

**ANALISIS *COMMUNICATION SKILL* TIM CRM DALAM
MEMBANGUN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA PT
BINTANG SEMPURNA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Ilmu
Komunikasi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**



**JIHAAN FADILLAH ALPRILIYANTI
1221713073**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Jihaan Fadillah Alpriliyanti

NIM : 12217130173

Tanda Tangan :



Tanggal : 08 September 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Jihaan Fadillah Alpriliyanti
NIM : 122171073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis *Communication Skill* Tim CRM dalam membangun *Customer Engagement* pada PT. Bintang Sempurna

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Mirana Hanathasia, S.Sos., M. Media Prac ()

Penguji 1 : Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom ()

Penguji 2 : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.sos., M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 September 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi, pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Kepada Ibu Mirana Hanathasia, S.Sos., M. Media Prac., selaku dosen pembimbing, serta Ibu Dra. Ratna Indrayani, M.I.Kom. dan Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji, terima kasih atas waktu, perhatian, arahan, kritik, dan saran yang telah diberikan selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini. Setiap bimbingan, masukan, dan evaluasi yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis menyempurnakan penelitian ini;
- 2) Teruntuk almarhum Abi Faisal Firmansyah, sosok yang selalu Kakak rindukan. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan cinta yang telah Abi berikan kepada putri kecilmu semasa hidup. Meskipun harus menjalani banyak hal tanpa kehadiran Abi, Kakak tetap berusaha untuk terus melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga Abi bangga melihat setiap usaha dan perjuangan Kakak hingga sampai di titik ini. Gelar sarjana ini Kakak persembahkan untuk Abi, sebagai hasil dari perjuangan Kakak dalam menjalani perkuliahan sekaligus bekerja dan membiayai pendidikan secara mandiri hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan ini;
- 3) Teruntuk Mamah tercinta, Septi Handayani. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada Kakak. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup Kakak. Tanpa cinta dan ketulusan Mamah, mungkin langkah Kakak tidak akan sampai sejauh ini. Terima kasih telah menjadi sosok *supermom* yang

mampu menghadapi berbagai rintangan dan beratnya kehidupan tanpa sosok suami di sisi Mamah. Terima kasih telah menjadi ibu yang begitu kuat, baik, dan selalu berada di garda terdepan untuk anak-anaknya. Segala perjuangan dan kasih sayang Mamah menjadi alasan bagi Kakak untuk terus berusaha hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini;

- 4) Teruntuk kedua adik penulis, Yasaka Bara Firmansyah dan Muhammad Rizki Al-Faiz. Terima kasih atas kehadiran dan *support* yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan yang membuat Kakak terus semangat untuk berjuang dan berusaha menjadi contoh yang baik bagi kalian;
- 5) Teruntuk Salsa Eka, Selvi Lidia, Anggun Tiara, dan Syafa Naura, terima kasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas segala waktu, canda, tawa, tangis, serta kebersamaan yang telah dilalui bersama. Terima kasih telah menemani penulis selalu memberikan *support* selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ;
- 6) Terakhir, teruntuk diri penulis sendiri, Jihaan Fadillah Alpriliyanti. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati berbagai proses, rasa lelah, keraguan, dan tantangan selama menjalani perkuliahan sekaligus bekerja. Terima kasih karena tidak menyerah ketika segala sesuatunya terasa berat dan tetap memilih untuk melanjutkan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah berusaha, berjuang, dan memberikan yang terbaik hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan yang telah dilalui tidak pernah sia-sia, dan semoga penulis selalu memiliki keberanian untuk terus melangkah dan menghadapi setiap perjalanan kehidupan berikutnya;

Jakarta, 08 September 2026

Penulis



Jihaan Fadillah Alpriliyanti

HALAMAN PENYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihaan Fadillah Alpriliyanti
NIM : 1221713073
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : 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 Communication Skill Tim CRM dalam membangun Customer Engagement pada PT. Bintang Sempurna

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 mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 08 September 2026

Yang Menyatakan



Jihaan Fadillah Alpriliyanti

ANALISIS *COMMUNICATION SKILL* TIM CRM DALAM MEMBANGUN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA PT BINTANG SEMPURNA

Jihaan Fadillah Alpriliyanti

ABSTRAK

PT Bintang Sempurna memanfaatkan WhatsApp sebagai kanal utama layanan pelanggan, namun komunikasi asinkron dan minim isyarat nonverbal berpotensi menimbulkan miskomunikasi, sehingga *communication skill* tim *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi penting dalam membangun *customer engagement*. Penelitian ini bertujuan menganalisis *communication skill* tim CRM PT Bintang Sempurna dalam menyampaikan informasi, merespons pelanggan, dan menangani komunikasi melalui WhatsApp untuk membangun *customer engagement*, dikaji melalui lima aspek komunikasi interpersonal DeVito (2019): keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif dan paradigma interpretivisme. Informan dipilih melalui *purposive sampling*, terdiri atas tim CRM, tim sales, tiga pelanggan berpengalaman *repeat order*, dan satu triangulator ahli, dengan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan model interaktif Miles-Huberman-Saldana serta triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan kelima aspek DeVito diterapkan secara konsisten dalam komunikasi tim CRM melalui WhatsApp dan berkontribusi terhadap kepercayaan, keterlibatan emosional, serta loyalitas pelanggan, meski loyalitas juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan citra perusahaan. Perbandingan dengan ulasan pelanggan turut mengungkap kesenjangan antara persepsi internal dan pengalaman aktual sebagian pelanggan. Penelitian menyimpulkan bahwa *communication skill* tim CRM menjadi salah satu fondasi penting dalam membangun *customer engagement*, dengan keberhasilannya turut ditopang oleh koordinasi internal perusahaan.

Kata kunci: *communication skill*, *customer engagement*, komunikasi interpersonal, WhatsApp, *Customer Relationship Management* (CRM)

**ANALYSIS OF THE COMMUNICATION SKILLS OF THE CRM TEAM IN
BUILDING CUSTOMER ENGAGEMENT AT PT BINTANG SEMPURNA**

Jihaan Fadillah Alpriliyanti

ABSTRACT

PT Bintang Sempurna utilizes WhatsApp as its primary customer service channel. However, asynchronous communication and limited nonverbal cues may lead to miscommunication, making the communication skills of the Customer Relationship Management (CRM) team important in building customer engagement. This study aims to analyze the communication skills of the CRM team in providing information, responding to customers, and managing communication through WhatsApp to build customer engagement, based on five interpersonal communication aspects proposed by DeVito (2019): openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. This study employs a qualitative approach using a descriptive case study and an interpretivist paradigm. Informants were selected through purposive sampling, consisting of CRM and sales staff, three customers with repeat-order experience, and one expert triangulator. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation, and analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model and source triangulation. The findings show that all five DeVito aspects are consistently applied and contribute to customer trust, emotional engagement, and loyalty, although loyalty is also influenced by product quality, price, and company image. The study concludes that communication skills are an important foundation for building customer engagement, supported by effective internal coordination.

Keywords: communication skills, customer engagement, interpersonal communication, WhatsApp, Customer Relationship Management (CRM)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PENYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Konsep yang relevan	8
2.1.1 Disrupsi Digital pada Industri Grafika	8
2.1.2 <i>Communication Skill</i> dalam Konteks Digital.....	10
2.1.3 Aspek Kualitas Komunikasi Joseph A. DeVito.....	11
2.1.4 <i>Customer Engagement</i>	16
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	17
2.3 Model Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Desain dan Pendekatan.....	31
3.2 Obyek dan Subyek.....	32
3.3 Pengumpulan Data	33
3.3.1 Wawancara Mendalam	33
3.3.2 Observasi	35
3.3.3 Dokumentasi.....	36
3.4 Analisis Data	36
3.5 Triangulasi Data	38

3.6 Operasional Konsep	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum PT Bintang Sempurna	45
4.1.2 Visi dan Misi PT Bintang Sempurna	47
4.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.3 Gambaran Subjek Penelitian	49
4.3.1 Profil Informan	50
4.3.2 Profil Triangulator	54
4.4 Penyajian Data.....	55
4.4.1 Communication Skill Tim CRM PT Bintang Sempurna dalam Komunikasi Melalui WhatsApp Berdasarkan Aspek Kualitas Komunikasi DeVito	55
4.4.2 Analisis Communication Skill tim CRM PT Bintang Sempurna dalam Membangun Customer Engagement.....	69
4.4.3 Harapan Peningkatan Layanan	76
4.5 Hasil Pembahasan dan Diskusi	77
4.5.1 Analisis <i>Communication Skill</i> Tim CRM PT Bintang Sempurna dalam Komunikasi Melalui WhatsApp Berdasarkan Aspek Kualitas Komunikasi DeVito	78
4.5.2 Analisis Communication Skill tim CRM PT Bintang Sempurna dalam Membangun Customer Engagement.....	86
4.5.3 Harapan Peningkatan Layanan	90
BAB V PENUTUP	93
5.1 Simpulan.....	93
5.2 Kendala dan Keterbatasan	96
5.2.1 Kendala	96
5.2.2 Keterbatasan	97
5.3 Saran dan Implikasi	98
5.3.1 Saran untuk Penelitian Berikutnya	98
5.3.2 Saran untuk PT Bintang Sempurna	98
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.01 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2.02 Model Kerangka Pemikiran	30
Tabel 3.01 Tabel Operasional Konsep	430

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.01 Logo PT. Bintang Sempurna	46
Gambar 4.02 Layanan WhatsApp Business PT Bintang Sempurna.....	49
Gambar 4.03 Fahreza Kholid.....	51
Gambar 4.04 Aldeta Kancanah	51
Gambar 4.05 Salsa Eka.....	52
Gambar 4.06 Akmal Al Malik.....	53
Gambar 4.07 Muhammad Satrio	53
Gambar 4.08 Dr Ispawati Asri, MM.....	54