



**AKTIFITAS GUEST RELATION OFFICER DI JNE EXPRESS DALAM
MEMBERIKAN INFORMASI PADA TAMU**

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Fatia Putri Maharani

44318120014

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatia Putri Maharani

NIM : 44318120014

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul Laporan Skripsi : Aktifitas *Guest Relation Officer* di JNE Express dalam
Memberikan Informasi pada Tamu

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

Jakarta, 15 Januari 2023


10000
METERAI
TEMPEL
A94ALX075231649
Fatia Putri Maharani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Fatia Putri Maharani

NIM : 44318120014

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul Laporan Skripsi : Aktifitas *Guest Relation Officer* di JNE Express dalam Memberikan Informasi pada Tamu

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

Disahkan oleh :

Pembimbing I : Sandy Permata, M.Ikom



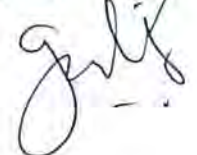
NIDN : 0323128306

Ketua Penguji : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom

NIDN : 8870701019

Penguji Ahli : Gadis Octory, M.Ikom


NIDN : 0314108803

()
()
()

Jakarta, 15 Januari 2024

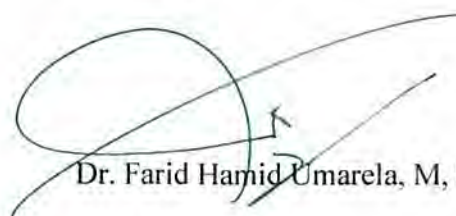
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Prof Dr. Ahmad Mulyana, M, Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarela, M, Si

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fatia Putri Maharani

NIM : 44318120014

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul Laporan Skripsi : Aktifitas *Guest Relation Officer* di JNE Express dalam Memberikan Informasi pada Tamu

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 diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimoan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 15 Januari 2023

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
R3391ALX075231548

Fatia Putri Maharani

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Aktifitas *Guest Relation Officer* dalam Memberikan Informasi Kepada Tamu dan Pelanggan”**. Penulis dan penyusun tugas akhir ini dituntaskan untuk melengkapi syarat dan prasarat dalam mendapatkan gelas S-1 Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi di Universitas Mercubuana

Dalam penyusunan dan proses dari tugas akhir ini banyak pihak yang telah membantu saya, baik dalam bentuk material maupun spiritual yakni berupa bimbingan, saran, bantuan dan juga dukungan yang sangat berarti bagi kesuksesan penyelesaian tugas akhir ini.

Dalam hal ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Sandy Permata, M.Ikom selaku dosen pembimbing yang membimbing saya dan sangat sabar membantu saya menyelesaikan proses Laporan Skripsi ini dari awal hingga akhir
2. Ibu Melly Ridarynthi, Ph.D selaku ketua penguji sidang yang senantiasa memberikan arahan dan masukan dalam proses penyusunan Laporan Skripsi ini
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang selalu mendukung saya menyelesaikan Laporan Skripsi ini
4. Ibu Dewi Sad Tanti, M.Ikom selaku dosen Tugas Akhir yang membantu saya dan sangat sabar membimbing saya dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini
5. Bapak Kurniawan Prasetyo, M.Ikom selaku sekprodi 2 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

6. Seluruh Dosen dan Staff kampus, khusus nya Program Studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan membantu selama perkuliahan juga proses menyelesaikan Laporan Skripsi ini
7. Teman-teman seperjuangan di Universitas Mercu Buana khusus nya pada teman di Marcomm dan PR
8. Untuk (Alm) Ayah dan (Almh) Mamah yang sudah tiada. Semoga Mereka bangga dan juga bahagia atas perjuangan dan pencapaian saya sampai saat ini. Amin YRA
9. JNE Express, Perusahaan dimana tempat saya bekerja, magang, dan sumber inspirasi saya dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini
10. Untuk orang terdekat yang selalu support dan percaya kepada saya atas semua yang saya lakukan

Jakarta, 15 Januari 2024



Fatia Putri Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teori	14

2.2.1 Guest Relation Officer	14
2.2.2 Tamu dan Pelanggan.....	20
2.2.3 Kepuasan Tamu dan Pelanggan.....	21
2.2.4 Pentingnya Penyampaian Informasi yang Tepat.....	25
2.2.5 Integrated Marketing Communication	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Subyek Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1 Mereduksi Data	34
3.5.2 Penyajian Data	34
3.6 Penarikan Kesimpulan	34
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
3.7.1 Perpanjangan keikutsertaan	35
3.7.2 Ketekunan Pengamatan.....	36
3.7.3 Trianggulasi	36
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Pemetaan Diferensiasi Tamu dan Pelanggan JNE Express	43

4.2 Hasil Penelitian	43
4.3 Pembahasan.....	56
4.3.1 Implementasi Aktifitas yang dimiliki GRO dalam menyampaikan informasi kepada tamu dan pelanggan	56
4.3.2 Akitifitas GRO dalam Memberikan Informasi kepada Tamu dan Pelanggan	61
4.3.3 Kepuasan Tamu dan Pelanggan terhadap Aktifitas GRO dalam Menyampaikan Informasi di Kantor Pusat JNE Express	62
4.4.4 Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB V	64
PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
5.2.1 Saran Akademis	65
5.2.2 Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Table 2.2 Tabel Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	12
Table 3 .1 Key Informan	31
Table 4.4 Diferensiasi Tamu dan Pelanggan JNE Express	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3 Logo JNE.....	37
Gambar 4 Struktur Organisasi JNE Express	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Wawancara.....	70
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	71
Lampiran 3 Foto Key Informan.....	79
Lampiran 4 CV Peneliti.....	80

