

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN PELANGGAN
DAN PERIZINAN DI BADAN PENGUSAHAAN BATAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

NUR IMAN HIDAYATI

20.96.1834

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2024

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN PELANGGAN
DAN PERIZINAN DI BADAN PENGUSAHAAN BATAM**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

NUR IMAN HIDAYATI

20.96.1834

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN PELANGGAN DAN
PERIZINAN DI BADAN PENGUSAHAAN BATAM**

yang disusun dan diajukan oleh

Nur Iman Hidayati

20.96.1834

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 14 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom

NIK. 190302485/190302485

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PADA PELAYANAN PELANGGAN DAN
PERIZINAN DI BADAN PENGUSAHAAN BATAM

yang disusun dan diajukan oleh

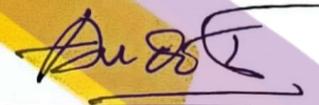
Nur Iman Hidayati
20.96.1834

Nama Penguji

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

Audith M. Turmudhi, Drs., MM
NIK. 190302358



Rosyidah Jayanti Vijaya, S.E., M.Hum
NIK. 190302266



Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom
NIK. 190302485



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal 14 Mei 2024

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom
NIK. 190302125



HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Nur Iman Hidayati
NIM : 20.96.1834

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

Efektifitas Komunikasi pada Pelayanan Pelanggan dan Perizinan di Badan Pengusahaan Batam

Dosen Pembimbing : Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 14 Mei 2024

Yang Menyatakan,



1000
Rp. 2500
METERAI
TEMPER
C3ALX1602235

Nur Iman Hidayati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, sujud serta Syukur kepada Allah SWT. Terima kasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terima kasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa, bersyukur, dan berusaha serta tetap semangat untuk kedepannya.

Halaman persembahan ini sangat ditujukan sebagai ungkapan terima kasih kepada orang tua, adik-adik, teman-teman, dosen pembimbing dan calon saya yang telah memberikan doa dan dukungan penuh selama perjuangan menempuh Pendidikan.

Terima kasih juga kepada pihak PTSP BP Batam yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian skripsi serta K3 saya disana sebelumnya.

Terima kasih banyak untuk semuanya yang telah mendukung dan menyemangati dalam perjuangan selama ini.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah yang telah diberikan oleh-Nya dan sholawat serta salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Penulis bersyukur atas rahmat dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Komunikasi pada Pelayanan Pelanggan dan Perizinan di Badan Pengusahaan Batam”

Perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis pasti membutuhkan berbagai bantuan baik material, moril, fisik, maupun batin dari berbagai pihak yang telah dengan ikhlas memberikan hal tersebut kepada penulis. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya sekaligus permohonan maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, melalui tulisan ini saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, MM, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Yulinda Erlistyarini, S.Ikom., M.Med.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam mengerjakan dan penyusunan skripsi.
4. (dosen penguji)
5. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BP Batam yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
6. Papa dan mama sebagai orang tua yang memberikan dukungan doa maupun material walaupun dari jauh.
7. Keluarga, sahabat dan teman-teman yang tidak langsung telah membantu dalam menyelesaikan penelitian hingga ujian.
8. Fadhil Wong Aldi Wijanarko S selaku pasangan yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penulis kuliah, melakukan penelitian skripsi hingga ujian pendadaran.
9. Tiana Griffith Zeffa Maury dan Imani Christin W Maury yang secara langsung maupun tidak langsung juga memberikan motivasi, dukungan serta semangat semasa kuliah.

Penulis mengharapkan dan berdoa kepada Allah SWT atas semua bantuan, bimbingan serta dorongan dari semua pihak, semoga mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari perlunya saran dan kritik yang membangun dari para pembaca agar penulis dapat mengetahui, mengintrospeksi, mempelajari serta memperbaiki di penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 25 Juni 2024

Penulis

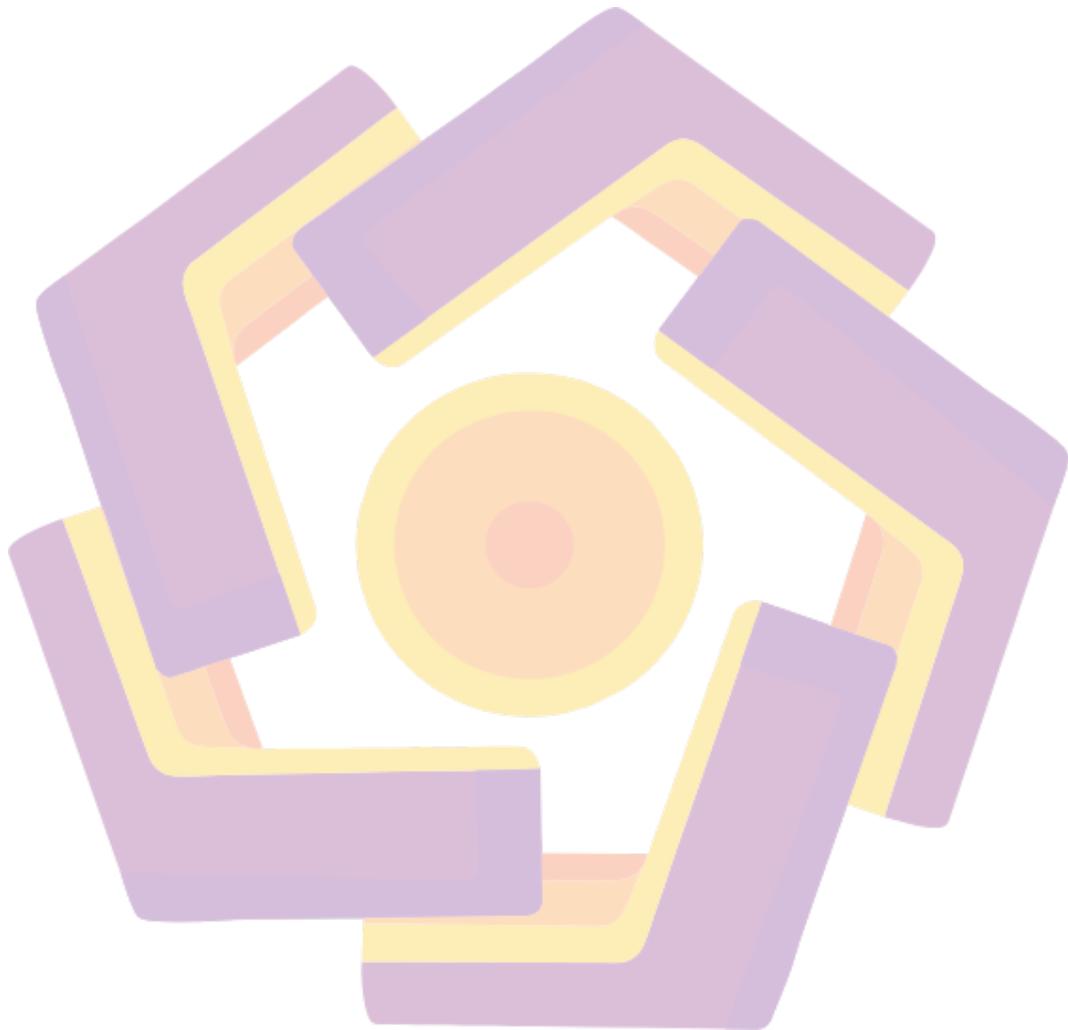
Nur Iman Hidayati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	8
DAFTAR SINGKATAN	10
INTISARI	11
ABSTRACT	12
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Batasan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Dasar Teori	16
2.1.1 Teori Komunikasi Interpersonal	16
2.1.2 Efektivitas Komunikasi	18
2.1.3 Customers	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Metode Penelitian	27
3.1.3 Paradigma Penelitian	28
3.2 Subjek Penelitian	28
3.3 Objek Penelitian	29

3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1 Data Primer	29
3.4.2 Data Sekunder	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1 Observasi	30
3.5.2 Wawancara	31
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.7 Metode Keabsahan Data (Validitas)	32
3.8 Kerangka Berpikir	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.2 Gambaran Objek Penelitian	35
4.2.1 Sejarah Singkat PTSP BP Batam	35
4.2.2 Visi, Misi dan Motto PTSP BP Batam	36
4.2.3 Struktur Organisasi PTSP BP Batam	37
4.2.4 Logo BP Batam	37
4.2.5 Deskripsi Singkat Profile Informan	37
4.3 Analisis Hasil Penelitian	47
4.3.1 Efektivitas Pelayanan yang Dilakukan CS di Loker Pelayanan	47
4.3.2 Contoh Komunikasi yang Baik untuk Melayani Pelanggan di Loker Pelayanan	58
4.3.3 Kunci Pelayanan yang Baik dan Berkualitas di Loker Pelayanan	64
4.3.4 Kendala dan Hambatan yang Dialami selama di Loker Pelayanan	71
4.3.5 Solusi dalam Menangani Kendala dari Pelanggan di Loker Pelayanan	80
4.3.6 Cara Mengevaluasi Kinerja Loker Pelayanan Secara Berkala	90
4.3.7 Defenisi Keberhasilan dalam Melayani Pelanggan di Loker Pelayanan	92
4.3.8 Cara Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Petugas Loker kepada Pelanggan	94
BAB V PENUTUP	100

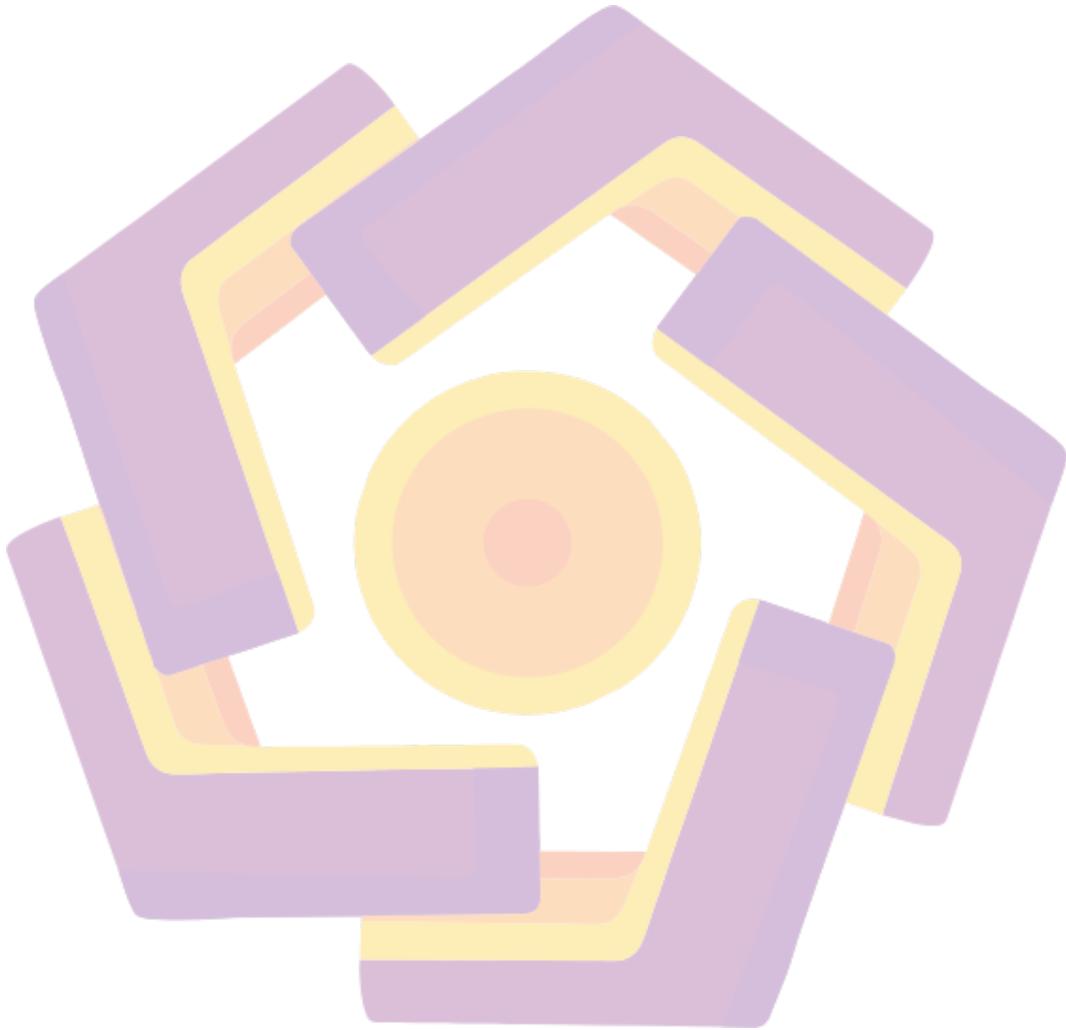
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	104
REFERENSI	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

25

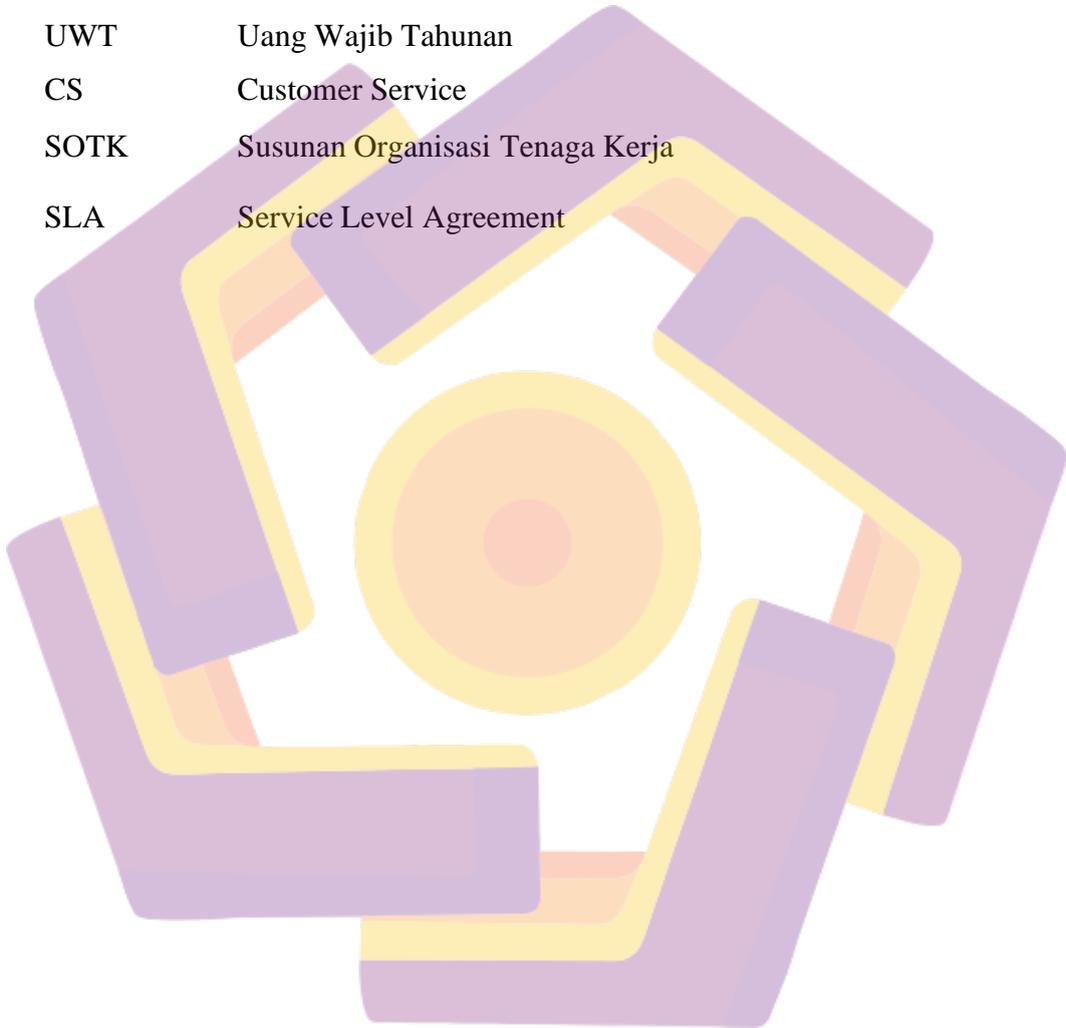


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Orang Mengobrol	19
Gambar 2 Komunikasi Efektif	20
Gambar 3 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3 Struktur Organisasi PTSP BP Batam	35
Gambar 4 Logo BP Batam	35
Gambar 5 Informan 1 - Evi Elviana Bangun	40
Gambar 6 Informan 2 - Rahmadilna	40
Gambar 7 Informan 3 - Indriawan Bahagia	41
Gambar 9 Informan 4 - Ade	41
Gambar 10 Informan 5 - Hester	42
Gambar 11 Informan 6 - Juwita	42
Gambar 12 Informan 7 - Manda	43
Gambar 13 Informan 8 - Yusuf	43
Gambar 14 Informan 9 - Liza	44
Gambar 15 Informan 10 - Dewi	44
Gambar 16 Informan 11 - Tri	45
Gambar 17 Informan 12 - Helma	45
Gambar 18 Informan 13 - Icut	46
Gambar 19 Informan 14 - Yuli	46
Gambar 27 Informan 15 - Anton	47

DAFTAR SINGKATAN

PTSP	Pelayanan Terpadu Satu Pintu
BP	Badan Pengusaha
UWTO	Uang Wajib Tahunan Otorita
UWT	Uang Wajib Tahunan
CS	Customer Service
SOTK	Susunan Organisasi Tenaga Kerja
SLA	Service Level Agreement



INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang memiliki tujuan untuk menunjukkan suatu keefektifan komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di Badan Pengusahaan Batam. Penelitian ini menjadikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Batam sebagai lokasi penelitian. Penelitian ini melibatkan 15 (lima belas) orang sebagai informan. Informan pada penelitian ini dibagi menjadi 3 kategori yaitu pimpinan, petugas loket pelayanan, dan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Observasi dilakukan ketika melakukan kegiatan Kuliah, Kerja, Komunikasi (K3) di bulan Agustus 2023. Wawancara diambil dengan bertemu langsung dengan informan yang dilibatkan. Teori yang digunakan pada penelitian ini ialah teori komunikasi interpersonal, komunikasi efektif, dan teori serviceexcellence. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pada pelayanan pelanggan dan perizinan di Badan Pengusahaan Batam masih belum efektif. Petugas loket pelayanan masih ditemukan tidak melayani pelanggan sesuai dengan tujuan dari standar pelayanan, kemudian petugas loket yang masih banyak tidak memperbaiki diri atas evaluasi yang diberikan oleh pimpinannya. Kurangnya sifat komunikatif dan informatif kepada pelanggan juga menjadikan komunikasi di pelayanan pelanggan dan perizinan ini belum efektif.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Efektivitas Komunikasi, Pelayanan Pelanggan, Pelayanan Prima, Deskriptif Kualitatif

ABSTRACT

This research is a qualitative descriptive research which aimed to show the effectiveness of communication in customer service and licensing at the Batam Business Agency. This research used the Batam Enterprise Agency's One Stop Integrated Services as the research location. This research involved 15 (fifteen) people as informants. Informants in this study were divided into 3 categories, namely leaders, service counter officers, and customers. The data collection method uses observations and interview techniques. Observations were carried out when the author carried out college, work, and communication (K3) activities in August 2023. Interviews were taken by meeting directly with the informants the author involved. The theories used in this research are interpersonal communication theory, effective communication and service excellence theory. The results of this research show that communication in customer service and licensing at the Batam Business Agency is still not effective. Service counter officers were still found not serving customers in accordance with the objectives of service standards, then many counter officers did not improve themselves based on the evaluation given by their leaders. The lack of communication and information to customers also means that communication in customer service and licensing is not yet effective.

Keywords: Interpersonal Communication, Communication Effectiveness, Customer Service, Service Excellence, Qualitative Descriptive