

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENANGANI KELUHAN KONSUMEN (STUDI PADA PT.
KHARIYA LAUNDRO MESTHICKA)**

SKRIPSI



Oleh:

ZIDAN ACHMAD ASIKO

1151900173

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

2024

**STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENANGANI KELUHAN KONSUMEN (STUDI PADA PT.
KHARIYA LAUNDRY MESTHICKA)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh derajat
Sarjana



Oleh:

ZIDAN ACHMAD ASIKO

1151900173

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zidan Achmad Asiko
NBI : 1151900173
Judul : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani Keluhan Konsumen (Studi Pada PT. Khariya Laundro Mesthicka)

Surabaya, 5 Juli 2024


Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103


Dr. Bambang Sigit Pramono,
S.Sos., M.Si.
NPP. 20150210848

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 5 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. **Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos., M.Si.**
Ketua

2. **Dr. Jupriono, M.Si**
Anggota 1

3. **Wahyu Kuncoro, ST., M.Med.Kom**
Anggota 2



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinartri, M.P
NPP. 20120.87.0130

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zidan Achmad Asiko
NBI : 1151900173
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Menangani
Keluhan Konsumen (Studi Pada PT. Khariya Laundro
Mesthicka)

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut, akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila 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, 5 juli 2024

Yang membuat pernyataan



Zidan Achmad Asiko



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : 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 : ZIDAN ACHMAD ASIKO
NBI : 1151900173
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK
Program Studi : ILMU 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 Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE
DALAM MENANGANI KEUHAN KONSUMEN
(STUDI PADA PT. KHARYA LAUNDRY MESTHICA)

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan berupa nikmat iman dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Konsumen (Studi Pada PT. Khariya Laundro Mesthicka)”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan pengetahuan dan dukungan dari semua pihak yang selama ini dengan tulus dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati yang tulus pula penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan keajaiban, keberuntungan, dan kekuatan sehingga peneliti dapat mewujudkan impian menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi.
2. Kedua orang tua yang tersayang, tercinta Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk peneliti.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Mohammad Insan Romadhon, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Dr. Bambang Sigit Pramono, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi pertama yang dengan sabar membimbing, meluangkan begitu banyak waktu, tenaga, pemikiran, masukan, usaha, dan bantuan besar kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Ibu Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi kedua yang begitu sabar senantiasa selalu bersedia selalu meluangkan begitu banyak waktu, tenaga, pemikiran, masukan, usaha, dan bantuan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
8. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Untag Surabaya angkatan 2019 kelas sore yang selalu menemani hari-hari perkuliahan saya di kampus.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini tak henti-hentinya penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT yang akan membalas kebaikan kalian semua.

Akhir kata penulis ingin menyampaikan permohonan maaf dalam peulisan nama, tempat, gelar, dan lain-lain. Penulis meyakini secara penuh, bahwasannya dalam skripsi ini masih ada banyak kekurangan. Namun besar harapan penulis agar penelitian ini bermanfaat bukan hanya bagi penulis semata, melainkan juga bagi para pembacanya.

Surabaya, 11 Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Dalam suatu perusahaan tidak terlepas dengan adanya keluhan konsumen. Salah satu perusahaan yang mendapati keluhan konsumen adalah perusahaan jasa yaitu PT. Khariya Laundro Mesthicka. Melihat adanya kejadian tersebut perusahaan menghadirkan *Customer Service* dengan tujuan menangani keluhan. Maka dari itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka dalam menangani konsumen. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model perencanaan komunikasi lima langkah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif jenis deskriptif dengan wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian ini bahwa melihat bahwa *Customer Service* menerapkan bentuk strategi komunikasi dengan bentuk perencanaan komunikasi lima langkah meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengukuran/evaluasi, dan pelaporan. Pada langkah penelitian yang dilakukan *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka dengan mendengarkan keluhan seperti apa yang disampaikan oleh konsumennya, memahami terkait keluhan yang disampaikan oleh konsumen, lalu melakukan penemuan fakta terkait kerugian yang dialami oleh konsumen dan penyebab keluhan tersebut timbul. Pada langkah kedua perencanaan yang dilakukan *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka melibatkan juga pihak manajemen perusahaan untuk menentukan solusi atas keluhan yang disampaikan oleh pihak konsumen. Pada langkah selanjutnya, pelaksanaan yang dilakukan *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka adalah melakukan komunikasi dengan konsumen untuk menyampaikan solusi atau bentuk pertanggung jawaban perusahaan atas kejadian yang telah dialami konsumen secara langsung maupun menggunakan media whatsapp. Pada langkah pengukuran *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka akan memperhatikan apakah pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh konsumen, dan juga melihat tindakan yang dilakukan konsumen setelah menerima dan memahami pesan yang disampaikan. Pada langkah terakhir *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka akan melaporkan hasil penanganan keluhan konsumen dengan cara komunikasi secara langsung dengan pihak manajemen perusahaan. *Cutomer Service* PT. Khariya Laundro Mesthicka telah menerapkan kelima langkah dalam model perencanaan lima langkah yang dijadikan bahan acuan dalam menjalankan tujuannya untuk menangani keluhan konsumen.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Keluhan Konsumen, *Customer Service*

ABSTRACT

In a company, it is inseparable from consumer complaints. One of the companies that received consumer complaints was a service company, namely PT. Khariya Laundro Mesthicka. Seeing this incident, the company presents Customer Service with the aim of handling complaints. Therefore, the formulation of the problem in this study is how the communication strategy implemented by Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka in dealing with consumers. The theory used in this study is a five-step communication planning model. This study uses a descriptive qualitative research method with in-depth interviews and observations. The results of this study are that Customer Service implements a form of communication strategy with a five-step communication planning form including research, planning, implementation, measurement/evaluation, and reporting. In the research step carried out by Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka by listening to what kind of complaints are submitted by consumers, understanding the complaints submitted by consumers, then making a discovery of facts related to the losses experienced by consumers and the causes of these complaints. In the second step of planning carried out by Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka also involved the company's management to determine solutions to complaints submitted by consumers. In the next step, the implementation carried out by Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka is communicating with consumers to convey solutions or forms of company responsibility for incidents that have been experienced by consumers directly or using WhatsApp media. In the measurement step of Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka will pay attention to whether the message conveyed can be understood by consumers, and also look at the actions taken by consumers after receiving and understanding the message conveyed. In the last step, Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka will report the results of handling consumer complaints by communicating directly with the company's management. Cutomer Service PT. Khariya Laundro Mesthicka has implemented the five steps in the five-step planning model which is used as a reference in carrying out its goal of handling consumer complaints.

Keywords: Communication Strategy, Consumer Complaints, Customer Service

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PUBLIKASI AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Perencanaan Komunikasi	12
2.2.2. Model Perencanaan Komunikasi Lima Langkah.....	13
2.3. Landasan Konseptual.....	14
2.3.1. Strategi Komunikasi	14
2.3.2. Komunikasi Organisasi.....	15
2.3.3. <i>Customer Service</i>	17
2.3.4. Penanganan Keluhan Konsumen	19
2.4. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Jenis Penelitian	23
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.4. Metode Pengumpulan Data	26
3.5. Teknik Analisis Data	27
3.6. Keabsahan Data	28

BAB IV PEMBAHASAN.....	29
4.1 Profile Perusahaan.....	29
4.1.1 Gambaran Umum PT. Khariya Laundro Mesthicka.....	29
4.1.2 Struktur Perusahaan	30
4.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	30
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	30
4.2.1. Hasil Penelitian	30
4.2.2. Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komplain PT. Khariya Laundro Mesthicka	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4. 1 Logo PT. Khariya Laundro Mesthicka.....	29
Gambar 4. 2 Struktur Perusahaan	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Kriteria Informan.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan.....	49
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	51
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	62
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi Penguji	64
Lampiran 5 Lembar Kartu Bimbingan	67
Lampiran 6 Hasil Turnitin	69