

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* GERAJ ESIA SEMARANG  
DALAM MENGELOLA KELUHAN PELANGGAN DI SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Dalam Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Jurusan Komunikasi**



**Disusun Oleh:**

**KUNTO WIJAYAN DANU**

**20020530005**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

## LEMBAR 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 : Senin

Tanggal : 13 Juni 2011

Tempat : Ruang Multimedia Fisipol

Dengan Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

(Aswad Ishak, S.ip, M.si)

Penguji I

Penguji II

(Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si. )

(Firly Annisa, S.ip,)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu

Persyaratan untuk memperoleh gelar (S-1)

Tanggal: 13 Juni 2011

(Aswad Ishak, S.ip, M.si)

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia Rahmat serta Hidayah Nya sehingga skripsi dengan judul *Aktivitas Customer Relations* Gerai Esia Semarang Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan Di Semarang dapat penulis selesaikan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan selesainya skripsi ini tidak lupa pula penulis ucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan untuk terus berjuang demi meraih kesuksesan dan akhirnya terwujud kebahagiaan ini.
2. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, Msc , selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas pendidikan selama kuliah Fakultas Fisipol Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Aswad Ishak, Sip, Msi selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus dosen pembimbing dan dosen penguji I yang dengan penuh keramahan, kesabaran memberikan pengarahan kepada penulis sehingga penulisan ini dapat selesai.
4. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si, selaku selaku dosen penguji II. Yang telah memberikan arahan saran maupun kritik kepada penulis.
5. Ibu Firly Annisa, S.IP, selaku dosen penguji III. Yang telah memberikan arahan saran maupun kritik kepada penulis.

6. Bapak ibu Dosen Fakultas Isipol Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Susetyanto dan Ibu Liherni terima kasih sebesar-besarnya dari lubuk hati ananda yang paling dalam telah mengorbankan segalanya untukku serta senantiasa memberikan doa
8. Belahan jiwaku Evy Kurniawati, makasih atas kasih sayang, semangat, doa dan kesetiaan selama ini, Buah Hatiku Athaillah Rizki Syandana, penyemangat bagi jiwaku.
9. Bapak Ibu Mertuaku, beserta Kakak, Adikku-Adikku, terimakasih atas motivasi yang diberikan beserta doanya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Temanku Ambar, S.I.KOM beserta istri, thanks ya bro atas bantuannya dalam memberikan info dan arahannya sehingga skripsi ini selesai juga
11. Segenap Karyawan dan teman- teman seperjuangan di PT Bakrie Telecom Semarang, terimakasih atas support dan bantuannya
12. Bapak Jono dan Mbak Siti yang penuh keramahan selalu memberikan informasi kepada penulis.
13. Bapak dan Ibu karyawan Perpustakaan UMY atas keramahan dan bantuannya selama ini
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam rangka penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebut satu-persatu.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua dalam menambah ilmu pengetahuan pada kajian ilmu komunikasi. Penulis menyadari sepenuhnya akan adanya kekurangankekurangan dalam penyelesaian skripsi ini baik dari segi materi maupun penulisanya. Hal ini mengingat masih terbatasnya pengetahuan dari pengalaman penulis. Segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya dapat membangun guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, Juni 2011

Penulis

## MOTTO

**“Jalankan lah suatu proses karena itu adalah jalan menuju sukses”**

*(Penulis)*

**“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka”  
mengubah keadaan yang ada pada diri mereka Sendiri”**

*(QS Ar Rad ayat 11)*

**Man Jadda Wajadda**

**“Barang siapa yang bersungguh-sungguh melakukan sesuatu dia akan  
mendapatkannya”**

*(Pepatah Arab)*

**Man Sabara Zhafira**

**“Barang siapa yang bersabar akan beruntung”**

*(Pepatah Arab)*

**Tak ada orang pesimis yang menemukan rahasia bintang atau berlayar ke tanah  
yang belum pernah dijelajahi, atau membuka sebuah pintu baru bagi jiwa  
manusia**

*(Helen Keller)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Karya kecil ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Bpk Susetyanto dan Ibu Liherni
2. Kedua mertuaku, Bpk Supardi (Alm) dan Ibu Ngadirah
3. Istriku Evy Kurniawati dan Anakku Athaillah Rizki Syandana
4. Keluarga Besar Penulis
5. Almamater UMY

Amin Alhamdulillah Robbil 'Alamin

## THANKS TO

- ❖ Alloh SWT " Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang" sembah sujudku hanya kepada Mu atas segala jalan yang ada di saat aku dalam bimbang dan masih memberikan rahmat serta kemudahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan
- ❖ Kedua orang tuaku, Bapak Susetyanto dan Ibu Liherni terima kasih sebesar-besarnya dari lubuk hati ananda yang paling dalam telah mengorbankan segalanya untuku serta senantiasa memberikan doa
- ❖ Kedua mertuaku Bapak Supardi almarhum dan Ibu Ngadirah
- ❖ Belahan jiwaku, Evy Kurniwati, belahan hatiku Athaillah Rizki Syandana.
- ❖ Kakak dan Adik-adikku, Mas Pudy, Rama, Arum, Ayu, Adi, Gita, thanks berat buat kalian, atas semangat dan doanya akhirnya gw dapat menyelesaikan kuliah ini.
- ❖ Keluarga besar Oentoeng Prabowo, Keluarga besar Mbah Solo Karanganyar, keluarga besar Supardi.
- ❖ Segenap Karyawan PT Bakrie Telecom Semarang



❖ Temenku Ambar beserta sang istri thanks yah...

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

KONSENTRASI *PUBLIC RELATION*

Kunto Wijayan Danu

20020530005

Aktivitas *Customer Relations* Gerai Esia Semarang Dalam Mengelola Keluhan Pelanggan Di Semarang

Tahun Skripsi: 2011xiv+ 83 hal+3 tabel+5 gambar

Daftar Putaka: 23 Buku+ 2 Koran+ 3 Sumber Online

#### ABSTRAKSI

Studi ini berusaha untuk mengetahui Kegiatan dan pelaksanaan *customer relations* gerai esia dalam mengelola keluhan pelanggan esia di Semarang. Dan untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat kegiatan *customer relations* gerai esia dalam mengelola keluhan pelanggan esia di Semarang. Kerangka teori *customer relations* membahas pengertian *customer relations*, strategi *customer relations* dalam menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan (*customer*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. yaitu suatu penelitian mendalam mengenai unit sosial tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap tentang organisasi dan seluk-beluknya Dalam penelitian ini, kasus yang diteliti adalah strategi PR yang dijalankan oleh *Customer Relations* dalam upaya mengelola keluhan pelanggan di Gerai Esia Semarang. Penelitian ini dilakukan di Gerai Esia Semarang Tehnik analisis data bersifat kualitatif, yaitu penelitian yang menunjukkan kualitas dari sesuatu yang berupa keadaan atau proses kejadian. Peristiwa dan lain-lain yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata. Hasil kesimpulan dalam penelitian ini aktivitas *customer relations* di gerai esia Semarang belum secara murni dikerjakan oleh *customer relations* itu sendiri dikarenakan masih banyak kendala yang dihadapi oleh PT Bakrie Telecom Semarang sebagai operator yang baru saja didirikan di Jawa tengah ini. Kendala tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain faktor sumber daya manusia, faktor fungsional dan faktor struktural.

Kata Kunci : *Customer Relations Management*

MUHAMMADAIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITIC

DEPARTMENT OF COMMUNICATION

PUBLIC RELATION CONCENTRATION

Kunto Wijayan Danu

20020530005

Gerai Esia Customer Relations Activities in Managing Customer Complaints Semarang in Semarang

Thesis Year: 2011xiv + 83 p. +3 +5 table picture

Bibilography : 23 Books + 3 + 2 Newspapers +Online Source

ABSTRACT

This studi try to explain Gerai Esia Customer Relations Activities in Managing Customer Complaints Semarang in Semarang and to identify the inhibiting factor and supporting factor customer relations activities in managing customer complaints in Semarang, theoretical framework to discuss understanding customer relations, customer relations strategy in maintaining good relations beetwen companies and. This type of research is desciptive method with qualitative research. That is an in-depht study of specific social units which result is a complete picture about the organizations and the intricacies, in this research, case studied are the activities Gerai Esia Customer Relations Activities in Managing Customer Complaints Semarang in Semarang. The reearch was carried out at the Gerai esia semarang, qualitative data analysis technique that is research that indicates the quality of something in the form of state or process events. Events and others that is expressed in word. The result of this study conclusions in customer relations activities at gerai esia Semarang not purely done by the customer relations is itself due to many constrains faced by PT Bakrie Telecom operstor Semarang as the newly established in central. Constrain are influenced by several factor among other is human resources, functional factor and struktural factor.

Keywords: Customer Relations Management