



**ANALISIS KOMUNIKASI ANTARPRIBADI KASIR DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PT PEGADAIAN CABANG PASAR SENEN
DAN UNIT-UNIT PEMBANTU TAHUN 2023)**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**TIA IVANKA
44219110009**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Komunikasi Antarpribadi Kasir dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan Unit-unit Pembantu Tahun 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.

Jakarta, 10 Februari 2024



Tia Ivanka

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Komunikasi Antarpribadi Kasir dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan Unit-unit Pembantu Tahun 2023)

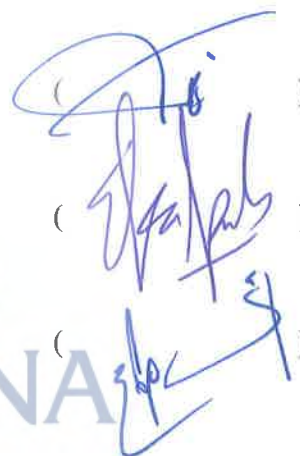
Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Farid Hamid, M.Si
NIDN : 0301117301

Ketua Penguji : Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed
NIDN : 0316088201

Penguji Ahli : Muthia Rahayu, M.Ikom
NIDN : 0326089202



Jakarta, 10 Februari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan, yang senantiasa menjadi penopang hidup dalam memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah menuntun umatnya dari zaman jahilliyah menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya kepada penulis, khususnya dalam melewati setiap proses penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Komunikasi Antarpribadi Kasir Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pasar Senen Dan Unit-Unit Pembantu Tahun 2023)”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi pada Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

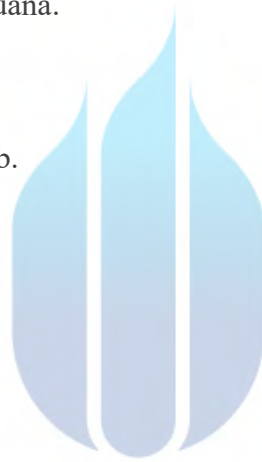
Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bimbingan, arahan dan sarannya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed, selaku ketua sidang saya di Universitas Mercu Buana atas arahan dan saran dalam menyelesaikan proposal ini.
3. Ibu Muthia Rahayu, M.Ikom, selaku penguji ahli saya dalam sidang di Universitas Mercu Buana atas arahan dan saran dalam menyelesaikan proposal ini.
4. Bapak Prof Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan kesabaran dalam menyampaikan materi.
6. Kedua Orangtua, Bapak (Alm) Hengky Ahmad Hariyanto dan Ibu Diah Hazizah yang tidak henti - hentinya memberikan doa, ridho, dukungan serta semangat yang luar biasa.
7. Kakak dan adik tersayang Rika Akana dan Revan Pratama yang sudah memberi semangat dan dukungan kepada peneliti.
8. Serta untuk seluruh keluarga besar saya Encing Idah, Encing Ria serta Encing saya yang lainnya yang telah memberikan doa, dukungan dan juga motivasi kepada peneliti.
9. Sahabat- sahabat saya Try Rizky Aditya, Siti Maslahatun Alfiyah, Risca Anya Cahyany, Indri Kurniasih, Indri Aulia Rahmah atas support dan waktu yang telah diluangkan dalam membantu peneliti dan memberi semangat.
10. Rekan seperjuangan tersayang di Bidang Studi Public Relations 2019 Kelas Reguler 2, khususnya Rossi Turangan, Shabira Riska Aprilia, Dezanti Zahra Almaida, Dian Nurhakiki, Putri Amalia, Fety Nur Aisyah, Rizky Maulana, Eva Dwi Milenia dan teman – teman seangkatan Public Relations 2019 yang selalu memberikan masukan, saran dan juga semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh Rekan Kerja PT Pegadaian CP Pasar Senen terima kasih telah memberikan supportnya.
12. Tidak terlewatkan juga penulis ingin sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya.

Penulis juga menyadari walaupun dalam melaksanakan penelitian ini telah berusaha untuk menyelesaikan sesuai dengan prosedur ilmiah. Namun, masih ditemui kekurangan baik dari segi isi maupun dalam sistematika penulisan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun serta ke arah penyempurnaan tentunya diterima dengan senang hati oleh penulis. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk memperkaya bahan literasi bagi khalayak yang berkenaan dengan variabel-variabel pada penelitian ini dan dapat berkontribusi sebagai sumbangsih pemikiran dalam mengembangkan khazanah ilmu pengetahuan pada Program Studi Ilmu Komunikasi , Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Jakarta, 10 Februari 2024

Tia Ivanka

NIM : 44219110009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Komunikasi Antarpribadi Kasir dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan Unit-unit Pembantu Tahun 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, 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 sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 10 Februari 2024
Yang menyatakan,


(Tia Ivanka)

ABSTRAK

Nama : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Analisis Komunikasi Antarpribadi Kasir Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan Unit – Unit Pembantu Tahun 2023) perbaiki penulisan
Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, komunikasi antarpribadi adalah proses dimana pesan-pesan dikirimkan dan diterima antara dua orang atau lebih, dengan berbagai efek dan umpan balik yang membantu mereka mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi antarpribadi yang terjadi antara kasir dengan nasabah di PT Pegadaian CP Pasar Senen dan unit-unit pembantu dalam usaha mempertahankan kepuasan pelanggan.

Objek penelitian di PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan unit-unit pembantunya. Dalam penelitian ini memiliki 5 penelitian terdahulu, adapun dalam penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi dari Joseph A. Devito dan teori kepuasan pelanggan dari Supranto.

Penelitian ini menggunakan paradigma Konstruktivisme dengan 6 subjek penelitian yang terdiri dari kasir dan nasabah dengan sumber data primer seperti wawancara mendalam dan observasi, dan sumber data sekunder studi pustaka dan studi dokumen. Analisis data dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dengan Triangulasi sumber data berdasarkan hasil wawancara para subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi menunjukkan dapat membuat pelanggan merasa puas, dengan adanya fokus pada pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah sehingga dapat membantu nasabah dalam memahami produk dan jasa yang ditawarkan PT Pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merupakan komponen yang penting dalam penyediaan informasi bagi perusahaan pada pelanggan.

Kata kunci : Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Kasir, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Name : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title of Thesis Report : *Analysis of Cashier Interpersonal Communication in Maintaining Customer Satisfaction (Case Study of PT Pegadaian Pasar Senen Branch and Supporting Units in 2023)*
Mentor : Dr. Farid Hamid,M.Si

Communication is a basic human activity, interpersonal communication is a process where messages are sent and received between two or more people, with various effects and feedback that help them achieve the desired goals. This research aims to determine the interpersonal communication that occurs between cashiers and customers at PT Pegadaian CP Pasar Senen and support units in an effort to maintain customer satisfaction.

The research object is PT Pegadaian Pasar Senen Branch and its supporting units. This research has 5 previous studies, this research uses interpersonal communication theory from Joseph A. Devito and customer satisfaction theory from Supranto.

This research uses the Constructivism paradigm with 6 research subjects consisting of cashiers and customers with primary data sources in the form of in-depth interviews and observations, as well as secondary data sources: library research and document study. Data analysis by means of data reduction, data presentation, drawing conclusions. By triangulating data sources based on the results of interviews with research subjects.

The research results show that the communication that occurs can make customers feel satisfied, with a focus on service that is fast, efficient and responsive to consumer needs so that it can help consumers understand the products and services offered by PT Peagdaian. This shows that employees are an important component in providing company information to customers.

Keyword :Comunication, Interpersonal Communication, Cashier, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teoretis	16
2.2.1 Komunikasi.....	16
2.2.2 Komunikasi Antarpribadi (Interpersonal).....	17
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	36
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Paradigma Penelitian	44
3.2 Metodologi Penelitian	44
3.3 Subyek Penelitian	45

3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Teknik Analisis Data	50
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.1 Sejarah PT Pegadaian	54
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan	55
4.1.3 PT Pegadaian CP Pasar Senen	55
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Identitas Informan.....	60
4.2.2 Pelayanan yang dilakukan	61
4.2.3 Aspek Komunikasi Antarpribadi	65
4.2.4 Hambatan atau Kendala.....	75
4.2.5 Mengatasi Hambatan atau Komplain Nasabah.....	81
4.3 Pembahasan	82
BAB V.....	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Identitas Responden.	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Pegadaian.	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pegadaian CP Pasar Senen.	57

