

**“IMPLEMENTASI TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF
CUSTOMER SERVICE PT LAYSANDER TECHNOLOGY
PADA *FASE AFTER SALES* DALAM PROSES *HANDLING*
CUSTOMER”**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**



Disusun Oleh :

Chairunnisa Farah Fadilah

2070201134

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI TEKNIK KOMUNIKASI
PERSUASIF *CUSTOMER SERVICE* PT LAYSANDER
TECHNOLOGY PADA *FASE AFTER SALES* DALAM
PROSES *HANDLING CUSTOMER*

Diajukan Oleh : Chairunnisa Farah Fadilah

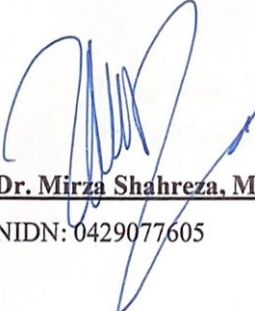
NPM : 2070201134

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Skripsi Disetujui


Tangerang, 09 Juli 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K
NIDN: 0429077605

Dosen Pembimbing



Fitri Susiswani, I. S.Sos. M.I.Kom
NIDN: 0325028304

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASIF *CUSTOMER SERVICE* PT LAYSANDER TECHNOLOGY PADA *FASE AFTER SALES* DALAM PROSES *HANDLING CUSTOMER*

Oleh:

Chairunnisa Farah Fadilah

Nim: 2070201134

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Telah diujikan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 21 Juli 2024

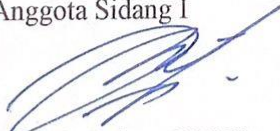
Ketua Sidang



Fitri Susiswani, I. S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0325028304

Anggota Sidang I



Lathifa Prima, M.I.Kom

NIDN. 0409079001

Anggota Sidang II

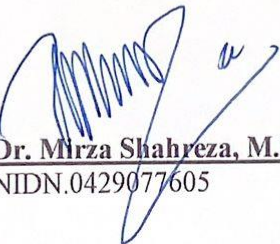


Asriyani Sugiyanto, M.I.Kom

NIDN. 0304048602

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K

NIDN.0429077605

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chairunnisa Farah Fadilah
NIM : 2070201134
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 04 Juli 2001
Alamat : Kp. Baru rt02/03, Bojong Jaya, Karawaci

A. Tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul:

**IMPLEMENTASI TEKNIK KOMUNIKASI PERSUASI
CUSROMER SERVICE PT LAYSANDER TECHNOLOGY PADA
FASE AFTER SALES DALAM PROSES HANDLING CUSTOMER.**

Adalah benar disusun/dibuat oleh saya sendiri dan jika kemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata skripsi tersebut dibuat oleh orang lain atau diketahui bahwa skripsi tersebut merupakan plagiat hasil karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima segala akibat yang ditimbulkan berupa pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang Kembali penyusunan skripsi dari awal.

B. Bahwa seluruh dokumen fotocopy Ijazah, transkrip nilai, dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah ASLI milik saya pribadi dan dapat saya pertanggung jawabkan keasliannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tangerang, 09 Juli 2024

Penulis,



Chairunnisa Farah Fadilah

MOTTO

“Kekhawatiran dan ketakutan hanya ada dalam pikiran kita”

- Chairunnisa Farah Fadilah –

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibuku Nurul Meinarti, Bapakku Muhammad Mustofa dan Mas Fuadi Ibrahim yang telah menemani prosesku, memberikan dukungan, semangat serta mendoa'kan sepenuh hati.
2. Dosen Pembimbing dan Kepala Prodi Ilmu Komunikasi.
3. Keluarga besar, sahabat terkasih dan tetangga rumahku yang selalu mendoakan dan menyemangati.
4. Diriku sendiri, Chairunnisa Farah Fadilah yang selalu h mengusahakan terbaik untuk dirinya dan orang sekitar, terima kasih selalu bertahan dan bertumbuh jadi lebih baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Teknik Komunikasi Persuasif *Customer Service* PT Laysander Technology Pada *Fase After Sales* Dalam Proses *Handling Customer*”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditunjukkan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulcitan. Namun berkat dukungan, bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Ahmad Amarullah, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang.
2. Dr. H. Achmad Kosasih, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
3. Nurhakim, S.Sos, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Muhammadiyah Tangerang.
4. Fitria Santi, S.Ag, M.I.Kom, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Dr. Mirza Shahreza, M.I.K, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi
6. Fitri Susiswani Isbandi, M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi dan dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas segala arahan dan kesabarannya dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen pengajar, Staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi yang turut memberikan kontribusi dan bantuan dibidang akademik bagi peneliti.

8. Ibu Nurul Meinarti, Bapak Muhammad Mustofa dan Mas Fuadi Ibrahim yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, serta memfasilitasi segala kebutuhan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat SMK-ku yang selalu menyemangati dan menemani dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih selalu ada dan selalu menerima segala hal yang penulis keluhkan.
10. Teman-teman kuliahku, Cania, Nola, Tiara, Siza, Mila, Indah, Silfi yang selalu membantu dan menyemangati sampai saat ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Tangerang, khususnya Prodi Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga penelitian ini selesai.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung atau tidak langsung, secara perlahan maupun cepat, telah memberikan dorongan motivasi, semangat dan kepercayaan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis memohon maaf jika ada kesalahan serta kekurangan dalam skripsi ini. Penulis mengharapkan sudilah kiranya memberikan saran-saran serta kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan juga bagi pihak Universitas Muhammadiyah Tangerang, sebagai bahan masukan dan kemajuan Universitas Muhammadiyah Tangerang di masa yang akan datang.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Tangerang, 09 Juli 2024

Penulis,

Chairunnisa Farah Fadilah

ABSTRAK

Digital printing merupakan industri yang berkembang karena pesatnya teknologi digital. Pencetakan digital mengacu pada proses cetak, dokumen atau gambar yang dicetak langsung dari file digital ke berbagai media seperti kertas, kain, plastik, dan bahan lainnya menggunakan printer digital. PT Laysander Technology merupakan salah satu perusahaan sebagai distributor mesin digital printing yang menyediakan beberapa mesin printer yang dapat mencetak berbagai macam produk. PT Laysander Technology sudah dipercaya sejak 2007 dan memiliki 7 cabang di kota besar serta beberapa pelanggan yang sudah mempercayai perusahaan tersebut. Informasi pra survei dan observasi dari pelanggan dan *customer service*, ditemukan data PT Laysander Technology mengalami peningkatan jumlah pelanggan tiap tahunnya. Pelanggan informasikan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, namun terdapat laporan juga mengenai kurang responsifnya layanan dalam beberapa kasus. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, peneliti ini ingin mengetahui implementasi teknik komunikasi persuasif yang dilakukan *customer service* pada *fase after sales* dalam proses *handling customer*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* PT Laysander Technology secara efektif mengimplementasikan teknik komunikasi persuasif yang baik, terutama teknik asosiasi, integritas, dan tatatan, yang terbukti membantu dalam membangun hubungan baik dan menjaga kepuasan *customer* pada *fase after sales* dalam proses *handling customer*. Sebaliknya, teknik ganjaran dan *red-herring* kurang diutamakan dalam proses *handling*. Teknik ganjaran kurang diterapkan karena kekhawatiran akan penilaian negatif dari *customer* jika perusahaan dianggap memberikan janji yang berlebihan. Penelitian ini juga menemukan bahwa teknik komunikasi persuasif tidak hanya diterapkan dalam hubungan eksternal antara *customer service* dan pelanggan, tetapi juga dalam hubungan internal antara atasan dan karyawan. Misalnya, koordinator kepuasan pelanggan menerapkan teknik ganjaran untuk memotivasi *customer service* untuk memberikan pelayanan yang baik agar mendapatkan bonus bulanan atau *reward*. Secara keseluruhan, penerapan teknik komunikasi persuasif oleh *customer service* terbukti efektif dalam menangani *customer* pada *fase after-sales*, serta berkontribusi pada peningkatan hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dan *customer*.

Kata Kunci: Digital Printing, Customer Service, Komunikasi Persuasif

ABSTRACT

Digital printing is an industry that is growing due to the rapid growth of digital technology. Digital printing refers to the printing process, documents or images are printed directly from digital files onto various media such as paper, cloth, plastic and other materials using a digital printer. PT Laysander Technology is a company that is a distributor of digital printing machines which provides several printer machines that can print various kinds of products. PT Laysander Technology has been trusted since 2007 and has 7 branches in big cities and several customers who already trust the company. Pre-survey information and observations from customers and customer service, it was found that PT Laysander Technology experienced an increase in the number of customers every year. Customers reported that they received satisfactory service, but there were also reports of less responsive service in several cases. By using a qualitative descriptive method, this researcher wants to know the implementation of persuasive communication techniques carried out by customer service in the after sales phase of the customer handling process. The research results show that PT Laysander Technology customer service effectively implements good persuasive communication techniques, especially association, integrity and order techniques, which are proven to help in building good relationships and maintaining customer satisfaction in the after sales phase of the customer handling process. In contrast, reward techniques and red-herrings are given less priority in the handling process. Reward techniques are less applied due to concerns about negative assessments from customers if the company is deemed to be making excessive promises. This research also found that persuasive communication techniques are not only applied in external relationships between customer service and customers, but also in internal relationships between superiors and employees. For example, a customer satisfaction coordinator applies reward techniques to motivate customer service to provide good service in order to get a monthly bonus or reward. Overall, the application of persuasive communication techniques by customer service has proven to be effective in handling customers in the after-sales phase, as well as contributing to improving sustainable relationships between the company and customers.

Keyword: Digital Printing, Customer Service, Persuasive Communication

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Al-quran/Hadist.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Teori Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Unsur Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Komunikasi Persuasif	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Tahapan Komunikasi Persuasif	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Teknik Komunikasi Persuasif.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.6 <i>Customer Service</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.7 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.8 <i>Fase after sales</i> (Purna Jual)	Error! Bookmark not defined.
2.3.9 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

2.4	Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Data Sekunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
		defined.
4.1	Ruang Lingkup Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Struktur Organisasi di PT Laysander Technology .	Error! Bookmark not defined.
		defined.
4.3	Job Description	Error! Bookmark not defined.
4.4	Hasil dan Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Implementasi Teknik Komunikasi Persuasif <i>Customer Service</i> dalam proses <i>Handling Customer</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sumber IDC Quartely Industrial Printer	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Sumber Data Survei, 2024	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3 Sumber Data PT Laysander Technology 2023	4
Gambar 1. 4 Sumber Data Pt Laysander Technology 2023.....	6
Gambar 1. 5 Sumber Website Laysander.com.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 6 Sumber Website Laysander.com.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Informasi Key Informan & Informan.....	Error! Bookmark not defined.

