

*Strategi Costumer Relations* PT. Telkom Sumbawa dalam Mempertahankan Loyalitas

Pelanggan Periode Agustus 2021



**Disusun Oleh:**

**M. Arriyan Firdaus**

**20180530029**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Arriyan Firdaus

NIM : 20180530029

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Strategi Costumer Relations PT. Telkom Sumbawa dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Periode Agustus 2021*" adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Penulis



M. Arriyan Firdaus

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan nikmat-Nya yang tak terbatas kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat penting untuk mendapatkan gelar sarjana. Tidak lupa dukungan serta masukan dari berbagai pihak sehingga peneliti mampu melalui berbagai suka duka dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua orang baik yang selalu menemani sekaligus peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang tersayang, atas seluruh nasihat, semangat dan juga doa yang terus diberikan untuk anak keduanya tanpa henti sehingga si bungsu ini dapat mengerahkan usaha terbaiknya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Dosen – dosen hebat yang selalu membimbing peneliti dalam melakukan proses penyusunan skripsi ini, Bu Yeni Rosilawati sebagai pembimbing saya yang paling sabar sekaligus berperan besar dalam mengarahkan dan memberikan solusi di setiap keresahan saya selama menyusun skripsi ini. Pak Taufiq dan Pak Aswad, dosen-dosen penguji saya yang berhasil membantu saya untuk memaksimalkan, yang saya

miliki sehingga mampu menyelesaikan proses revisi dengan baik. Semoga semua urusan bapak dan ibu selalu diberi kemudahan dan kelancaran oleh Allah SWT.

3. Seluruh dosen-dosen jurusan Ilmu Komunikasi sekaligus jajaran para staff UMY atas semua kerja kerasnya selama ini. Semoga bapak ibu sekalian selalu diberikan kelancaran dalam setiap urusan dan apa yang dikerjakan menjadi keberkahan.

4. Kepada karyawan, atasan, dan staff lainnya di PT. Telkom Sumbawa yang telah membantu saya dalam mempermudah mendapatkan data dalam penelitian saya. Dan juga yang telah membina dan memberikan dukungan terhadap penelitian ini.

5. Rekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL) yang menjadi teman seperjuangan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dan beberapa rekan dari Ilmu Komunikasi yang telah membantu saya dalam berbagi keluh kesah dan semangat antar satu sama lain.

## **MOTTO**

**“No Mirror Needed, Allah Made You Beautifully and Stronger.**

**So Do It By Your Self.”**

**“Gelas Berisi Air Tidak berat, Tapi Kalau Ngangkatnya Seminggu Bakal Pegel Juga, Sama Kaya Pikiran Aslinya Ringan, Tapi Kalau Sering di Pikirkan Lama – Lama Bakal Terasa Berat Juga. Jadi Belajarlah Untuk Meletakkannya.”**

**“Lihatlah Apa Yang Disampaikan, dan Jangan Lihat Siapa Yang Menyampaikan. Kita Tidak Bisa Mendapatkan Kembali Apa Yang Sudah Lewat.”**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil alamin*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas limpahan rahmat dan juga hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Strategi Costumer Relations PT. Telkom Sumbawa dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Periode Agustus”** dengan baik sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti telah banyak menerima bimbingan, nasehat dan juga saran dari banyak pihak. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

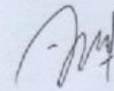
1. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos., M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.
2. Bapak Erwan Sudiwijaya, S.Sos, MBA, M.A selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Yeni Rosilawati, S.IP, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu menyemangati dan dengan sabar memberikan arahan kepada peneliti menyelesaikan skripsi ini.



6. Serta seluruh staff kampus dan juga teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi yang sudah terlibat namun tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti berharap agar kekurangan yang ada pada skripsi ini menjadi acuan untuk diperbaiki pada penelitian selanjutnya di masa depan dan kelebihan dari skripsi ini bisa menjadi manfaat bagi semua yang membaca.

Yogyakarta, 12 Juni 2023



M. Arriyan Firdaus

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Penelitian Terdahulu.....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Kajian Teori.....	7
G. Metode Penelitian .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	20
1. Sejarah PT. Telkom .....	20
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	21
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Paparan Data Hasil Penelitian .....	23
1. Lokasi Perusahaan .....	23
2. Struktur Organisasi .....	24
3. Bidang Usaha.....	27
4. Ketenaga Kerjaan .....	28
B. Pemaparan Data dan Pembahasan Data Hasil Penelitian .....	28



1. Penerapan Strategi <i>Customer Relations</i> .....	29
2. Paparan data Kendala dan Solusi Dimensi <i>Customer Relations</i> .....	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	50
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
<b>Lampiran Interview Guide .....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran Gambar Kegiatan Penelitian .....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran Gambar Proses Wawancara.....</b>	<b>67</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran Transkrip Wawancara.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Pelanggan PSB PT. Telkom Sumbawa.....	2
Table 2.1 Alamat Kantor Pusat PT. Telkom Indonesia Tbk .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Telkom .....	22
----------------------------------	----