

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
KANTOR POS YOGYAKARTA**

**(Studi Deskriptif *Customer Relationship Management* pada Pelanggan Korporat-
PKS Kredit PT Pos Indonesia Cabang Yogyakarta Tahun 2013)**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ACTIVITIES OF THE
YOGYAKARTA POS OFFICE**

**(Descriptive Study of Customer Relationship Management in Corporate
Customer Credit Agreement PT Pos Indonesia of Yogyakarta Year 2013)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh

MIFTAHUL HASANAH

20080530087

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH YOGYAKARTA
2014**

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 : 22 April 2014
Tempat : Ruang Multimedia
Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



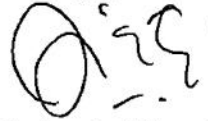
Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si.

Penguji I



Dr. Suciati, S.Sos., M.Si.

Penguji II



Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1)



Harvadi Arief Nuur Kasyid, S.IP., M.Sc.

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri"

(QS. Ar-Ra'd : 11)

"Sesungguhnya yang kau upayakan hari ini adalah penentu kebaikan hidupmu"

(Mario Teguh)

"Menulis adalah ber-refleksi. Hidup yang tidak direfleksikan tidak layak untuk diteruskan"

(Socrates)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, sujud dan syukur tak henti-hentinya aku lakukan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan nikmat-Nya, kekuatan dan kemudahan kepada ku sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Karya kecil ini ku persembahkan untuk :

- ♥ Ayah ku tercinta. Terimakasih atas Do'a dan Semangat yang ayah berikan untuk putri kecilmu yang belum mampu membalas tetes keringatmu. ☺ ♥
- ♥ Ibu ku tersayang. Terimakasih atas Do'a dan air mata yang mengiringi perjuangan ku. Maaf belum bisa membuat ibu tersenyum bangga. ☺ ♥
- ♥ Adik kecil ku "Bayu" yang ter-ganteng. Terimakasih, semangat yang ade' kasih akhirnya mampu membuat mba' menyelesaikan Skripsi ini. ☺ ♥
- ♥ "Kamu-Priaku", bagian dari perjalanan hidupku. Terimakasih atas supportnya. Kamu mengajarkan ku arti bersabar dan arti memaafkan. ☺ ♥
- ♥ Teman2 ku sejak di Krapyak. ma2 imalia, tante nophie, mba'umiey, mba'uswah. Terimakasih sudah menjadi teman terbaik dan teman setia ku selama 12 tahun ini. *Best Friend Forever*. ☺
- ♥ Teman terbaik ku di Komunikasi UMY, Hani, Nurul, Yuyun, Cha2. Terimakasih semangatnya, akhirnya aku menyusul kalian, meski kita gak bisa wisuda sama2. #AkuRapopo ☺
- ♥ Dosen Pembimbing Cantik. Mba'Anti, terimakasih banyak bimbinganya. Maaf cukup lama merepotkan mba'. ☺
- ♥ *Account Executive* Kantor Pos Yogyakarta. Mba'Ria, terimakasih selalu mau aku ganggu di sela-sela jam kerja. ☺
- ♥ Keluarga Besar ku. Terimakasih atas do'a dan supportnya.
- ♥ Almamaterku *Public Relation* dan dosen-dosenku di prodi Ilmu Komunikasi UMY.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran rahmat dan karunia Allah SWT yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa sholawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada Rasulullah SAW beserta sahabat dan keluarganya.

Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tidak terbatas.

Terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, tidak salah kiranya bila peneliti mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, MA selaku Rektor UMY
2. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
3. Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing, terimakasih telah sabar dan mau meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti.

4. Ibu Dr. Suciati, S.Sos., M.Si. dan Ibu Adhianty Nurjanah, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji, terimakasih telah meluangkan waktu menguji dan memberikan masukan dalam ujian pendadaran peneliti.
5. Segenap dosen dan staf Jurusan Ilmu Komunikasi UMY
6. Segenap Staf dan Pegawai Kantor Pos Yogyakarta, terimakasih telah memberi ijin bagi peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pos Yogyakarta.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi namun tidak bisa disebut satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak demi kemaslahatan bersama serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Amien.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 22 April 2014

(Miftahul Hasanah)

ABSTRAK**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta****Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik****Program Studi Ilmu Komunikasi****Konsentrasi Public Relations****Miftahul Hasanah (NIM 20080530087)****Aktivitas *Customer Relationship Management* Kantor Pos Yogyakarta****(Studi Deskriptif *Customer Relationship Management* pada Pelanggan Korporat-
PKS Kredit PT Pos Indonesia Cabang Yogyakarta Tahun 2013)****Tahun Skripsi : 2014 xi + 89 Halaman****Daftar Pustaka : 26 Buku (1992-2007) + 3 Jurnal + 2 Sumber Online**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas *Customer Relationship Management* kantor Pos Yogyakarta. Studi Deskriptif *Customer Relationship Management* ini dilakukan pada pelanggan korporat PKS (Perjanjian Kerjasama) Kredit PT Pos Indonesia Cabang Yogyakarta tahun 2013. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh Kantor Pos dalam menentukan aktivitas *Customer Relationship Management* yang dilakukan kepada pelanggannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi, baik dokumentasi kepustakaan maupun dokumentasi lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian aktivitas *Customer Relationship Management* kantor Pos Yogyakarta sudah cukup memuaskan meski belum sepenuhnya menjalankan konsep *Customer Relationship Management*. Keberhasilan kantor Pos dalam menjalankan konsep *Customer Relationship Management* adalah meningkatnya jumlah pelanggan korporat, semula ditahun 2012 hanya 8 pelanggan menjadi 20 pelanggan di tahun 2013.

Kata kunci : *Customer Relationship Management, Account Executive, Pelanggan.*

ABSTRACT

Muhammadiyah University of Yogyakarta

The Faculty of Social and Political Science

Department of Communication

Course of Public Relations

Miftahul Hasanah (NIM 20080530087)

Customer Relationship Management activities of the Yogyakarta Pos Office

(Descriptive Study of Customer Relationship Management in Corporate

Customer Credit Agreement PT Pos Indonesia of Yogyakarta Year 2013)

Thesis Year : 2014 xi + 89 Pages

Literature : 26 Books (1992-2007) + 3 Journal + 2 Online Source

The purpose of this research is to describe the activities of customer relationship management Yogyakarta Pos Office. Descriptive study of customer relationship management at the customer contract credit agreement PT Pos Indonesia of Yogyakarta in 2013. The result of this research can be used to pos office in determining the activity of customer relationship management which will be performed at the corporate customers.

The method of this research is descriptive qualitative. Data collection techniques by interviews and documentations, documentation both literature and other document. Data analysis techniques of this research is the data reductions, data presentation, and making conclusion.

The result of the research customer relationship management activities of the Yogyakarta pos office is quite satisfactory though not yet using all customer relationship management concepts. Pos office success in implementing customer relationship management concepts is increasing corporate customers, initially in 2012 only 8 customers to 20 customers in 2013.

Keyword : Customer Relationship Management, Account Executive, Customer.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR TABLE	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	10
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. MANFAAT PENELITIAN	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	11
E. KERANGKA TEORI	11
1. Definisi Customer Relationship Management	11
2. Konsep Customer Relationship Management	16
3. Perilaku Konsumen	19
F. METODOLOGI PENELITIAN	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Obyek Penelitian	26
3. Teknik Pengumpulan Data	27
4. Teknik Analisa Data	29
5. Teknik Keabsahan Data	30
BAB II	33
TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	33
A. DESKRIPSI PT POS INDONESIA (PERSERO)	33
1. Sejarah PT Pos Indonesia	33
2. Perubahan Status Pos Indonesia	33
3. Pos Indonesia Masa Kini	34
4. Pembagian Wilayah Usaha	35
B. DESKRIPSI KANTOR POS YOGYAKARTA	36
1. Sejarah Kantor Pos Yogyakarta	36
2. Kantor Pos Yogyakarta Masa Kini	37
C. VISI MISI DAN MOTTO	41

1. Visi.....	41
2. Misi.....	41
3. Motto.....	41
D. LOGO DAN ARTI LOGO PT POS INDONESIA.....	42
1. Logo.....	42
2. Arti Logo.....	43
E. STRUKTUR ORGANISASI.....	45
1. Struktur Organisasi PT Pos Indonesia.....	45
2. Struktur Organisasi Kantor Pos Yogyakarta.....	46
3. Struktur Bagian Pemasaran Kantor Pos Yogyakarta.....	47
F. KELOMPOK LAYANAN DAN JENIS LAYANAN.....	47
1. Surat Dan Paket.....	47
2. Jasa Keuangan.....	51
G. TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU.....	53
BAB III.....	55
PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	55
A: PENYAJIAN DATA.....	55
1. Aktifitas <i>Customer Relationship Management</i> Kantor Pos Yogyakarta.....	55
2. Evaluasi <i>Customer Relationship Management</i> Kantor Pos Yogyakarta.....	74
3. Proses Pengambilan Keputusan <i>Customer</i>	75
B. PEMBAHASAN.....	77
1. Aktifitas <i>Customer Relationship Management</i> Kantor Pos Yogyakarta.....	77
2. Evaluasi <i>Customer Relationship Management</i> Kantor Pos Yogyakarta.....	88
BAB IV.....	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. KESIMPULAN.....	90
B. SARAN.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96
A. INTERVIEW GUIDE KANTOR POS YOGYAKARTA.....	96
B. INTERVIEW GUIDE PELANGGAN KORPORAT.....	97
C. DRAFT WAWANCARA KANTOR POS YOGYAKARTA.....	97
D. DRAFT WAWANCARA PELANGGAN KORPORAT.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan (Setiadi, 2003:16).....	25
Gambar 2 Kantor Pos Yogyakarta	38
Gambar 3 Logo PT Pos Indonesia Lama	42
Gambar 4 Logo PT Pos Indonesia Baru	42
Gambar 5 PRISMA.....	50
Gambar 6 Kunjungan Rutin AE ke Pelanggan Korporat.....	64
Gambar 7 Gathering dengan Pelanggan Korporat.....	65
Gambar 8 Buka Puasa Bersama Pelanggan Korporat.....	66
Gambar 9 Perangko Muktamar I Abad Muhammadiyah	66
Gambar 10 Pos Call 161	68
Gambar 11 Halaman Beranda Website Kantor Pos.....	69
Gambar 12 Halaman Keluhan Pada Website Kantor Pos.....	69
Gambar 13 Facebook Kantor Pos	70
Gambar 14 Twitter Kantor Pos.....	70
Gambar 15 Halaman Khusus Bagi Pelanggan Korporat.....	71
Gambar 16 Contoh Status Pengiriman Pelanggan Korporat.....	72
Gambar 17 Proses Penggunaan Aplikasi ToolsCS	72

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Produksi Perposan Indonesia Tahun 2005-2010 2
Grafik 2 Jumlah Pelanggan Korporat Kantor Pos Yogyakarta 5

DAFTAR TABLE

Table 1 Jumlah Pelanggan Korporat Kantor Pos Yogyakarta 5