

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. (TELKOM)
AREA YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Management Dalam Mengelola
Keluhan Pelanggan PT TELKOM Periode 2011-2012)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

NOVA BRIANAWATI

20070530153

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2014

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. (TELKOM)
AREA YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Aktivitas Customer Relationship Management Dalam Mengelola
Keluhan Pelanggan PT TELKOM Periode 2011-2012)

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Oleh:

**NOVA BRIANAWATI
20070530153**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

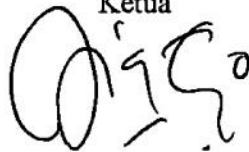
SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada:

Hari : Senin
Tanggal : 25 Agustus 2014
Tempat : Ruang Nego
Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

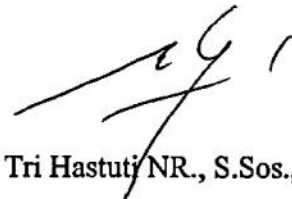
Ketua



Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si.

Penguji I

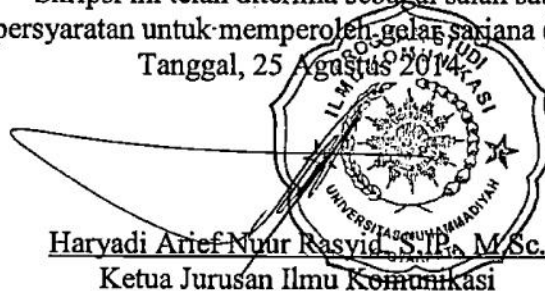
Penguji II



Tri Hastuti NR., S.Sos., M.Si.

Frizki Yulianti N., S.IP., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)
Tanggal, 25 Agustus 2014



Haryadi Arief Nur Rasvid, S.IP., M.Sc.
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Brianawati

NIM : 20070530153

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menerangkan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila kemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, Agustus 2014

Penulis,

Nova Brianawati

MOTTO

BELAJAR ITU BUKAN CUMA TEORI

BELAJAR BUKAN UNTUK MEMBUAT ORANG MENGIRA

BAHWA KITA PINTAR

"LAKUKAN APA YANG KITA BISA"

KARENA HANYA KITA YANG TAHU BAGAIMANA CARA

BELAJAR UNTUK MENATA HIDUP

-NOVA-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih Ya Allah.. atas segala Kehadirat-Mu, atas Rahmat dan Hidayah-Mu sehingga aku diberi kekuatan dan kesabaran, hingga terselesaikan kuliah dan skripsi ini..

Karya ini saya persembahkan untuk:

☒ Kedua orang tuaku, “Bapak Agus Subantoro, terimakasih doanya, dukungannya,semuanya.. Buat Ibu yang sukanya ngomel-ngomel ga pernah ngasih support, sabar ini ngga gampang.. Adikku tersayang, Abel kalo ga ada kamu sepi bel.. Buat temen2, makasih semuanya.., love you..

☒ Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berjasa membantu saya dalam menyelesaikan study dan berhasil memperoleh gelar S1 Ilmu Komunikasi, khususnya kepada Ibu Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing.

☒ Buat temen-temen angkatan 2007, yang belum cepetan nyusul..

☒ Buat seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, bagian TU, perpus, cleaning service, semuanya yang sudah membantu, terimakasih..

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :
“Aktivitas Customer Relationship Management PT Telkom Area Yogyakarta Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan Periode 2001-2012”

Tulisan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta jurusan Ilmu Komunikasi. Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ali Muhammad, S.IP., MA., selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Adhianthy Nurjanah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
5. Ibu Muria Endah, S.IP selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Astinah, Bpk. Yun Rahayu, Ibu Tasya dan seluruh Staff PT Telkom Yogyakarta yang telah banyak sekali memberikan info dan masukan untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Pak Jono dan Pak Muryadi selaku information center di TU Fisipol UMY.
8. Semua teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2007 yang tak bisa kusebutkan satu-persatu “we live together, we die together, friendship for life”.

Penulis tak lupa mohon kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, karena penulis yakin bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata semoga atas bantuannya, baik moril maupun materil akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2014
Penulis

Nova Brianawati

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Abstrak	xii
Abstract	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Akademis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Kerangka teori	10
a. Definisi Customer Relationship Management (CRM)	10
b. Tujuan dan Manfaat Customer Relationship Management	14
c. Sistem Kerja Customer Relationship management	16
d. Aktifitas Customer Relationship Management	16
e. Hubungan Customer Relationship Management dengan Kepuasan Pelanggan	18
f. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
g. Definisi Keluhan Pelanggan	23
h. Jenis Keluhan Pelanggan	24

i. Penyebab Terjadinya Keluhan	27
F. Metode Penelitian	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3. Sumber Data Penelitian.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data.....	29
H. Sistematika Penulisan	31
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
A. Gambaran Umum PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	32
1. Latar Belakang Historis Lembaga	32
2. Visi dan Misi.....	35
3. Logo Telkom.....	36
4. Kredo Telkom	37
5. Maskot Telkom	38
6. Budaya Perusahaan The Telkom Way 135.....	39
7. Produk-Produk Telkom.....	43
BAB III	
SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	51
I. Sajian Data.....	51
A. Tujuan dan Fungsi Customer Relationship Management PT Telkom Area Yogyakarta.....	51
B. Manfaat Pelaksanaan CRM PT Telkom Area Yogyakarta.....	53
C. Faktor-Faktor Yang Perlu Diperhatikan dalam Pelaksanaan Customer Service PT Telkom.....	54
D. Aktivitas CRM PT Telkom.....	56
E. Sistem Kerja CRM PT Telkom Yogyakarta	67
F. Strategi CRM PT Telkom Yogyakarta	72
G. Upaya PT Telkom Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	74

H. Masalah-Masalah yang dihadapi Customer Service Telkom Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan ...	77
I. Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan Customer Relations Di Plasa Telkom Yogyakarta	79
II. ANALISIS DATA.....	80
A. Customer Relationship Management.....	86
B. Kepuasan Pelanggan	90
C. CRM Dalam Perspektif Bisnis Telekomunikasi.....	103
D. Dampak Penerapan Aplikasi CRM Bagi Perkembangan Perusahaan PT Telkom	104
E. Dampak Bagi Customer.....	105
BAB IV	
PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Gambar 1. Daftar Keluhan Pelanggan PT Telkom Tahun 2011.....	5
Gambar 2. Daftar Keluhan Pelanggan PT Telkom Tahun 2012.....	6
Gambar 3.17. Tabel Jumlah Keluhan	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. Garis Definisi CRM	13
Gambar 4. Segitiga Layanan.....	19
Gambar 5. Logo Telkom.....	36
Gambar 6. Kredo Telkom	37
Gambar 7. Maskot Telkom	38
Gambar 8. Asumsi Dasar Telkom.....	40
Gambar 9. Struktur Organisasi (Human Resourch Telkom Yogya).....	50
Gambar 10. Pengenalan Mengenai Produk Telkom	58
Gambar 11. Pelayanan Customer Care Telkom Yogya	59
Gambar 12. Pelayanan Plasa Telkom Yogya.....	61
Gambar 13. Berkomunikasi Dengan Pelanggan	64
Gambar 14. Keluhan Pelanggan Telkom Via Media Sosial	65
Gambar 15. Alur Proses Klaim Tagihan Telepon/Speedy.....	70
Gambar 16. Alur Proses Tindakan Klaim Gangguan Telepon/Speedy	71