



**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI  
KANTOR MITRA PERWAKILAN JNE PURI MANSION  
(STUDI KASUS PEMAKSIMALAN PENGIRIMAN PERIODE JULI 2023)**



**SKRIPSI**

**UNIVERSITAS  
ADE IRMA SURYANI  
MERCU BUANA  
44219120086**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Irma Suryani  
NIM : 44218110091  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion (Studi Kasus Pemaksimalan Pengiriman Periode Juli 2023)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

MERCU BUANA

Tangerang, 31 Oktober 2023

  
  
Ade Irma Suryani

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ade Irma Suryani  
NIM : 44219120086  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion (Studi Kasus Pemaksimalan Pengiriman Periode Juli 2023)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing : Anindita, S.Pd, M.Ikom (  )  
NIDN : 0306018903  
Ketua Penguji : Dr. S. M. Niken Restaty, M.Si (  )  
NIDN : 0319027201  
Penguji Ahli : Haekal Fajri A, S.Ikom, M.Sc (  )  
NIDN : 0318109301

Jakarta, 22 Januari 2024

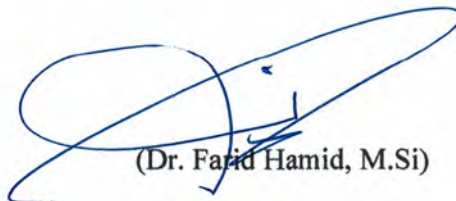
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

iii

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Irma Suryani  
NIM : 44219120086  
Program Studi : *Public Relations*  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion (Studi Kasus Pemaksimalan Pengiriman Periode Juli 2023)

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Januari 2024

Yang menyatakan,



Ade Irma Suryani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Skripsi ini berjudul "Analisis Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion (Studi Kasus Pemaksimalan Pengiriman Periode Juli 2023)".

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai hambatan yang menantang. Namun, dengan penuh rasa syukur atas rahmat dan karunia Allah Subhanu Wa Ta'ala, serta berkat dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak, akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, dan dukungan dari awal penyusunan skripsi hingga akhir skripsi ini selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi atas arahan serta ilmu dan motivasi yang telah diberikan.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas segala ilmu yang telah diberikan dan tentunya ilmu yang diberikan akan bermanfaat di masa yang akan datang.
5. Kepada seluruh Staff Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana yang sudah yang telah membantu pengurusan sidang skripsi penulis.

6. Kepada Bapak Roberto Setiawijaya selaku direksi, jajaran manajemen dan seluruh karyawan Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi mengenai penelitian ini.
7. Kedua orangtua penulis, kakak serta adik atas do'a, dukungan, motivasi serta menjadi tempat mengadu segala keluh kesah penulis selama proses pengerjaan skripsi ini dan juga pengorbanannya.
8. Terima kasih kepada teman-teman penulis: Edelweis, Wilson, Mansyah, Adhimsa, Riska, Nia Mey, Fadia, Fajri, Nawasena Team dan semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan peneliti semangat serta dukungan.
9. Untuk para informan, terimakasih banyak penulis ucapkan untuk kalian semua yang sudah memperbolehkan penulis untuk wawancarai serta tidak mempersulit dalam berjalannya wawancara.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang *Public Relations*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, dan penulis sangat menghargai masukan dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Tangerang, 31 Oktober 2023

Ade Irma Suryani

## ABSTRAK

Nama : Ade Irma Suryani  
NIM : 44219120086  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion (Studi Kasus Pemaksimalan Pengiriman Periode Juli 2023)  
Pembimbing : Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom

Peningkatan keluhan yang signifikan pada bulan Juli 2023 terkait pemaksimalan pengiriman di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion dapat menimbulkan dampak negatif pada semua pihak yang terlibat, termasuk pengirim, penerima, dan perusahaan pengiriman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di Kantor Mitra Perwakilan JNE Puri Mansion pada kasus pemaksimalan pengiriman periode Juli 2023.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori *Customer Relations Management* yang memiliki peran dalam membangun dan memelihara hubungan yang positif antara organisasi dan publiknya dengan menggabungkan konsep strategi dari Fred R. David, penelitian ini mencoba menganalisis perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi komunikasi yang digunakan oleh *Customer Service* KMP JNE Puri Mansion.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan metode penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitiannya adalah pihak yang bisa memberikan informasi terkait penelitian ini seperti Manager, Supervisor dan senior staff *Customer Relations Management* serta tiga pelanggan KMP JNE Puri Mansion.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi *Customer Service* di KMP JNE Puri Mansion memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan pelanggan dengan melakukan komunikasi proaktif berupaya secara aktif berkomunikasi dengan pelanggan selama kasus pemaksimalan pengiriman. Komunikasi tersebut mencakup penyediaan informasi yang jelas, *follow up* dan edukasi kepada pelanggan mengenai kendala proses pengiriman dan estimasi waktu kedatangan paket. KMP JNE Puri Mansion juga menentukan saluran komunikasi yang efektif yaitu telepon kantor, telepon dari handphone *Customer Service*, dan pesan langsung melalui WhatsApp dipilih sebagai saluran komunikasi utama yang dapat mendukung strategi komunikasi.

**Kata Kunci : Strategi, Strategi Komunikasi, *Customer Service*, Kualitas Pelayanan, KMP JNE Puri Mansion**

## **ABSTRACT**

*Nama : Ade Irma Suryani*  
*NIM : 44219120086*  
*Study Program : Communication Studies*  
*Thesis Report Title : Analysis of Customer Service Communication Strategy in Improving Customer Service Quality at JNE Puri Mansion Representative Partner Office (Case Study of Maximizing Delivery for July 2023 Period)*  
*Counselor : Mrs. Anindita's, S.Pd, M.Ikom*

*A significant increase in complaints in July 2023 related to maximizing deliveries at JNE Puri Mansion Representative Partner Office may have a negative impact on all parties involved, including shippers, recipients, and delivery companies. This study aims to determine the Customer Service communication strategy in improving the quality of customer service at the JNE Puri Mansion Representative Partner Office in the case of maximizing delivery for the July 2023 period.*

*The theory used in this study uses the theory of Customer Relations Management which has a role in building and maintaining a positive relationship between the organization and its public by combining the concept of strategy from Fred R. David, this study tries to analyze the formulation, implementation, and evaluation of communication strategies used by KMP JNE Puri Mansion Customer Service.*

*This research uses constructivism paradigm and case study research method with qualitative approach. The research subjects are parties who can provide information related to this research such as Managers, Supervisors and senior staff of Customer Relations Management and three customers of KMP JNE Puri Mansion.*

*The results showed that the Customer Service communication strategy at KMP JNE Puri Mansion has a positive impact on customer service quality by conducting proactive communication, trying to actively communicate with customers during delivery maximization cases. The communication includes providing clear information, follow-up and education to customers regarding the constraints of the delivery process and the estimated time of arrival of the package. KMP JNE Puri Mansion also determines that effective communication channels, namely office phones, telephone from mobile Customer Service, and direct messages via WhatsApp are chosen as the main communication channels that can support communication strategies.*

***Keywords : Strategy, Communication Strategy, Customer Service, Service Quality, KMP JNE Puri Mansion***



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Komunikasi .....	24
2.3 Strategi .....	25
2.4 Strategi Komunikasi.....	27
2.5 Public Relations.....	28
2.6 <i>Customer Relationship Management</i> .....	31
2.7 <i>Customer Service</i> .....	33
2.8 Kualitas Pelayanan .....	34
2.9 Kepuasan Pelanggan .....	36
2.10 Definisi Pelanggan .....	37

2.11 Teknologi dalam Komunikasi .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.3 Subjek Penelitian.....	44
3.3.1 Key Informan .....	45
3.3.2 Informan.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.4.1 Data Primer .....	46
3.4.2 Data Sekunder .....	47
3.5 Teknik Analisis Data .....	48
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	53
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	56
4.1.3 Nilai Perusahaan.....	56
4.1.4 Logo Perusahaan dan Filosofi Logo .....	57
4.1.5 Struktur Organisasi .....	58
4.1.6 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Struktur.....	59
4.2 Hasil Penelitian .....	61
4.2.1 Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> .....	61
4.2.2 Hambatan Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> .....	68
4.3 Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
5.2.1 Saran Akademis .....	77

5.2.2 Saran Praktis .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Permasalahan JNE Puri Mansion Periode Juni 2023.....	3
Tabel 1.2 Grafik Permasalahan JNE Puri Mansion Periode Juli 2023 .....	3



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Strategi Komunikasi KMP JNE Puri Mansion Menggunakan Whatsapp.....	8
Gambar 4.1 Agen JNE Puri Mansion.....	54
Gambar 4.2 Agen JNE Puman Kembangan.....	55
Gambar 4.3 Sertifikat 10 Agen Terbesar Tahun 2016 di Area Jakarta Barat .....	56
Gambar 4.4 Sertifikat 10 Agen Terbesar Tahun 2017 di Area Jakarta Barat .....	56
Gambar 4.5 Logo Perusahaan .....	57
Gambar 4.6 Bagan Struktur Organisasi .....	59
Gambar 4.7 Penanganan kasus melalui Whatsapp.....	67

