



Judul Tugas Akhir Skripsi:

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

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Nama : Indira Maulida Putri

NIM : 1810411249



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA



SKRIPSI

JUDUL PENELITIAN

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

Disusun Oleh:

Indira Maulida Putri (1810411249)

**Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Dosen Pembimbing:

Vina Mahdalena, S.Ikom., M.Si.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Indira Maulida Putri

NIM : 1810411249

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juni 2025

Yang menyatakan,


(Indira Maulida Putri)

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indira Maulida Putri
NIM : 1810411249
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 13 Juni 2025

Yang menyatakan,



Indira Maulida Putri

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Indira Maulida Putri

NIM : 1810411249

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT. Citra
Surya Agung Dalam Memberikan Service Excellent kepada Pelanggan**

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 13 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Indira Maulida Putri)

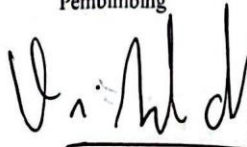
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Indira Maulida Putri
NIM : 1810411249
PROGRAM STUDI : SI Ilmu Komunikasi
JUDUL : Strategi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT. Citra Surya Agung Dalam Memberikan Service Excellent kepada Pelanggan

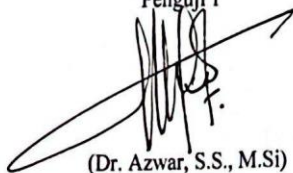
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Vina Mahdalena, S.Ikom., M.Si)

Penguji 1



(Dr. Azwar, S.S., M.Si)

Penguji 2



(Uljanatunnisa, S.Sos. MA)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 07 Juli 2025

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*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Interpersonal Karyawan PT. Citra Surya Agung dalam Memberikan *Service Excellent* kepada Pelanggan”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M. Si., selaku Dekan FISIP UPN Veteran Jakarta.
3. Ibu Uljatunnisa, S.Sos., MA., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Vina Vina Mahdalena, S.Ikom., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi dan juga dosen pembimbing akademik, atas segala waktu, ilmu, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan moral serta material yang tiada henti.
6. Teman-teman dan rekan seperjuangan, yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan kerja sama yang baik selama masa studi dan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya dan bersedia untuk diwawancarai agar penelitian ini mendapatkan data yang akurat dan berguna untuk menyusun skripsi ini.

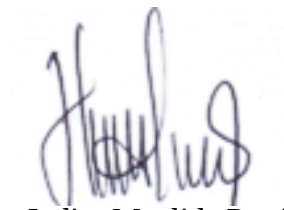
8. Seluruh pihak yang telah terlibat dan tidak dapat dituliskan satu demi satu oleh penulis, yang telah memberikan semangat, bantuan, dukungan, motivasi, serta masukan yang dapat membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 13 Juni 2025

Yang menyatakan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Indira Maulida Putri', is placed over a faint rectangular stamp.

Indira Maulida Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori dan Konsep Penelitian	14
2.2 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Sumber Data	25
3.5 Teknik Analisis Data	26
3.6 Tabel Rencana Waktu.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	29
4.2 Hasil Penelitian	35
4.3 Hasil Pembahasan	67
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian.....	25
Tabel 2. Rencana Waktu Penelitian	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Tenaga Kerja Asing di Indonesia berdasarkan Negara Asal ...	2
Gambar 2. Kerangka Berpikir	22
Gambar 3. Logo PT. Citra Surya Agung.....	30
Gambar 4. Struktur Organisasi PT. Citra Surya Agung.....	31
Gambar 5. SOP PT. Citra Surya Agung.....	35
Gambar 6. Dokumen-dokumen tersusun Rapih.....	59
Gambar 7. Catatan to-do list karyawan.....	62
Gambar 8. Contoh Target Waktu Pekerjaan Karyawan.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup	91
Lampiran 2. Kontrak Penulisan Skripsi	93
Lampiran 3. Kartu Bimbingan	93
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir	94
Lampiran 5. Lembar Perbaikan Tugas Akhir	95
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara	97
Lampiran 8. Transkrip Wawancara.....	99
Lampiran 9. Hasil Turnitin.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Sertifikat Toefl.....	124