

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT ASKES (PERSERO)

CABANG UTAMA YOGYAKARTA

(Studi Deskriptif Pelaksanaan *Customer Relationship Management* PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Peserta Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan)

Descriptive study of Customer Relationship Management in PT Askes (Persero) Excellent Branch of Yogyakarta in customer complaint handling to reach for customer satisfaction

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

FRIDA MUTIARA

20070530115

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 6 Desember 2011
Tempat : Ruang Rapat IK
Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Aswad Ishak, M.Si

Penguji I

Penguji II

Tri Hastuti Nur .R. M.Si.

Firly Annisa, S.IP. M.A

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Tanggal :

Aswad Ishak, M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksinya.

Yogyakarta, 31 Desember 2011

Frida Mutiara

MOTTO

Jangan menyerah karena kita tidak akan pernah tau
apa yang terjadi besok kalau kita berhenti hari ini

Jangan pergi kemana jalan mengakibatkan, pergi
sebagai gantinya dimana ada jalan dan
meninggalkan jejak

Mengambil jalan yang jarang ditempuh orang dan itu
yang membuat perubahan

Menjadi orang pertama akan lebih cepat menuju
keberhasilan ketimbang orang yang suka menunda
meski dia pandai

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi dan kelulusan ini aku haturkan dan kupersembahkan teruntuk:

Allah S.W.T., yang telah melimpahkan berkah dan kekuatan hingga aku dapat menyelesaikan studi S1 ini. Rasa syukur dan sujudku kepada Sang Maha Kuasa yang tak terhingga dan senantiasa hanya bersyukur yang ku ucap atas kebesaran nikmat-Mu.

Ayah tercinta Samanhudi, S.H (Almarhum), meski hanya 14 tahun Ayah mendampingiku, rasa terimakasihku yang teramat sangat lapang kuhaturkan kepadamu. Teladanmu akan kurengkuh selalu. Andai kesempatan itu ada, saat engkau bisa mendampingiku wisuda.

Ibuku tersayang, terimakasihku tak terhingga atas kesabaran, dukungan, usaha, dan kasih sayangmu kepada kami. Tujuanku kini adalah membahagiakan dan membalas kemuliaanmu, Ibu. .

Kedua adikku Reza & Rifqi yang telah mensupportku, you are my everything.

Bagian dari perjalanan hidupku, ku persembahkan teruntuk Dwi Galih Ismuha. Terima kasihku karena selalu ada saat aku memulai mengerjakan skripsi ini hingga

lulus. Terima kasih atas supportnya selama ini. Bersamamu adalah kebahagiaan yang belum pernah kurasakan sebelumnya, bersamamu adalah kenyamanan yang belum pernah kutemukan sebelumnya

Almamaterku, Public Relations, Ilmu Komunikasi, Fisipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen-dosenku sedari semester 1 hingga aku selesai atas studi ini, terima kasih atas ilmu yang tercurah dan bimbingannya demi kelancaran perkuliahan. Especially for; Pak Aswad Ishak, Bu Yeni Rosilawati, Bu Tri Hastuti, Mbak Firly Annisa, Mbak Anti, Bu Sovi, Pak Fajar Iqbal, Mas Fajar Junaidi, dan Pak Jajang

Terima kasihku kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam proses perkuliahan hingga selesai; Mr. Joo, Pak Muryadi, Mbak Siti, Jurusan Ilmu Komunikasi, Dekanat Fisipol, Ibu Wigati, dan Keluarga Bapak Lantip

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kekuatan, melimpahkan rahmat, dan menganugerahkan

berkahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Customer Relationship Management* PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Peserta Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan”.

Berkat bimbingan, bantuan, dan masukan serta dorongan dari berbagai pihak merupakan hal yang sangat penting dalam proses penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Aswad Ishak, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan dan dorongan selama proses penyusunan skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Tri Hastuti Nur .R. M.Si., dan mbak Firly Annisa, S.IP. M.A, yang telah bersedia menjadi dosen penguji proposal hingga pendadaran.
3. Keluarga, teman dekat, dan kawan-kawan yang telah memberikan motivasi, bantuan, serta masukan hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini penulis susun untuk menyelesaikan jenjang pendidikan dan jembatan untuk menggapai sukses di masa depan. Namun penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca yang budiman demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Dari mereka penulis telah belajar banyak tentang makna kemurahan hati.

Yogyakarta, 27 November 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kerangka Teori	12
1. Public Relations	12
2. Customer Relations	14
3. Customer Relationship Management	16
4. Complaint Handling	28
5. Customer Satisfaction	32
F. Metode Penelitian	34
1. Pendekatan Penelitian	35
2. Jenis Penelitian	35
3. Informan	36
4. Lokasi Penelitian	38
5. Teknik Pengumpulan Data	38
6. Teknik Analisis Data	42

	7. Uji Validitas Data	43
BAB II	TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
	1. Latar Belakang Berdirinya Perusahaan	45
	2. Landasan Hukum	47
	3. Visi dan Misi	48
	4. Tujuan	49
	5. Strategi Usaha	50
	6. Struktur Organisasi	57
	7. Produk PT Askes (Persero)	59
BAB III	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
	A. Penyajian Data	69
	a. Strategi Customer Relationship Management	69
	b. Pelaksanaan Customer Relationship Management	92
	c. Keluhan Peserta	97
	d. Media	107
	e. Proses Penanganan Keluhan	110
	f. Faktor Pendukung dan Penghambat	117
	B. Analisis Data	124
	1. Fungsi Manajemen dalam Penanganan Keluhan	124
	2. Pelaksanaan CRM tahun 2010-2011	134
	3. Strategi dan Pelaksanaan CRM	140
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	148
	B. Saran	151
	DAFTAR PUSTAKA	154
	LAMPIRAN	157

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Frida Mutiara

***Customer Relationship Management* PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta**

(Studi Deskriptif Pelaksanaan *Customer Relationship Management* PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Peserta Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan).

Tahun Skripsi : 2011. X + 146 Halaman

Daftar Pustaka : 22 buku + 1 sumber website + 13 sumber wawancara

PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta merupakan perusahaan jasa asuransi yang memprioritaskan pelayanan kepada pelanggan. Namun dalam membrikan pelayanan tidak terlepas dari ketidakpuasan pelanggan sehingga peserta menyampaikan keluhan secara langsung maupun dengan media. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelaksanaan *Customer Relationship Management* PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta dalam menangani keluhan dan faktor pendukung serta penghambat kegiatan *Customer Relationship Management*. Kerangka teori yang digunakan adalah *Public Relations*, *Customer Relationship Management*, *Complaint Handling*, dan *Customer Satisfaction*.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian mengambil tempat di kantor PT Askes (Persero) Cabang Utama Yogyakarta. Informan sebanyak 13 orang. Sementara metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan *focus group discussion*. Teknik analisis data adalah reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dan pelaksanaan *Customer Relationship Management* yang dilaksanakan oleh humas dan petugas Askes mulai tahun 2010 hingga September 2011 mengalami jumlah penurunan keluhan, berdasarkan data survei kepuasan pelanggan tahun 2010. Strateginya adalah dari aspek komunikasi dan manajemen yaitu Askes Peduli, Askes Center, Teknologi Informasi, dan Bantuan Ambulans dan alat kesehatan dan *Customer Focused Company*. Oleh karena itu sebagai perusahaan pelayanan jasa, hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan dengan *customer focused company* yang *pro-customer*.

Kata kunci : *Customer Relationship Management*, *Complaint Handling*, *Customer Satisfaction*

ABSTRACT

Muhammadiyah University of Yogyakarta

Faculty of Social and Politics Science

Communication Science Major

Public Relations Concentration

Frida Mutiara

Customer Relationship Management in PT Askes (Persero) Excellent Branch of Yogyakarta

(Descriptive study of Customer Relationship Management in PT Askes (Persero) Excellent Branch of Yogyakarta in customer complaint handling to reach for customer satisfaction).

Year : 2011. XI+ 146 pages

Literature : 22 books + 1 website + 13 interview

PT Askes (Persero) Excellent Branch of Yogyakarta is insurance service company to give service excellent for customer. But to give a service not free from customer unsatisfaction so patients to deliver the complaint with directly or with the media. The purpose this research is for knowing the strategy and realization of Customer Relationship Management in PT Askes (Persero) Excellent Branch of Yogyakarta in customer complaint handling and the support factor and hindrance factor Customer Relationship Management activity. Framework theory is used Public Relations, Customer Relationship Management, Complaint Handling, and Customer Satisfaction.

The research methodology of this research is descriptive qualitative. The research location in PT Askes (Persero) Excellent Branch company of Yogyakarta. The informant is 13 peoples. And the united data methodology used indepth interview and focus group discussion. The data analysis technic is data reduction, data dishes, and conclude firm. The validation experiment this research use source triangulation.

The result this research to point out that strategy and realization Customer Relationship Management of public relations and Askes employee from 2010 until September 2011 has complaint total to go down and based on customer satisfaction the survey data on 2010. The strategy is from communication and management aspect there are is Askes care, Askes Center, Information Technology, ambulans and health tools and Customer Focused Company. So like service company, PT Askes (Persero) Excellent Branch of Yogyakarta to step on service quality with customer focused company that pro-customer.

Key words : *Customer Relationship Management, Complaint Handling, Customer Satisfaction*