

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Departemen Ilmu Komunikasi**  
**Konsentrasi Public Relations**  
**Nova Brianawati**  
**20070530153**

**Aktivitas Customer Relationship Management PT Telkom Area Yogyakarta  
dalam Mengelola Keluhan Pelanggan Periode 2011-2012**

Tahun Skripsi : 2014, xiii + 110 Halaman

Daftar Pustaka: 20 buku (1995-2012) + 6 sumber online

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. atau yang sering disebut PT Telkom merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi Indonesia. Keberadaannya tidak diragukan lagi sebagai pemenuh kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan PT Telkom adalah penyediaan tempat untuk menyampaikan keluhan yaitu Plasa Telkom dan Call Centre 147 yang akan dilayani langsung oleh front-line staff. Keluhan adalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Inilah yang terjadi pada PT Telkom, banyak pelanggan yang datang ke Plasa Telkom atau menghubungi Call Center 147 untuk menyampaikan keluhan yang mereka rasakan. Penanganan keluhan yang dilakukan langsung oleh seorang front-line staff adalah penanganan keluhan dengan menggunakan suatu sistem penanganan keluhan.

Di samping itu pelayanan yang prima juga disertakan ke dalamnya agar pelanggan yang datang dengan membawa keluhan tidak semakin kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan *code of conduct* yang diberikan oleh perusahaan, karena pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Metode penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif studi kasus, yaitu pembuatan penjelasan untuk menjelaskan hasil penelitian yang lebih fokus pada tujuan penelitian.

Hasil penelitian dijelaskan dalam meningkatkan kualitas pelayanan internet speedy maupun CDMA Flexi dalam memuaskan pelanggan yaitu masih terdapat permasalahan baik dalam pelayanan maupun produknya. Tidak adanya divisi khusus Customer Relationship Management membuat Telkom Yogyakarta mengalami hambatan dalam mempercepat proses pelayanan keluhan pelanggan. Adanya peran dari Costumer Service mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjawab setiap masalah pelanggan.

*Kata Kunci: Customer Relationship Management, Keluhan, Telkom Yogyakarta*

## ABSTRACT

**Muhammadiyah University of Yogyakarta**

**Faculty of Social and Political Science**

**Communication Departement**

**Concentration of Public Relations**

**Nova Brianawati**

**20070530153**

**Customer Relationship Management Activity Telkom of Yogyakarta to Dealing a Lamentation Customer Period of 2011-2012**

Thesis year : 2014, xiii + 110 pages

References : 20 books (1995-2012) + 6 online sources

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. or often called PT Telkom is a company engaged in telecommunication services Indonesia. Its existence is no doubt as the fulfillment of needs for information and communication. One of the efforts to improve the quality of service provision PT Telkom is the place to complain that Plasa Telkom and the 147 Call Centres which will be served directly by a front-line staff. Lamentation handling is incompatibilities between customers' expectations with quality services provided by the company. Here's what happened on PT Telkom, the customers who come to Plasa Telkom or contact Call Centre 147 for they feel extended. Lamentation handling performance dirictly a front-line staff is handling complaints by using a system for handling complaints.

In addition, excellent customer service is also infarmed the customer his order came with a complant not be dispointed with the services provided. The services provided must comply with the code of conduct provided by the company, because of good services would be affected customer perceptions of company as well as customer loyalty to the company. Qualitative case study method is used in this research where explanation is developed to explore the intention of research.

This research method reseacher used this type with qualitative research of descriptive methods. The results described in improving the quality of speedy internet service or Flexi CDMA in satisfying customers that there is still a problem either in the service of product. The absence of Customer Relationship Management division obviously has made big handicap for Telkom handling customer complain in fast way. The role of Customer Services is able to provide the best service to answer any customer problems.

*Keywords: Customer Relationship Management, Complaint, Telkom Yogyakarta*