

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PT TELKOM  
WITEL YOGYAKARTA DALAM PENANGANAN KELUHAN  
PELANGGAN INDIHOME DI PLASA TELKOM KOTABARU  
TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**DENISA PRATIKASARI**

**20160530192**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

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

Hari : Rabu  
Tanggal : 8 Juli 2020  
Tempat : Online via Zoom  
Nilai :

### Susunan Tim Penguji

KETUA



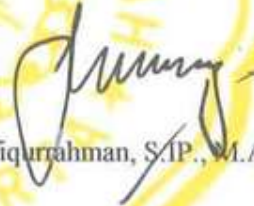
Dr. Adhianty Nurjanah, S.sos., M.Si

Penguji I



Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., S.E., M.M.

Penguji II



Taufiqurrahman, S.IP., M.A., Ph.D.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana (S1)

Tanggal: 8 Juli 2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



  
Prayadi Arif Nur Rasyid, S.IP., M.Sc.

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang membuat pernyataan di bawah ini:

Nama : Denisa Pratikasari

NIM : 20160530192

Program Studi/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/ *Public Relations*

Judul Skripsi : Strategi *Customer Relationship Management* PT Telkom Dalam Menangani Keluhan Pelanggan IndiHome di Plasa Telkom Kotabaru Tahun 2019

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan aturan yang berlaku. Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/ menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 16 Juni 2020

METERAI  
EMPEL  
3FDDBAHF537930745  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Penulis  
  
Denisa Pratikasari

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah Rabbi' Alamin berkat rahmat dan karunia-Nya serta nikmat kesehatan dan pengalaman yang Allah SWT berikan selama ini, sehingga dalam proses pembuatan skripsi ini dapat berjalan dan terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Mama tersayang, terima kasih banyak atas do'a dan kasih sayangnya selama ini, yang memberikan segalanya tanpa pamrih, bersedia membanting tulang untuk pendidikan anak bungsunya agar bisa meraih gelar sarjana.
2. Mas Finno, Mba Rani, Mba Titik, Mas Djoyo, yang selama ini memberikan semangat, nasihat, motivasi, dan segala dukungan lainnya terima kasih banyak kak. Untuk Ona Bona yang selalu memberikan canda tawa selama video call sebagai pelipur lara aunt dalam mengerjakan skripsi.
3. Teman-teman virtual sebelum kuliah, terima kasih banyak Gals, Tri, Yho selalu nyempetin berbagi kebahagiaan hari ulang tahun kita masing-masing, selalu main bareng meskipun jadwal kelas beda, curcol dan saling support tugas sampe skripsi, nemenin kemana aja, kontrakannya jadi tempat singgah, dan tak lupa yang suka ajarin dandan. Nice to meet y'all, Keep in touch ya guys.
4. Teman-teman kelas E (e-bony) terima kasih udah jadi teman awal kuliahku, temen nugas sampe syuting jauh-jauh, tak terlupakan kocaknya, camping sekelas, ide cemerlangnya, solidnya, dan saling berbaginya.
5. Teman-teman ciptaan tuhan, Ajijun, Didita, Sarita terima kasih banyak kalian selama ini betah sama aku, nongki, nugas, curcol melebihi sks yang ada, udah

mau selalu direpotin, bisa mengerti dalam hal apapun dan selalu cheer me up!, nemenin kemana aja, tetep gini terus yaa saling jaga silaturahmi yuk.

6. Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.sos., M.si sudah sabar dalam membimbing dengan tutur kata yang lembut dan selalu memberikan semangat hingga kami termotivasi dan terus berjuang mengerjakan skripsi, terima kasih banyak ibu atas jasanya yang tak pernah terlupakan.
7. Otok-otok tersayang, ter-setia dari jaman SMP sampai sekarang, terima kasih selalu kasih semangat meskipun jauh, semoga cepat ketemu lagi semuanya. Pojan makasih udah baik banget, selalu siap sedia buat anterin kemana-mana.
8. Keluarga magangku Ibu Puji, Mba Dit, Mbak Sol, Mas Jo, Mas Yud, Bude, dan seluruh Mbak dan Mas *customer service* yang memberikan banyak pengetahuan, motivasi mengerjakan skripsi dan selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti untuk kelancaran skripsi.
9. Teman-teman *Public Relations*, teman se-bimbingan, yang selalu berbagi ilmu pengetahuan, informasi dan saling membantu satu sama lain, dan terima kasih banyak especially for Tri, Naufal, Witrie, Ruri, Agoy, Jijun yang udah mau aku repotin nanya terus dan sangat membantu kelancaran skripsi ini hingga akhir.
10. Keluarga KKN Terong II yang selalu memberikan semangat dan do'a demi kelancaran skripsi.
11. Dan teman-teman maupun seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a. Terima kasih banyak untuk segalanya, semoga Allah membalas kebaikan kalian dan dipermudah segala urusannya.

**MOTTO**

*“Allah Reassures You That Everything Will Happen in His Timing.*

*Believe... That Allah is The Best of Planners”*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat nikmat dan rahmat-Nya, tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Customer Relationship Management* PT Telkom Witel Yogyakarta Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Plasa Telkom Kotabaru Tahun 2019” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, semangat, motivasi, saran, serta do'a dari berbagai piha. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyied, S.IP., M.Sc. selaku ketua Prodi Ilmu Komunikasi Unieversitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Adhianty Nurjanah, S.sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah banyak membimbing penulis agar termotivasi dan selalu menyemangati untuk segera menyelesaikan skripsi hingga akhir.
3. Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP., S.E., M.M. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.
4. Taufiqurrahman, S.IP., M.A., Ph.D. selaku dosen penguji, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun kepada penulis.

5. Segenap dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga, serta wawasan pengetahuan yang luas bagi penulis.
6. Pak Jono, Pak Muryadi dan Mba Siti, yang telah senantiasa memberikan informasi dan membantu seluruh mahasiswa/i Ilmu Komunikasi demi kelancaran skripsi hingga akhir.
7. Ibu Erna, Mbak Dita, Mbak Icha dan Mbak Shella, yang telah senantiasa menyempatkan waktunya untuk memberikan banyak informasi maupun data penelitian untuk melengkapi skripsi penulis.

Yogyakarta, 15 Juni 2020

Penulis

Denisa Pratikasari



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Teori.....	9
1. Definisi <i>Customer Relationship Management</i> .....	10
2. Target atau tujuan dalam <i>Customer Relationship Management</i> .....	12
3. Komponen utama dalam <i>Customer Relationship Management</i> .....	14
4. <i>Customer Relations</i> dan Keegiatannya .....	16
5. Strategi <i>Customer Relationship Management</i> .....	23
F. Metode Penelitian.....	27

1. Jenis Penelitian.....	27
2. Obyek Penelitian .....	28
3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
4. Teknik Analisis Data .....	30
5. Uji Validitas Data.....	32
G. Sistematika Penulisan.....	33
BAB II GAMBARAN UMUM PT TELKOM.....	34
A. Sejarah dan Perkembangan Telkom Group .....	34
B. Profil dan Identitas PT Telkom.....	37
1) Tentang Telkom .....	37
2) Logo PT Telkom .....	39
3) <i>Purpose</i> , Visi dan Misi PT Telkom .....	40
4) <i>Customer Relationship Management</i> Telkom .....	43
5) Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia .....	45
BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	47
A. SAJIAN DATA.....	47
a) Analisis Portofolio Pelanggan .....	48
b) Mengidentifikasi Keakraban dengan Pelanggan.....	49
c) Pengembangan Jaringan .....	53
d) Pengembangan Proposisi Nilai .....	54
e) Mengelola Siklus Hidup Pelanggan.....	55

f) <i>Flowchart</i> CRM PT Telkom Witel Yogyakarta .....	73
B. ANALISIS DATA .....	75
BAB IV PENUTUP .....	101
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN .....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Telkom (26 Agustus 2013 – Sekarang) .....	39
Gambar 2. Struktur Organisasi Perusahaan Telkom Indonesia.....	45
Gambar 3. Struktur Organisasi Perusahaan PT Telkom Witel Yogyakarta.....	46
Gambar 4. Aplikasi My CX .....	50
Gambar 5. Aplikasi Starclick .....	51
Gambar 6. Metode Interaksi Layanan Telkom.....	56
Gambar 7. Pelayanan Plasa Telkom Kotabaru.....	57
Gambar 8. Code of Conduct Operasional CSR.....	58
Gambar 9. Metode Interaksi EADA .....	61
Gambar 10. <i>Closing Complaint</i> .....	61
Gambar 11. Steps in Handling Customer Complaint .....	62
Gambar 12. Berinteraksi dengan Pelanggan di Plasa Kotabaru.....	65
Gambar 13. Alur Penanganan Keluhan Pelanggan IndiHome .....	65
Gambar 14. Alur Penanganan Keluhan Pelanggan IndiHome .....	66
Gambar 15. Aplikasi My CX .....	67
Gambar 16. Aplikasi My CX .....	67
Gambar 17. Aplikasi My CX .....	68
Gambar 18. Aplikasi My CX .....	68
Gambar 19. Fitur Indira Aplikasi MyIndiHome.....	70
Gambar 20. Keluhan Pelanggan via Twitter.....	73
Gambar 21. Flowchart CRM Telkom Witel Yogyakarta.....	73

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Jumlah Transaksi dan Kunjungan Plasa Kotabaru .....	2
---	---

## **DAFTAR TABEL**

Table 1. Keluhan Pelanggan IndiHome Fiber Melalui Twitter Pada Tahun 2019.....	4
--	---