

SKRIPSI

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* BALAI KARANTINA PERTANIAN
SEMARANG DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN
TAHUN 2010**

*(Customer Relations Strategies Center in Semarang Agriculture Quarantine
Handle Customer Complaints in 2010)*



Disusun Oleh:

KARLINA ADYASWARI

2005 053 0041

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

2011

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* BALAI KARANTINA PERTANIAN
SEMARANG DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

TAHUN 2010

*(Customer Relations Strategies Center in Semarang Agriculture Quarantine
Handle Customer Complaints in 2010)*

S K R I P S I

**Skripsi ini Disusun Sebagai Syarat Guna Memperoleh Sarjana (S-1)
pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

KARLINA ADYASWARI

NIM : 2005 053 0041

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

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah di pertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 10 Agustus 2011
Tempat : Ruang Multimedia
Dengan Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Aswad Ishak, S.IP., M.Si.

Penguji I

Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM.

Penguji II

Suciati, S.Sos., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)
Tanggal 10 Agustus 2011

Aswad Ishak, S.IP., M.Si.
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

MOTTO

*Tidak ada yang bisa kita ubah
sebelum kita mengubah diri sendiri.*

*Tak bisa kita mengubah diri sendiri
sebelum mengenal diri sendiri.*

*Takkan kenal pada diri sendiri
sebelum mampu menerima diri ini apa
adanya.*

arlin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya tulis ini untuk :

1. Ibuku tercinta, Sri Meningsih S.Pd. Terimakasih Ibu atas segala doa, kasih sayang tulus mu, serta dukunganmu selama ini. Maafin Ina selama ini cuma ngerepotin Ibu dan baru bisa lulus sekarang. Tapi Ina gak pernah nyesel dilahirkan dari seorang Ibu sepertimu. Masih teringat jelas perjuanganmu membesarkan kami bu, ini menjadi suatu pelajaran yang nggak akan pernah bisa Ina lupain. Semoga Ina diberi banyak kesempatan buat ngebales semua jasa-jasa Ibu selama ini, walaupun Ina tau Ina gak akan sanggup untuk membalas semuanya. Ina sayang Ibu.
2. Ayahku tercinta, Hadi Sucipto. Ayah.. Akhirnya Ina lulus, Ina tau Ayah disana pasti bahagia. Ayah pinter dulu pilih Ibu, dia ratunya Ibu sedunia. Beliau bisa sekolahin Ina sama mas Awan sampai perguruan tinggi, seperti pesan terakhir yang Ayah sampaikan ke Ibu. Semoga ke depannya Ina semakin baik ya yah..
3. Bapakku yang baik hati, Soemargono. Terimakasih untuk segala doanya ya pak. Alhamdulillah Ina

lulus juga akhirnya, setidaknya sudah sedikit membuat hati Ibu plong ya pak ya.. Hihhi...

4. Kakakku Primawan Hadi Saputro, Amd. Alhamdulillah kedua anak Ibu udah lulus semua yo. Doain cepet dapet kerja, biar Ibu seneng anaknya bisa sukses semua. Rajin nabung ya, biar cepet nikah. Aku pengen punya ponakan. ☺
5. Keluarga besar Badjuri Abdullah (Tempel) dan keluarga besar Sugijo Hardjopawiro (Gayam). Simbah, pakde, bude, paklek, bulek, om, tante, sepupu, sodara-sodaraku semua, Ina lulusssssss. Makasih ya buat doanya, doain juga setelah kelulusan ini kedepannya Ina semakin baik. ☺
6. Sahabat-sahabat terbaikku Endang, Yudi, Dina makasih ya atas support kalian. Kalian memang juara! Selalu ada disaat tangis dan tawaku, kalian dengan tulus memelukku, merangkulku. Kalian sudah seperti keluarga ku, sampai kapan pun kita akan selalu bersama. Doain ya setelah aku lulus kuliah langsung dapet kerja, ketemu jodoh terus married. Hihhi..

Thank to :

1. My beloved cats. Makasi Milly & Sachy selama aku berjuang menyelesaikan skripsi ini, kalianlah yang setia menemani hingga pagi menjelang. Metan & Motin yang demen banget berantakin kertas-kertas revisian, cepat besar ya nak. Milly maaf ya aku sibuk ngurus wisuda semoga besok kelahiran lancar, anakmu sehat semua, Amin. :*
2. My beloved bike "whipi" MTB celine 2.0 yang selalu menemani night ride tiap kali kepenatan datang, maaf ya sudah beberapa minggu ini aku gak kayuh kamu karena kesibukan ini. Buat "memok" my motorcycle, makasih udah setia nemenin mondar mandir rumah ke kampus.
3. Teman terbaik selama di kampus yang udah duluan lulus: Galuh, Mutia, Dila, Pipit akhirnya aku penutup dari kalian semua. Hihhi... Terimakasih untuk saat-saat terindah waktu kuliah dulu, gak akan pernah terlupakan. Sukses buat kalian semua, semoga suatu saat nanti kita bisa berkumpul lagi bawa anak dan suami masing-masing. *big hugs*
4. Mutia Wulan makasi ya kk Shinta udah baik banget mau jawabin semua pertanyaan tentang syarat ini itu, makasih juga buat supportnya selama ini. Rahma "mapeng" ayo ma buruan dikelarin skripsinya baru lanjut lagi kerjanya, plong banget lo ma kalo udah lulus.

5. Semua teman seangkatan yang berjuang wisuda Oktober 2011, aku pikir udah gak ada temennya. Untungnya masih ada kalian semua. Dari yang gak kenal jadi kenal. Hihi..
6. Semua teman-teman Ilmu Komunikasi UMY angkatan 2005 baik yang udah lulus maupun belum. Walaupun aku gak hafal satu persatu tapi aku gak pernah nyesel kuliah jurusan Komunikasi dan satu angkatan dengan kalian. Semoga sukses teman.. ☺
7. Teman-teman yang udah ngasi support selama pembuatan skripsi: Irwan, makasi ya udah selalu bantuin segala kebutuhanku baik kuliah atau apapun. Awal pendaftaran kuliah dulu semua kamu yang ngurusin, sampai sekarang pun masih dibantu. Kamu udah kayak kakakku sendiri wan. Buat Diaz "gondes" semangat ya buat ngejar skripsinya. Mas Iman di Bandung, makasi supportnya mas walaupun kita jauh. Mbak Nining dan keluarga, ah kangen Adit aku mbak. Udah lama gak mampir, nanti ya setelah urusan kampus selesai. Dan semuanya yang gak bisa aku sebut satu-satu makasih doanya. Akhirnya lulus juga. :p
8. Teman-teman KasKus yang gak bisa disebutin satu-satu. Alhamdulillah lulus gan! Cendol dong gan. :malus
9. Teman-teman Komunitas Sepeda Kaskuser Regional Yogyakarta (KosKas). Aku absen sepedaan dari bulan Juli buat ngejar S.Ikom gan

bukan buat ngurusin married. Beres skripsi ikut gowes lagi, siap untuk ikut meramaikan jambore KosKas. Salam tanjakan. :cool

10. Teman-teman Jumper 4sq KasKus makasih doanya ya, alhamdulillah lulus tapi masih sedih melewatkan buber sekaligus nonbar Transformer 3 bareng kalian, tapi ini demi masa depan nak. :mewek
11. Teman-teman BB Corner's Community KasKus, kok group e sepi ki piye gan? Golek IGO gan ben rame. :hammer:
12. Teman-teman KasKus Cat Lovers Regional Yogyakarta, semoga kucing-kucingnya sehat semua. (=^, ^=)
13. Teman-teman MIG 33, eh aku lulus lo. Dulu gara-gara ngemig males garap skripsi, tapi setelah gak nyemig podo wae. Tapi alhamdulillah selesai juga, ayoooo kapan kumpul-kumpul lagi? Kangen.
14. Temen-teman di twitterland, dan seluruh penghuni twitter yang setiap harinya setia menemani, disaat suka maupun galau. Maaf ya sering "nyampah" dan kayaknya gak akan ngtweet galau tentang skripsi lagi deh, kan udah lulus. Alhamdulillah yah. Eh tapi tentang jodoh tetep lo.

ngikik

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, hidayah dan karunianya. Setelah berjuang beberapa waktu, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi yang berjudul **“Strategi *Customer Relations* Balai Karantina Pertanian Semarang Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tahun 2010”** dalam proses penyelesaiannya, penulis menyadari bahwa ini semua tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Bapak Ir. H. M. Darson Hamid, M.sc selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan juga dosen pembimbing. Terimakasih telah banyak membantu kelancaran skripsi ini, meluangkan waktu ditengah kesibukan yang begitu padat, untuk kesabaran, bimbingan, serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM. selaku dosen penguji I dan Ibu Suciati, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak dukungan selama proses pembuatan skripsi ini dan juga masukan, arahan, kritik dan sarannya untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi UMY atas segala bentuk ilmu dan didikan yang diberikan selama masa perkuliahan.
5. Staff TU Jurusan Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Muryadi, Mbak Siti yang senantiasa membantu mempermudah dalam mengurus segala keperluan birokrasi dan memberikan informasi-informasi. Terimakasih banyak untuk Pak Jono, akhirnya Oktober saya wisuda.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Balai Karantina Pertanian Semarang khususnya bagian *Customer Service*, terimakasih atas bantuan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini selesai disusun.

Akhirnya dengan segala upaya dan kemampuan yang ada, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata atau nama mohon maaf atas segala kekuarangan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 11 Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR FOTO	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAKSI	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Teori	7

F. Metode Penelitian	21
1. Jenis Penelitian	22
2. Sumber Data	23
3. Teknik Pengambilan Informan	24
4. Teknik Pengumpulan Data	24
5. Teknik Analisis Data	25
6. Uji Validitas Penelitian	26

BAB II. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Balai Karantina Pertanian	28
B. Keberadaan Balai Karantina Pertanian Semarang	31
C. Visi, Misi, Tujuan, dan Azas Balai Karantina Pertanian	35
D. Dasar Hukum Balai Karantina Pertanian	37
E. Tugas Pokok dan Fungsi Balai Karantina Pertanian	39
F. Obyek Tindakan Karantina	41
G. Jenis Tindakan Karantina	41
H. Persyaratan yang Ditetapkan Karantina Tumbuhan	48
I. Data Kepegawaian Balai Karantina Pertanian Semarang	49
J. Struktur Organisasi BKP Semarang	52

BAB III. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data	57
1. Deskripsi Keluhan Pelanggan	57

2. Kegiatan <i>Customer Relations</i> di BKP Semarang	57
3. Penanganan Keluhan Pelanggan di BKP Semarang	66
4. Media yang Digunakan Dalam Kegiatan <i>Customer Relations</i> di BKP Semarang	71
5. Faktor Pendukung dan Penghambat <i>Customer Relations</i> di BKP Semarang Dalam Menangani Keluhan Pelanggan	74
B. Analisis	76

BAB IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN	96
----------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data keluhan konsumen tahun 2009	4
Tabel 2.1 Tingkat usia responden	52
Tabel 2.2 Tingkat pegawai Balai Karantina Pertanian Semarang	52

DAFTAR FOTO

	Halaman
Foto 2.1 Instansi BKP Semarang	35
Foto 2.2 Para pegawai BKP Semarang saat pemantauan	42
Foto 2.3 Pegawai BKP Semarang saat pemeriksaan	44
Foto 2.4 Perlakuan khusus	46
Foto 2.5 Konsumen BKP Semarang saat pemberian surat	48
Foto 2.6 Pegawai BKP Semarang melakukan pembuatan surat	51
Foto 2.7 Pegawai Bagian bendahara di BKP Semarang	53
Foto 2.8 Bagian pelayanan konsumen sedang menerima telepon	54
Foto 2.9 Bagian labolatorium sedang membuat rekomendasi	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Prosedure pelayanan keluhan konsumen BKP Semarang ..	58
Gambar 3.2 Konsumen di ruang tunggu BKP Semarang	68
Gambar 3.3 Lembar saran dan kritik BKP Semarang	72
Gambar 3.4 Lembar tanggapan BKP Semarang	73

ABSTRAK

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS**

**Karlina Adyaswari
2000530041**

Strategi *Customer Relations* Balai Karantina Pertanian Semarang Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tahun 2010

Tahun 2011 + 100 halaman + 16 halaman lampiran + 5 brosur perusahaan + 12 buku + 4 sumber *online*

Penelitian ini berjudul “Strategi *Customer Relations* Balai Karantina Pertanian Semarang dalam Menangani Keluhan Pelanggan Tahun 2010”. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara rinci proses-proses strategi *customer relations* yang digunakan Balai Karantina Pertanian Semarang dalam menangani keluhan pelanggannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan Balai Karantina Pertanian Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan Balai Karantina Pertanian Semarang dalam menangani keluhan pelanggan yaitu dengan cara kooperatif terhadap konsumen. *Customer service* memberikan pelayanan yang baik dan memprioritaskan penanganan sesegera mungkin terhadap keluhan pelanggan dengan cara menanggapi serta mengatasi semua permasalahan yang diajukan pelanggan berdasarkan keluhannya. *Customer service* Balai Karantina Pertanian Semarang dibagi menjadi dua bagian yaitu pelayanan konsumen dan informasi khusus.

Kata Kunci: Strategi, *Customer Relations*, Keluhan Pelanggan.

ABSTRACT

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTEMENT OF COMMUNICATION SCIENCE
PUBLIC RELATION CONCERTATION**

Karlina Adyaswari

2000530041

**Customer Relation Strategies Center in Semarang Agriculture Quarantine
Handle Customer Complaints in 2010**

2010 + 100 Pages + 16 Appendix Pages + 5 Brochures Corporate + 12 Books + 4
Online Sources

The study is titled "Customer Relation Strategies center in Semarang Agriculture Quarantine Handle Customer Complaints in 2010". The purpose of this study to describe and analyze in detail the processes of customer relations strategies used Institute of Agriculture Quarantine Semarang in handling customer complaints.

The method used in this study is a qualitative descriptive type. The research was conducted Semarang Center Agriculture Quarantine. Data Collection techniques used were interviews, observation, and literature study. The results of study suggest that strategies used institute of Agriculture Quarantine Semarang in Handling customer complaints is by way of consumer cooperative. Customer service is providing good service and as soon as possible to prioritize the handling of customer complaints with how to respond to and resolve all issues raised by customer complaints. Customer service center for Agriculture Quarantine Semarang is divided into two parts, namely consumer services and special information.

Keywords : Strategy, Customer Relations, Customer Complains.