bapak saya tercinta, terima kasih atas doa yang tak berkesudahan, dan selalu mendukung dalam segala hal sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan Menyusun Proposal Tugas Akhir Skripsi dengan baik.
9. Pimpinan PT Sriwijaya Air dan tim Sriwijaya air yang membantu dalam hal dokumentasi
10. Bapak Ary Mercyanto, sebagai Vice President Business Support & General Affair dan Pelaksana Tugas Vice President Human Capital & Layanan PT Sriwijaya Air, yang telah memberi saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan arahan terkait *service recovery*.
11. Bpk. Taufik Sabar, Bpk. Yayan dan Bp. Fahrul Rozy Sebagai Manajer dan Kepala Terminal 2D Bandara Soekarno Hatta yang telah meluangkan waktu, untuk memberikan data dan dukungan selama penelitian ini berlangsung.
12. Rachmad Setiadi Rasyid yang tanpa henti memberikan dukungan penuh penulis dalam segala hal. *I Love You*.
13. Kepada sahabatku Theodora Erika dan Meidina Khada Fitri yang selalu memberi semangat dan membantu dalam segala hal.
14. Rekan-rekan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas dukungan selama melakukan penyusunan Skripsi.
15. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, dan kebersamaan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir Skripsi. Salam sukses buat kita semua.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya kepada penulis sendiri dan kepada pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 November 2020

Lilis Pratiwi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Subyek Penelitian.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53

4.2 Hasil Penelitian	61
4.3 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.3 Analisis SWOT	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2 Logo Perusahaan	60

