

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN PT. CITRA SURYA AGUNG DALAM MEMBERIKAN *SERVICE EXCELLENT* KEPADA PELANGGAN

INDIRA MAULIDA PUTRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh karyawan PT. Citra Surya Agung berperan dalam mewujudkan pelayanan prima (*service excellent*) kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait standar operasional prosedur (SOP) pelayanan PT. Citra Surya Agung. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dari Devito (2016) untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal karyawan dengan dimensi komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Sementara itu, konsep *service excellent* menurut Barata (2003) yang terdiri dari enam dimensi yaitu, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab digunakan sebagai kerangka analisis pelayanan prima (*service excellent*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh karyawan PT. Citra Surya Agung telah dijalankan secara konsisten dan memainkan peran penting dalam pemberian layanan prima (*service excellent*). Karyawan menunjukkan kemampuan teknis dan komunikasi yang baik, sikap ramah dan responsif, penampilan profesional meskipun dalam interaksi daring, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, tindakan proaktif dalam menangani permasalahan, serta tanggungjawab yang tinggi terhadap hasil kerja dan keamanan data pelanggan. Sinergi antara komunikasi interpersonal yang efektif dan implementasi prinsip-prinsip pelayanan prima menjadikan PT. Citra Surya Agung mampu membangun jangka panjang dengan pelanggan yang berbasis kepercayaan dan kepuasan.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan pelanggan, Service Excellent, Strategi Komunikasi.

**INTERPERSONAL COMMUNICATION STRATEGIES OF PT. CITRA
SURYA AGUNG EMPLOYEES IN PROVIDING EXCELLENT SERVICE TO
CUSTOMERS.**

INDIRA MAULIDA PUTRI

ABSTRACT

This study aims to analyze how interpersonal communication strategies implemented by employees of PT. Citra Surya Agung contribute to achieving service excellence for customers. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through interviews, observations, and documentation related to PT. Citra Surya Agung's service standard operating procedures (SOP). This study uses Devito's (2016) theory of interpersonal communication to analyze employees; interpersonal communication strategies with dimensions of interpersonal communication that include openness, empathy, support, positive attitude, and equality. Meanwhile, the concept of service excellence according to Barata (2003), which consist of six dimensions, ability, appearance, attention, action, and accountability is used as the analytical framework for service excellence. The results of the study indicate that the interpersonal communication strategies implemented by PT. Citra Surya Agung employees have been consistently applied and play a crucial role in delivering service excellence. Employees demonstrate good technical and communication skills, friendly and responsive attitudes, professional appearance even in online instructions, personal attention to customer needs, proactive actions in addressing issues, and high responsibility for work outcomes and customer data security. The synergy between effective interpersonal communication and the implementation of service excellence principles enables PT. Citra Surya Agung to build long-term relationship with customer based on trust and satisfaction.

Keywords: *Interpersonal Communication, Service Quality, Customer Trust, Service Excellence, Communication Strategy*