



**EFEKTIFITAS PENANGANAN KELUHAN CUSTOMER
PADA PT.BAYU BUANA, TBK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relation

Disusun oleh:

NURRIANA NAWANG PUTRI
442 0912 0082

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektifitas Penanganan Keluhan *Customer* Melalui Media Email Pada
PT Bayu Buana Tbk
Nama : Nurriana Nawang Putri
NIM : 442 0912 0082
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 25 Oktober 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Efektifitas Penanganan Keluhan *Customer* Melalui Media Email Pada
PT Bayu Buana Tbk
Nama : Nurriana Nawang Putri
NIM : 442 0912 0082
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 25 Oktober 2012

1. Ketua Sidang
Dra. Diah Wardhani, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli
Afdal Makkuraga Putra, S.Sos, M.Si



(.....)

3. Pembimbing
Suryaning Hayati, SE, MM



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Efektifitas Penanganan Keluhan *Customer* Melalui Media Email Pada
PT Bayu Buana Tbk
Nama : Nurriana Nawang Putri
NIM : 442 0912 0082
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 25 Oktober 2012

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing



Suryaning Hayati, SE, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



Dra. Diah Wardhani, M.Si



Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si

--DEMAM SKRIPSI--

Lepaskan tawamu

Dan tersenyumlah... ☺

Nikmati hidup

Tanpa ada beban dipundakmu

Yakinlah, Engkau **BISA...**!

Keputus asaan...

Bukanlah menjadi bumerang

Tetapi sebagai motivasi

Kalau .. Engkau **BISA...**!

Kerja keras, dan...

Semangat pantang menyerah

Membuatku semakin yakin...

Engkau pasti **BISA**, Teman...!

Tetap semangat, dan...

Selalu berdoa :

"Semoga LULUS dengan hasil terbaik"

Amin...

Coretan kecil disuatu pagi @kamar kost

04 November 2011 / 02.45 wib

~uThie~

'Cita-cita calon sarjana UMB PR-16'

Kupersembahkan karya kecilku

Untuk kedua orang tuaku "Ibu dan alm.Papa" tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini berjudul “**Efektifitas Penanganan Keluhan *Customer***” ditulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bantuan, dukungan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Ketua Sidang dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Afdal Makkuraga Putra, S.Sos, M.Si, selaku penguji ahli sidang.
5. Orang tua dan keluarga tercinta di Medan, Papa (alm. Sugiman Bambang Soesilo) dan Ibu (Sitti Ratna) serta kakak Endang, Abang Yoyok, Mas Bowo atas doa dan dukungan yang tidak berhenti selama penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi *Public Relations* serta *staff* Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Sio Hoe Wua, selaku *Senior Branch Manager National Corporate Division* (NCD) dan Ibu Fitriya Surjadi, selaku *Branch Manager Team National Corporate Division* (NCD), terima kasih atas saran dan informasi serta waktu yang diberikan untuk bisa berdiskusi selama penelitian skripsi.
8. Teman-teman *NCD Team*, ‘MiLend’ yang tetap kompak (Evy, Lisah) atas tawa ceria, dukungan dan bantuannya, ‘3G’ Diah, Dini, Ulie, Stella dan Inez terima kasih sudah mengingatkan dan mendukung untuk bisa segera sidang skripsi, serta *Dakocan Backpacker* terima kasih atas jalan-jalan singkatnya.
9. Rekan-rekan PR angkatan XVI Universitas Mercu Buana yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 25 Oktober 2012

Nurriana Nawang Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis / Akademis	8
1.2.3 Manfaat Praktis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi	12
2.1.3 Hambatan Komunikasi	14
2.1.4 Elemen – Elemen Komunikasi	17
2.2 Public Relations	19
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	19
2.2.2 Fungsi dan Peran <i>Public Relations</i>	20
2.3 Komunikasi Efektif	23
2.4 Efektifitas Penanganan Keluhan	25
2.5 <i>Customer Relations</i>	36

2.6 Media Komunikasi <i>Public Relations</i>	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Tipe Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1 Data Primer	44
3.3.2 Data Sekunder	45
3.3.3 Populasi dan Sampling	46
3.4 Definisi Konsep dan Operasional Konsep	48
3.4.1 Definisi Konsep	48
3.4.2 Operasional Konsep	50
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reliabilitas	56
3.7 Pengukuran Efektifitas	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan PT.Bayu Buana, Tbk	60
4.1.2 Makna Logo Perusahaan	62
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	63
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bayu Buana, Tbk	64
4.1.5 <i>Job Desk Travel Consultant</i>	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Identitas Responden	66
4.2.2 Analisa Data Kuesioner	71
4.2.3 Rekapitulasi Total Jawaban Responden	80
4.3 Saran Dan Kritik Dari Responden	82
4.4 Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	89
 DAFTAR PUSTAKA	 91
DAFTAR LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Perusahaan Klien (Corporate) di <i>National Corporate Division</i> (NCD)	47
Tabel 3.2 Operasional Konsep	50
Tabel 3.3 Hasil Analisis Item Instrumen Efektifitas Penanganan Keluhan	55
Tabel 3.4 Validitas Efektifitas Penanganan Keluhan	56
Tabel 3.5 Reliabilitas Efektifitas Penanganan Keluhan	58
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden	67
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan..	68
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja	69
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen / Divisi	70
Tabel 4.6 Tabel Frekuensi Dimensi Empat Terhadap <i>Customer</i> Yang Marah	72
Tabel 4.7 Tabel Frekuensi Dimensi Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan	74
Tabel 4.8 Tabel Frekuensi Dimensi Kewajaran Atau Keadilan Dalam Memecahkan Permasalahan	76
Tabel 4.9 Tabel Frekuensi Dimensi Kemudahan Bagi <i>Customer</i> Untuk Menghubungi Perusahaan	78
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.....	80
Tabel 4.11 Efektifitas Penanganan Keluhan Kepada <i>Customer</i> Perusahaan Klien (<i>Corporate</i>) di NCD	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Komunikasi Lasswell	11
Gambar 2.2 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	34
Gambar 4.1 Logo Baru PT.Bayu Buana, Tbk	62
Gambar 4.2 Grafik Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4.3 Grafik Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden	68
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan..	69
Gambar 4.5 Grafik Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja	70
Gambar 4.6 Grafik Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen / Divisi	71
Gambar 4.7 Grafik Dimensi Empat Terhadap <i>Customer</i> Yang Marah.....	73
Gambar 4.8 Grafik Dimensi Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan	75
Gambar 4.9 Grafik Dimensi Kewajaran Atau Keadilan Dalam Memecahkan Permasalahan	78
Gambar 4.10 Grafik Dimensi Kemudahan Bagi <i>Customer</i> Untuk Menghubungi Perusahaan	79
Gambar 4.11 Grafik Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden.....	82