

AKTIVITAS HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI AUTO2000 IIR MUHAMMAD
SURABAYA

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana S1
Program Studi Ilmu Komunikasi*



OLEH :
AGNI HIKMAH PERMADI
NBI : 1151501115

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2019

**AKTIVITAS HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI AUTO2000 HR MUHAMMAD
SURABAYA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi*



OLEH :

AGNI HIKMAH PERMADI

NBI : 1151501115

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

2019

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 25 Juli 2019

Dewan Penguji :
1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.

2. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

3. Drs. Widiyatno Ekoputro, MA

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agni Hikmah Permadi

NPM : 1151501115

Judul : Aktivitas Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Auto2000 HR Muhammad Surabaya

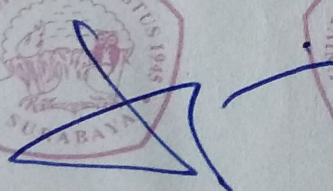
Surabaya, Juli 2019


Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjahjono, MM


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agni Hikmah Permadi

NPM : 1151501115

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Aktivitas Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Auto2000 HR Muhammad Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, Juli 2019

Yang membuat Pernyataan

(Agni Hikmah





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agni Hummah Permasi
NBI : 1151501115
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Komunikasi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive**

**AKTIVITAS HUMAS SEBAGAI FASILITATOR
KOMUNIKASI DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI AUTO 2000 HR MUHAMMAD
SURABAYA**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data
(database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 14 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Agni Hummah Permasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT TANDA KEASLIAN	vi
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Definisi Humas	14

2.2.2 Aktivitas Humas	16
2.2.3 Proses Manajemen Humas	17
2.2.4 Kemampuan Humas	18
2.2.5 Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi	19
2.2.6 Karakteristik Model Two Way Symmetric	21
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	25
3.2 Peran Peneliti	25
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6 Teknik Pengabsahan Data	28

BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Obyek	29
4.1.1 Profil Perusahaan	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	29
4.1.3 Logo Perusahaan	30
4.1.4 Lokasi Perusahaan	31
4.1.5 Struktur Organisasi	32
4.2 Penyajian Data	33
4.2.1 Jenis Keluhan Pelanggan	33

4.2.2 Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi	36
4.2.3 Arah Komunikasi	43
4.2.4 Saluran Komunikasi	47
4.2.5 Tujuan Organisasi	50
4.2.6 Kepentingan Organisasi	55
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 Mutuan Understanding Melalui Diaog dan Pertukaran	59
4.3.2 Komunikasi Dua Arah Bersifat Ballanced Effects	60
4.3.3 Person To Person	61
4.3.4 Evaluasi Tentang Pemahaman Bersama	61

BAB V PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya penjatkan atas nikmat yang Allah SWT berikan kepada saya. Atas nikmat ini saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Aktivitas Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Auto2000 HR Muhammad Surabaya”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu A.A.I Prihandari Satvikadewi S.Sos.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med,Kom, selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Fitri Norhabibah, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Dosen-dosen pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik atas referensi tentang materi penelitian, serta seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
9. Orang Tua yang telah mendukung sepenuhnya serta doa yang selalu dipanjatkan.
10. Calon istri saya yang selalu mendukung lahir dan batin, memberi semangat, dan menghilangkan rasa lelah dengan segenap kasih sayangnya.
11. Saudara sekandung yang telah mendoakan, membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
12. Ibu Erlina Dian selaku *CRC (Customer Relation Coordinator)* Auto2000 HR Muhammad Surabaya, yang sudah membantu saya dalam penelitian ini, tiada henti memberikan waktu kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
13. Ibu Tri Ratna Kartikasari selaku *MRA (Maintenance Reminder Appointment)* Auto2000 HR Muhammad Surabaya, yang sudah membantu saya dalam penelitian ini, dan tiada henti memberi waktu untuk menyelesaikan skripsi saya.
14. Bapak Mulyadi, salah satu pelanggan Auto2000 HR Muhammad Surabaya, yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menceritakan pengalamannya sebagai pelanggan.
15. Fitri Prihandani yang telah membantu dan mengarahkan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
16. Family Superwacana yaitu Eko, Dharma, Arief, Raka, Huda, Taufiq, Davit, Fahri, dan Sugiarto yang telah mendukung, menghibur dan menemani saya sepenuhnya hingga saat ini.
17. Rekan kerja yang senantiasa memberi dukungan dan doa, serta seringkali membantu menyelesaikan pekerjaan yang saya tinggal dikala saya sibuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya

Surabaya, Juli 2019

(Agni Hikmah Permadi)

ABSTRAK

Industri automotif di Indonesia mengalami perkembangan yang begitu pesat. Kebutuhan akan adanya alat transportasi keluarga menjadi salah satu alasannya. Adanya program LCGC (*Low Cost Green Car*) membuat daya beli masyarakat menjadi meningkat. Diantara banyaknya ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merek) yang memproduksi mobil di Indonesia, Toyota menjadi merek yang menguasai pasar. Di Indonesia produk mobil dari Toyota diproduksi oleh PT. Toyota Astra Motor, yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan yang menjadi dealer penjualan dan perawatan mobil Toyota. Salah satunya yaitu Auto2000 yang saat ini adalah retailer Toyota terbesar di Indonesia, menguasai sekitar 42% dari total penjualan Toyota. Meskipun Auto2000 menjadi dealer Toyota dengan penjualan tertinggi, hal ini tidak membuat Auto2000 terhindar dari keluhan pelanggan. Keluhan muncul dari sebuah ketidakpuasan, seorang humas harus mampu menangkap hal tersebut, mengkomunikasikannya pada perusahaan, sehingga dapat ditemukan solusi terhadap keluhan. Peneliti ingin mengetahui bagaimana aktivitas humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di Auto2000. Untuk meningkatkan fokus penelitian ini, maka peneliti mengambil salah satu cabang Auto2000, yaitu Auto2000 HR Muhammad Surabaya, cabang dengan grade A dan merupakan cabang yang sering menerima penghargaan. Kajian pustaka yang digunakan adalah model *two way symmetric* dari Grunig. Metode penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam proses penanganan keluhan, humas Auto2000 HR Muhammad Surabaya menggunakan komunikasi dua arah, melalui saluran langsung, dan menghasilkan solusi yang berorientasikan pada pemahaman bersama. Hal ini sesuai dengan apa yang disebutkan dalam model *two way symmetric* yang dikemukakan oleh Grunig.

Kata kunci : Aktifitas Humas, Fasilitator Komunikasi, Keluhan Pelanggan.

ABSTRACT

Automotive industry in Indonesia has experienced rapid development. The need for family transportation is one reason. The Low Cost Green Car LCGC program has made people's purchasing power to increase. Among the many ATPM (Brand Sole Agents) that produce cars in Indonesia, Toyota has become a market-leading brand. In Indonesia car products from Toyota are produced by PT. Toyota Astra Motor, which collaborates with several companies that are dealers of Toyota car sales and maintenance. One of them is Auto2000, which is currently the largest Toyota retailer in Indonesia, controlling around 42% of Toyota's total sales. Although Auto2000 became the highest-selling Toyota dealer, this did not make Auto2000 avoid customer complaints. Complaints arise from a dissatisfaction, a public relations officer must be able to capture it, communicate it to the company, so that solutions can be found for complaints. Researchers want to know how public relations activities are as communication facilitators in handling customer complaints at Auto2000. To increase the focus of this research, the researcher took one of the branches of Auto2000, namely Auto2000 HR Muhammad Surabaya, a branch with grade A and a branch that often received awards. The library study used is a symmetric two way model from Grunig. The research method uses a qualitative approach and descriptive type of research. The results of his research show that in the complaint handling process, HR Auto2000 Public Relations Surabaya Surabaya uses two-way communication, through direct channels, and produces solutions that are oriented towards mutual understanding. This is consistent with what is mentioned in the symmetric two way model proposed by Grunig.

Keywords: Public Relations Activities, Communication Facilitators, Customer Complaints.