

**ANALISIS GAYA PENYELESAIAN KONFLIK PADA PT  
PANDAWA EKADHARMA EKSPRES  
DENGANKONSUMEN TERKAIT KOMPLAIN  
KEHILANGAN BARANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)**

**Ilmu Komunikasi**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**Oleh**

**CORYNA GINA LEMBAYUNG**

**1151003128**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan secara benar.**

**Nama : Coryna Gina Lembayung**

**NIM : 1151003138**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 23 Agustus 2019**

Universitas Bakrie

### HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Coryna Gina Lembayung

NIM : 1151003138

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : **Analisis Gaya Penyelesain Konflik pada PT Pandawa Ekadharna Ekspres dengan Konsumen Terkait Komplain Kehilangan Barang**

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pesyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

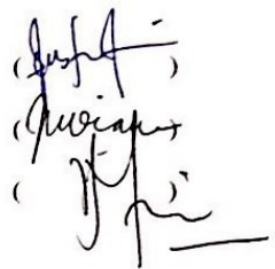
Pembimbing 1 : Dr. Prima Mulyasari A., S.Sos., M.Si.

Penguji 1 : Mirana Hanathasia, S.Sos., MMediaPrac.

Penguji 2 : Ari Kurnia, M.Ikom

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2019



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie.

Dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, saya mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih untuk Ayah tercinta, meskipun Ayah tidak lagi didunia ini tapi sosok Ayah selalu memotivasi agar selalu semangat dan pantang menyerah, supaya Ayah dapat selalu tersenyum di surga-Nya.
2. Terima kasih Mama dan Raya dan Seluruh Anggota Keluarga Penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih untuk selalu memanjatkan doa untuk penulis dan selalu mengingatkan penulis untuk berusaha keras dan untuk selalu ingat kepada Allah SWT.
3. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang selalu memberikan ilmu, semangat, dan dukungan untuk penulis dan seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi 2015.
4. Ibu Dr. Prima Mulyasari A., S.Sos., M.Si, selaku pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih karena selalu sabar membimbing penulis.
5. Ibu Mirana Hanastasi, MmediaPrac selaku penguji 1 yang telah membantu dan memberikan saya arahan dalam penyusunan Tugas Akhir saya hingga tahap akhir.

6. Para Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan mengajarkan saya untuk bisa berada ditahap ini
7. Lee Jackson yang selalu menyempatkan waktu untuk mendukung penulis dan menghibur penulis disaat penulis sedang lelah. Terimakasih selalu memanjatkan doa sebagai bentuk dukungan untuk penulis.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabat penulis, Ririn, Resti, Dessy, Wilda, Cristover, Nanda, Yuna, Tias, Safira, Diah, Dita dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang tidak pernah bosan mendengar keluh kesah dan selalu menghibur serta memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie 2015 yang sudah berjuang bersama penulis dari awal kuliah, sampai dengan menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih untuk turut memberi warna di kehidupan perkuliahan penulis.

Jakarta, 15 Agustus 2019



Coryna Gina Lembayung

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Coryna Gina Lembayung  
NIM : 1151003138  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Analisis Gaya Penyelesain Konflik pada PT Pandawa Ekadharma Ekspres dengan Konsumen Terkait Komplain Kehilangan Barang”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Coryna Gina Lembayung

**ANALISIS GAYA PENYELESAIAN KONFLIK PADA PT  
PANDAWA EKADHARMA EKSPRES DENGAN  
KONSUMEN TERKAIT KOMPLAIN KEHILANGAN  
BARANG**

**Coryna Gina Lembayung**

---

**ABSTRAK**

Perkembangan dalam pengiriman dan penerimaan barang yang saat ini dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman, maka dari itu kebutuhan akan jasa pengiriman barangpun semakin meningkat. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT Pandawa Ekadharma Ekspres dengan merek dagang PEXS Express yang sudah berdiri sejak Juni 2004. Seperti perusahaan jasa pengiriman lainnya, PEXS Express juga mengalami konflik didalamnya. Peran *customer relation* dalam menyelesaikan konflik sangatlah penting dimana *customer relation* yang baik dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, *customer relation* yang berupaya menciptakan citra positif perusahaan dimata pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya manajemen konflik dalam menyelesaikan konflik dengan konsumen agar konflik terselesaikan dengan baik dan untuk menjaga kepercayaan customer terhadap PT Pandawa Ekadharma Ekspres. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan Yusuf dan Aji yang merupakan karyawan divisi *promotion & relation*, dan triangulator. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan gaya manajemen konflik (Wirawan, 2010) diketahui bahwa PT Pandawa Ekadharma Ekspres menggunakan gaya *accomodating* dan juga menerapkan negosiasi dalam penyelesaian konflik terkait komplain kehilangan barang.

Kata kunci : Manajemen Konflik, *Customer Relation*, Negosiasi

**ANALYSIS OF CONFLICT RESOLUTION STYLE AT PT PANDAWA  
EKADHARMA EXPRESS WITH CONSUMERS RELATED TO THE LOSS  
OF GOODS**

**Coryna Gina Lembayung**

---

***ABSTRACT***

*Development in the delivery and receipt of goods which can now be done easily, quickly, and safely, hence the need for freight forwarding or delivery services is increasing. One of the delivery service company in Indonesia is PT Pandawa Ekadharma Ekpres that has been established since June 2004. Like other delivery service companies, PEXS Express also experiences conflicts. The role of customer relation in resolving conflicts is very important where good customer relation can provide satisfaction for its customers, customer relation seeks to create a positive image of the company in the eyes of customers. This study aims to determine the style of conflict management in resolving conflicts with consumers so that conflicts are resolved properly to maintain customer trust in PT Pandawa Ekadharma Ekspres. The research method used in this research is descriptive qualitative method with a case study approach with data collection techniques carried out by interview with Yusuf and Aji as part of Promotion and Relation Division and a triangulator. Based on the results of research using the conflict management style (Wirawan, 2010) it is known that PT Pandawa Ekadharma Ekspres uses an accomodating style and also implements negotiations in conflict resolution.*

*Keyword : Conflict Management, Customer Relation, Negotiation*



**DAFTAR ISI**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II</b>	
<b>KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Penelitian Sebelumnya .....	6
2.2 Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Pemikiran.....	18
2.2.1 <i>Customer Relation</i> .....	18
2.2.2 Manajemen Konflik.....	21
2.2.3 <i>Brand trust</i> .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	31

3.3.1 Sumber Data .....	31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	34
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data .....	35
<b>BABIV</b>	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	38
4.1.1 Ptofil PT Pandawa Ekadharma Ekspres .....	38
4.1.2 Profil Informan .....	42
4.1.3 Subjek Triangulator .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	44
4.2.1 Konflik yang Terjadi .....	44
4.2.2 <i>Customer Relation</i> dalam Menyelesaikan Konflik .....	46
4.2.3 Penyelesaian Konflik yang dilakukan PT Pandawa Ekadharma Ekspres .....	49
4.3 Pembahasan .....	52
4.3.1 Peran <i>Customer Relation</i> dalam Menangani Konflik .....	52
4.3.2 Manajemen Konflik yang dilakukan PT Pandawa Ekadharma Ekspres .....	58
4.3.3 Negosiasi dalam Penyelesaian Konflik .....	63
<b>BABV</b>	
KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran-Saran .....	65
5.2.1 Saran Teoritis .....	65
5.2.2 Saran Praktis .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 2.3 Comparison of Distributive and Integrative Bargaining, based on Putnam, LL & Poole, M.S. (1987) .....	26
Tabel 2.5 Kerangka Pemikiran.....	30
Tabal 3.1 Data Narasumber.....	33
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep .....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Lima jenis gaya manajemen konflik Thomas dan Killman dalam Wirawan (2010).....	23
Gambar 4.1 Logo PEXS Express .....	40
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pandawa Ekadharma Ekspres ....	42
Gambar 4.3 Aji Chandra .....	44
Gambar 4.4 Syadrina .....	44
Gambar 4.5 Alur kerja PT Pandawa Ekadharma Ekspres dalam menangani komplain .....	68
Gambar 4.6 Keluhan Customer SiCepat .....	69
Gambar 4.7 Keluhan Customer SiCepat .....	70
Gambar 4.8 Keluhan Customer Pos Indonesia.....	71
Gambar 4.9 Lima jenis gaya manajemen konflik Thomas dan Killman dalam Wirawan (2010).....	60