

**GAYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE*
MOBILE DI STASIUN YOGYAKARTA MASA ANGKUTAN LEBARAN
2025**

SKRIPSI



Disusun oleh:

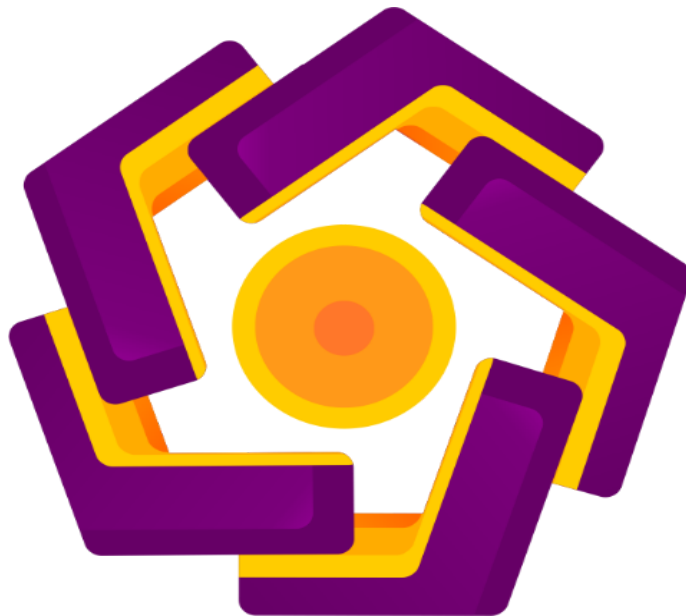
Muhammad Alif Asta Jaya
20.96.1988

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**GAYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE*
MOBILE DI STASIUN YOGYAKARTA MASA ANGKUTAN LEBARAN
2025**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Muhammad Alif Asta Jaya
20.96.1988

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1- ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**GAYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE*
MOBILE DI STASIUN YOGYAKARTA MASA ANGKUTAN
LEBARAN 2025**

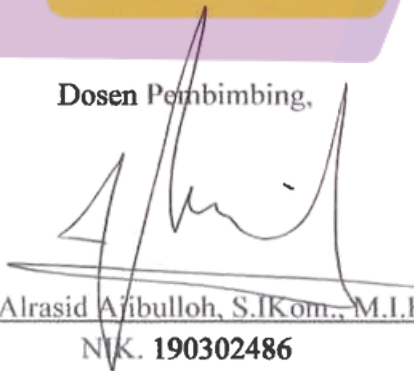
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Alif Asta Jaya
20.96.1988

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada 22 Juli 2025

Dosen Pembimbing,



Alvian Alrasid Ajibulloh, S.IKom., M.I.Kom
NIK. 190302486

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**GAYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE*
MOBILE DI STASIUN YOGYAKARTA MASA ANGKUTAN
LEBARAN 2025**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Alif Asta Jaya
20.96.1988

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Tanggal 4 Agustus 2025

Nama Penguji

Angga Intueri Mahendra Purbakusuma, S.Sos.,
M.I.Kom.
NIK. 190302339

Riski Damastuti, S.Sos., M.A.
NIK. 190302475

Alvian Alrasid Ajibulloh, S.IKom., M.I.Kom
NIK. 190302486

Tanda Tangan

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
4 Agustus 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 10 Juli 2025



Muhammad Alif Asta Jaya

NIM. 20.96.1988

KATA PENGANTAR

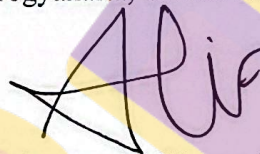
Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karuniaNya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Bapak Alvian Alrasid Ajibulloh, S.IKom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan serta bimbingan berupa kritik dan saran yang membangun dengan sabar agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Kepada kedua orang tua yang telah mendukung baik dari support hingga materil yang selalu memberikan doa terbaik sehingga peneliti mampu menyelesaikan masa pendidikan hingga akhir
6. Kepada teman-teman satu kelompok semasa kuliah, terimakasih telah menjadi teman, karena hal tersebut juga menjadi menjadi nilai sehingga peneliti bisa berada di titik ini, serta memberikan kenangan semasa perkuliahan
7. Kepada rekan sahabat Yanto, Fauzan, Fatah, Johan, dan Ridho yang telah menemani, menghibur dan mendorong peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini

8. Rekan-rekan mahasiswa dari Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 Universitas Amikom Yogyakarta.
9. Teman-teman yang ketemu baik disengaja maupun yang tidak disengaja sehingga memberikan pengalaman sepanjang mengerjakan skripsi ini.
10. Terakhir kepada diri sendiri karena telah berusaha untuk menyelesaikan tugas ini, walaupun telat namun setidaknya masih ada motivasi untuk lulus.

Yogyakarta, 13 Juli 2025

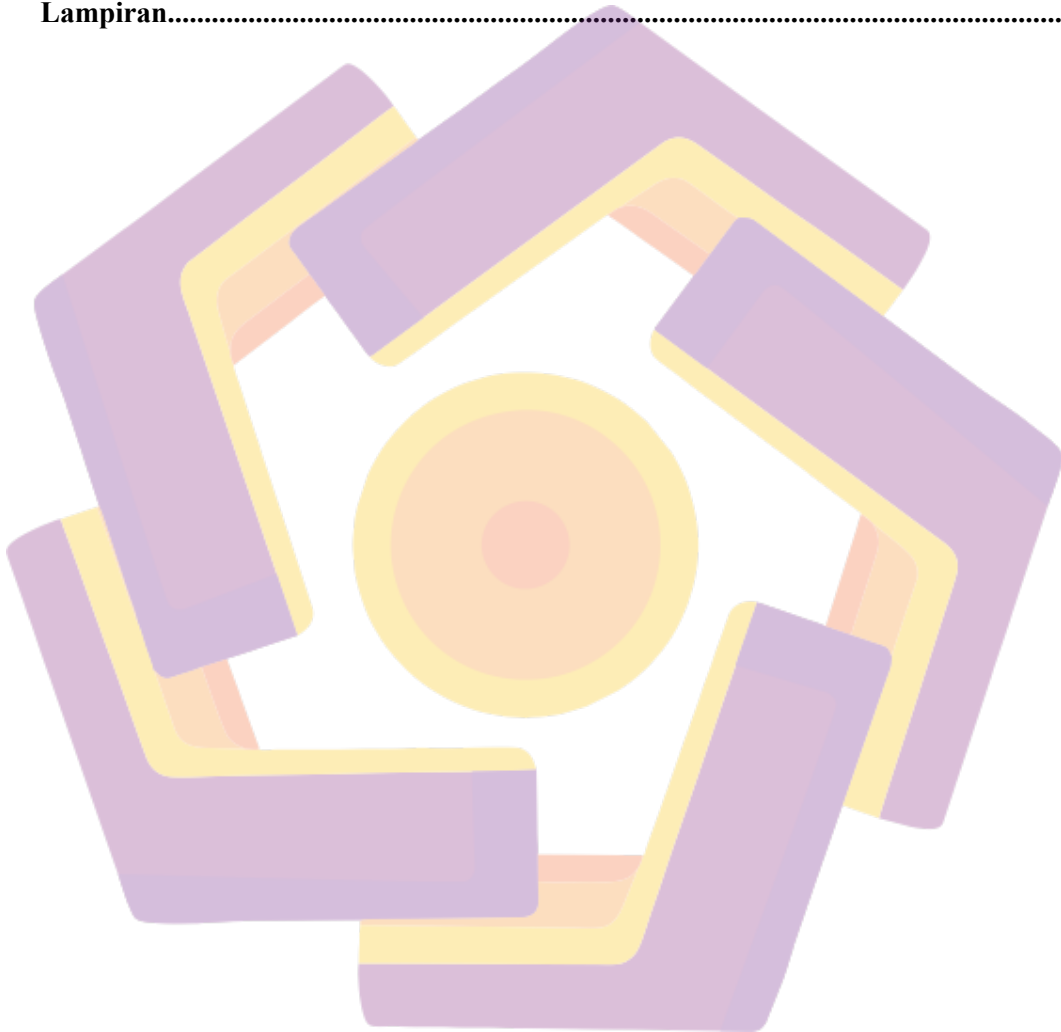


Muhammad Alif Asta Jaya

DAFTAR ISI

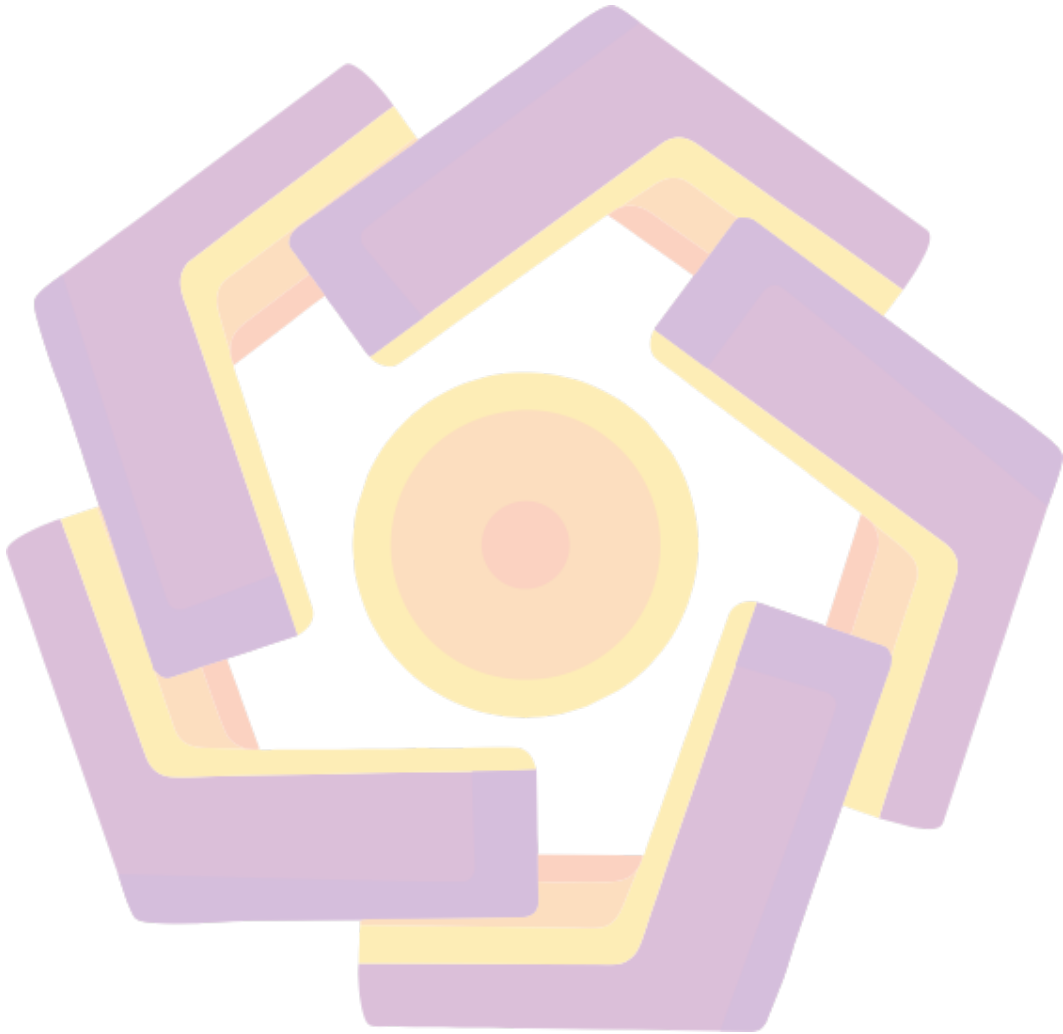
COVER.....	i
LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERTANYAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Bab.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Customer Service.....	10
2.2.2 Pelayanan Penumpang.....	11
2.2.3 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.5 Kerangka Penelitian.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Paradigma Penelitian.....	16
3.2 Pendekatan Penelitian.....	17
3.3 Metode Penelitian.....	17
3.4 Sumber Data.....	18
3.5 Subjek dan Objek Penelitian.....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.7 Waktu Pengambilan Data.....	20
3.8 Teknik Analisis Data.....	21
3.9 Uji Keabsahan Data.....	22
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Profil Informan.....	23
4.1 Profil Perusahaan.....	23
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	26

4.3 Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	26
4.4 Temuan Penelitian.....	26
4.5 Pembahasan.....	31
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
Daftar Pustaka.....	36
Lampiran.....	38



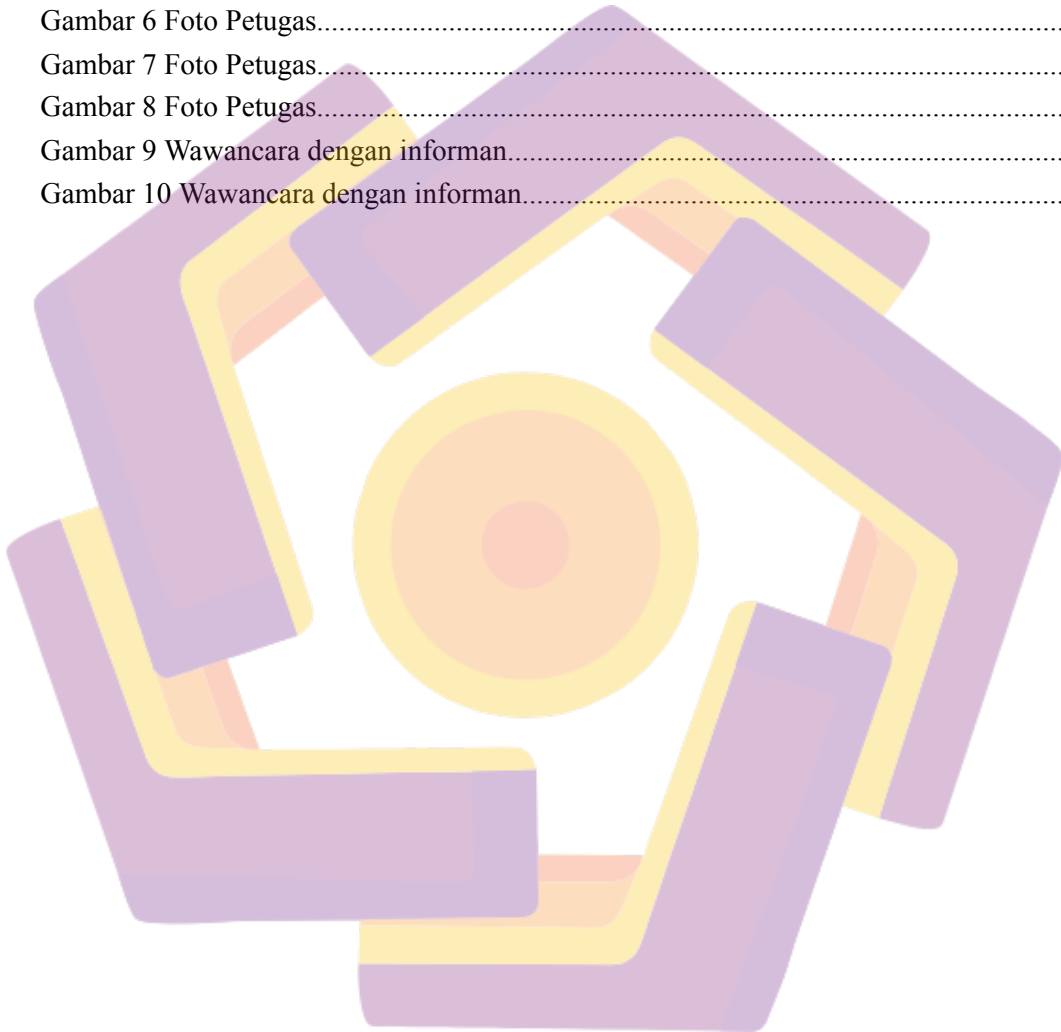
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2 Data harian penumpang Commuter Line.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Stasiun dengan volume tertinggi.....	2
Gambar 2 Kerangka Penelitian.....	15
Gambar 3 Foto Petugas.....	38
Gambar 4 Foto Petugas.....	38
Gambar 5 Foto Petugas.....	39
Gambar 6 Foto Petugas.....	39
Gambar 7 Foto Petugas.....	39
Gambar 8 Foto Petugas.....	39
Gambar 9 Wawancara dengan informan.....	40
Gambar 10 Wawancara dengan informan.....	40



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh petugas Customer Service Mobile Commuter Line di Stasiun Yogyakarta selama masa angkutan Lebaran 2025, dalam periode tersebut, volume penumpang meningkat signifikan, sehingga menimbulkan tantangan dalam penyampaian informasi, penanganan keluhan, dan menjaga suasana kondusif di tengah kepadatan, pendekatan kualitatif digunakan dengan metode studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan mencakup enam aspek utama menurut teori Sendjaja: dimulai dari kesiapan pribadi, bersifat transaksional, memperhatikan isi pesan dan hubungan, membutuhkan kedekatan fisik, melibatkan ketergantungan antar pihak, dan bersifat tidak dapat diulang. Petugas menunjukkan empati, profesionalisme, dan adaptasi terhadap berbagai karakter penumpang. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif, mengurangi konflik, serta memperkuat citra perusahaan di mata publik, penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan komunikasi dan evaluasi rutin terhadap pelayanan pelanggan di masa puncak.

Kata kunci (Indonesia): Komunikasi interpersonal, Customer Service Mobile, Commuter Line, Lebaran 2025, pelayanan penumpang.

ABSTRACT

This study aims to analyze the interpersonal communication styles applied by Mobile Customer Service officers of the Commuter Line at Yogyakarta Station during the 2025 Eid transportation period. During this peak season, the number of passengers surged significantly, posing challenges in information delivery, complaint handling, and maintaining a conducive atmosphere amid the crowd. A qualitative approach with a case study method was employed, involving in-depth interviews, observation, and documentation. The findings reveal that the applied interpersonal communication encompasses six key aspects based on Sendjaja's theory: it starts from self-readiness, is transactional, emphasizes message content and relationships, requires physical proximity, involves mutual dependency, and is irreversible. Officers demonstrated empathy, professionalism, and adaptability toward diverse passenger characteristics. Effective communication played a crucial role in creating positive travel experiences, reducing conflicts, and strengthening the company's public image. This study recommends enhanced communication training and regular evaluation of customer service performance during peak seasons.

Keywords (English): Interpersonal communication, Mobile Customer Service, Commuter Line, Eid 2025, passenger service.