

**TINGKAT KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN**  
(Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Penanganan Keluhan antara  
Metode Komunikasi Lisan dengan Tertulis pada Pelanggan *Speedy* di PT.  
Telkom Kandatel Yogyakarta)



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Oleh:  
**YEMIMA WINDRA PRATAMA PUTRI**  
**040902455/KOM**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TINGKAT KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN**

**Analisis Perbedaan Kepuasan Penanganan Keluhan Antara Metode  
Komunikasi Lisan dengan Tertulis pada pelanggan *Speedy* di PT. Telkom  
Kandatel Yogyakarta**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Yemima Windra Pratama Putri**  
**NIM : 040902455**  
**Prodi : Ilmu Komunikasi**  
**Konsentrasi Studi : *Public Relations***

**disetujui oleh  
Dosen Pembimbing**

  
**Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : TINGKAT KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN  
(Analisis Perbedaan Kepuasan Penanganan Keluhan Antara  
Metode Komunikasi Lisan dengan Tertulis pada pelanggan  
Speedy di PT. Telkom Kandatel Yoyakarta)

Penyusun : Yemima Windra Pratama Putri

NIM : 040902455

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Sripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa/31 Mei 2011  
Pukul : 09.00-10.30 WIB  
Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

### TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si.  
Penguji Utama

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.  
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.  
Penguji II



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yemima Windra Pratama Putri

No. Mahasiswa: 040902455

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : TINGKAT KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN (Analisis Perbedaan Kepuasan Penanganan Keluhan Antara Metode Komunikasi Lisan dengan Tertulis pada pelanggan *Speedy* di PT. Telkom Kandatel Yoyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk segala kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atau tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dari institusi ini.

Yogyakarta, Juni 2011

Saya yang menyatakan,

  
  
Yemima Windra Pratama Putri

*“SABAR berarti belajar untuk menunggu waktu Tuhan yang akan menolong dan memberikan jalan keluar untuk setiap masalah kita. Orang sabar : orang yang percaya kepada PROSESNya Tuhan. Orang yang sabar memahami bahwa pada waktunya semua akan mnjd indah. Kesabaran melahirkan orang-orang yang tekun dan bijaksana dalam penantian SAATNYA KEBERHASILAN DAN JALAN KELUAR TIBA”*

*For with God nothing will be impossible (Luke 1:37)*

*Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan bahkan akan menolong engkau. Aku akan memegang engkau dengan tangan-Ku yg membawa kemenangan (Yesaya 41:10)*

*Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yg memberi kekuatan kepadaku (Filipi 4:13)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan bimbinganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan salah satu prasarat akademis yaitu Skripsi.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana sosial.

Banyak pengalaman berharga serta hal-hal baru yang penulis dapatkan selama proses perjalanan dan perjuangan yang cukup berat dalam meenggapai cita-cita, dengan berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi .

Penulis tetap berharap semoga penulisan ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi para pihak yang membutuhkan.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dari mulai proses hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Sebagai tanda hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. *My Lord, Jesus Christ*, Terima kasih Tuhan atas kasih karuniaNya yang tidak pernah berhenti, membuat segala sesuatunya tidak ada yang mustahil dan membuat semua indah pada waktuNya.
2. Kepada Dr. Phil. Yudi Perbawarningsih, Msi, selaku dosen pembimbing dan penguji yag telah membimbing penulis dengan sabar sampai terselesainya skripsi ini.
3. Kepada Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si dan Ike Devi S., S,Sos.,M.Si terima kasih sudah memberikan masukan, saran dan kritik yang membangun kepada penulis.
4. Kepada Ibu Eny Tri Astuti,mbak intan selaku pihak PT. Telkom Kandatel Yogyakarta terima kasih sudah banyak membantu memberikan data

5. My beloved parents, Ir. Agus Sarwoko, M.M dan Windriati, Spd. Terima kasih banyak untuk bapak dan ibu yang selalu mendoakan, memberikan *support* dan bimbingan.
6. Untuk kedua adikku tercinta, Yonatan Windra Garcia Putra & Kezia Windra Triputri, yang sudah mendoakan dan memberikan *support*.
7. Untuk teman-temanku seperjuangan yang sudah lulus maupun yang belum, ria, rossi, mona, stella, lili, sasa, asto, vina, elga, danang, vivi, icha, ellen, grafisi, mila, kinan, Rena '05, Grace'03, Maria'03 dan yang lainnya yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu terima kasih teman untuk semangatnya.
8. Sahabat-sahabatku, Tiya, cici, Dayce '05, mbak Cintia '03, mbak Oni '03 terima kasih untuk *support* dan doanya ya

Penulis sadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, namun demikian penulis juga telah berusaha dengan segenap kemampuan dan pengetahuan penulis. Akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Yogyakarta, Juni 2011

Penulis

Yemima Windra Pratama Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori .....	9
1. <i>Customer Relations</i> .....	9
2. Pelanggan .....	10
3. Kepuasan Pelanggan .....	13
4. Komunikasi .....	27
F. Kerangka Konsep .....	36
G. Hipotesis .....	38
H. Definisi Operasional .....	39



I. Metodologi Penelitian -----	41
1. Metode Penelitian -----	41
2. Tipe Penelitian -----	41
3. Lokasi Penelitian -----	42
4. Populasi dan Sampel -----	42
5. Metode Pengumpulan Data -----	44
6. Pengukuran -----	44
7. Uji Validitas dan Reliabilitas -----	45
a. Uji Validitas -----	46
b. Uji Reliabilitas -----	47
8. Teknik Pengukuran Data -----	49
9. Teknik Analisis Data -----	56

## BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil PT. Telekomunikasi Indonesia -----	51
B. Profil PT. Telkom Kandatel Yogyakarta -----	53
C. Budaya Perusahaan -----	57
D. Peran Komunikasi -----	58
E. Struktur Organisasi DCS ( <i>Divisi Customer Service</i> ) Yogyakarta-----	60
F. Produk Layanan Internet PT. Telkom -----	61

### BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Temuan Data -----	63
1. Data Deskriptif	
a. Data tentang Identitas Responden -----	64
b. Data tentang tingkat kepuasan pada empati terhadap konsumen yang marah -----	72
c. Data tentang tingkat kepuasan pada kecepatan dalam penanganan keluhan -----	79
d. Data tentang tingkat kepuasan pada kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan-----	83
e. Data tentang tingkat kepuasan pada kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan -----	95
f. Total Skor tingkat kepuasan penanganan keluhan antara metode komunikasi tertulis dengan metode komunikasi lisan -----	101
2. Data Eksplanatif	
a. Tingkat Kepuasan penanganan keluhan -----	104
b. Analisis Uji Beda tingkat kepuasan antara metode komunikasi tertulis dengan metode komunikasi lisan-----	104
B. Interpretasi Data -----	114

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan ----- 123

B. Saran ----- 128

DAFTAR PUSTAKA ----- 130

LAMPIRAN



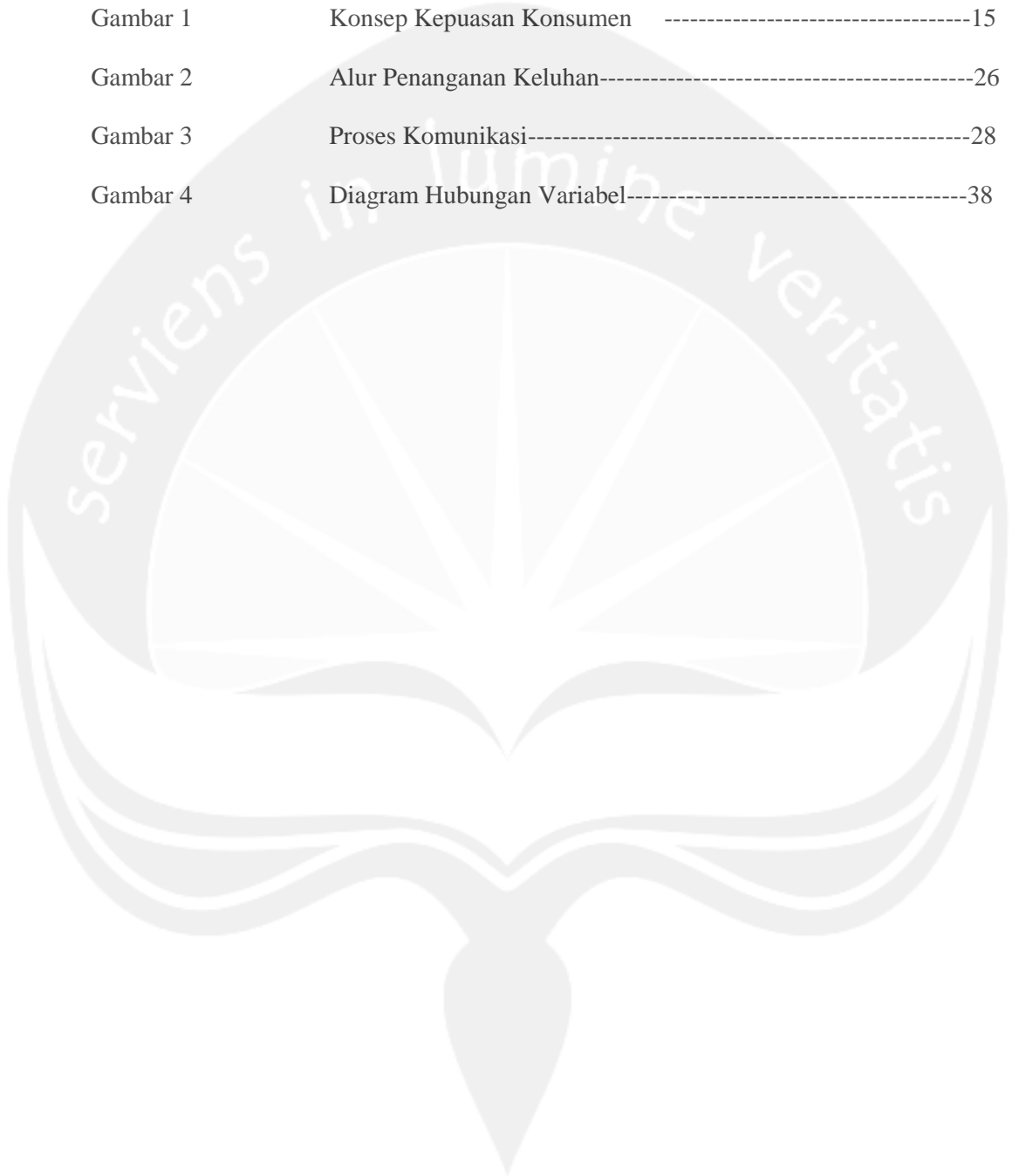
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
TABEL 1	Sebaran Konsep Kepuasan Pelanggan-----	39
TABEL 2	Distribusi Data Responden Berdasarkan Usia-----	64
TABEL 3	Distribusi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin-----	64
TABEL 4	Distribusi Data Responden Berdasarkan Status Keluarga-----	65
TABEL 5	Distribusi Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan-----	66
TABEL 6	Distribusi Data Responden Berdasarkan pendapatan perbulan-----	66
TABEL 7	Distribusi Data Responden Berdasarkan lama penggunaan jasa Speedy-----	67
TABEL 8	Keluhan masalah Koneksi (lambat, mati, putus-putus)-----	68
TABEL 9	Keluhan tidak dapat browsing ke website tertentu-----	68
TABEL 10	Keluhan perangkat (modem, kabel,dll) -----	69
TABEL 11	Keluhan tagihan/buka isolir -----	70
TABEL 12	Lain-lain-----	70
TABEL 13	Media yang digunakan dalam menyampaikan keluhan-----	71
TABEL 14	Respon operator dalam menerima keluhan-----	72
TABEL 15	Layanan bagi kebutuhan pelanggan yang diberikan-----	73
TABEL 16	Tata Cara Perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan-----	74
TABEL 17	Perhatian Karyawan terhadap pelanggan yang marah-----	75
TABEL 18	Kesopanan dan keramahan karyawan -----	76
TABEL 19	Perhatian individu yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan-----	77
TABEL 20	Kategori variabel “Empati terhadap Konsumen yang marah”-----	78
TABEL 21	Kecepatan dalam memberikan respon -----	79
TABEL 22	Perusahaan tepat waktu dalam menangani keluhan pelanggan-----	80

TABEL 23	waktu yang dibutuhkan dalam menangani keluhan (lama atau tidak)-----	81
TABEL 24	Kategori variabel kecepatan dalam penanganan keluhan-----	82
TABEL 25	Karyawan yang berpengalaman dan profesional -----	84
TABEL 26	Pemahaman yang proaktif dari karyawan-----	85
TABEL 27	keterbukaan perusahaan terhadap keluhan pelanggan-----	86
TABEL 28	Tindak lanjut dalam menangani keluhan-----	87
TABEL 29	kebijakan perusahaan dalam menyelesaikan masalah atau keluhan-----	88
TABEL 30	ketegasan perusahaan dalam menangani keluhan-----	89
TABEL 31	penjelasan dalam menangani keluhan dilakukan secara mendetail-----	90
TABEL 32	ganti rugi yang diberikan perusahaan terhadap keluhan pelanggan-----	91
TABEL 33	kejujuran perusahaan dalam menangani keluhan-----	92
TABEL 34	Kategori variabel kewajaran atau keadilan dalam memecahkan---- permasalahan atau keluhan	94
TABEL 35	Tersedianya sistem kotak saran dan Call Center 147-----	95
TABEL 36	jam buka-istirahat-tutup kantor -----	96
TABEL 37	akses yang cepat dalam mendapatkan informasi terbaru -----	97
TABEL 38	kenyamanan pelanggan -----	98
TABEL 39	tersedianya media surat kabar dalam surat pembaca dalam ----- Metode Komunikasi Tertulis	99
TABEL 40	Kategori variabel kemudahan bagi konsumen untuk----- menghubungi perusahaan	100
TABEL 41	Kategori tingkat kepuasan pelanggan -----	103
TABEL 42	Hasil Pengujian Hipotesis -----	113

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
Gambar 1	Konsep Kepuasan Konsumen -----	15
Gambar 2	Alur Penanganan Keluhan-----	26
Gambar 3	Proses Komunikasi-----	28
Gambar 4	Diagram Hubungan Variabel-----	38



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan *Speedy* di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta yang pernah menyampaikan keluhannya melalui metode komunikasi tertulis dan lisan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada metode komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan melalui lisan dan tertulis, dan untuk mengetahui adanya perbedaan tingkat kepuasan dalam metode komunikasi dalam merespon keluhan pelanggan melalui metode lisan dengan tertulis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner dan dari kutipan sumber-sumber terkait. Obyek penelitian ini adalah, PT. Telekomunikasi Indonesia pada divisi IV yaitu Jawa Tengah dan DIY. PT. Telkom mempunyai beberapa produk telekomunikasi diantaranya *Speedy*.

Empat dimensi kepuasan pelanggan didalam penelitian ini meliputi empati terhadap konsumen yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan antara metode komunikasi tertulis dengan lisan dengan menggunakan distribusi frekuensi dimana pada dimensi empati terhadap konsumen yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan memiliki tingkat kepuasan yang sama pada metode komunikasi lisan. Penulis meneliti identifikasi responden: dimana usia produktif paling banyak menyampaikan keluhan berusia antara 21-30 tahun, jenis kelamin laki-laki dan sudah berkeluarga, pekerjaan sebagai pegawai negeri dan pegawai swasta yang mempunyai pendapatan perbulan sebesar 1juta-2 juta, pelanggan yang menyampaikan keluhannya melalui tertulis dan lisan rata-rata menggunakan *Speedy* selama 1-1,5 tahun dan kebanyakan dari mereka mengeluhkan masalah koneksi yang lambat, putus-putus dan mati. Selain itu penulis juga membedakan tingkat kepuasan melalui metode komunikasi tertulis dan lisan. Tingkat kepuasan pada kedua metode komunikasi tersebut pelanggan memandang puas dengan metode komunikasi tertulis dan metode komunikasi lisan. Setelah melakukan uji T-test, berdasarkan perbedaan tingkat kepuasan keseluruhan dapat disebutkan bahwa kedua metode komunikasi tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Kesimpulan dari penelitian menggambarkan bahwa antara metode komunikasi tertulis dan metode komunikasi lisan tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah bahwa bagi peneliti selanjutnya lebih menekankan pada bagaimana menerapkan penanganan keluhan yang memuaskan pelanggan yang telah ada menjadi sebuah motivasi kerja kedalam perusahaan guna mencapai tujuan dari sebuah perusahaan.

**Key Word :** *Customer Relations, Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Metode Komunikasi*