

**PROSES KOMUNIKASI INDIHOME MEDAN
KEPADA PELANGGAN DALAM MENANGANI
KELUHAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

oleh:
CLARA ARIYANTI SIHOMBING
17 09 06451 / kom

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PROSES KOMUNIKASI INDIHOME MEDAN KEPADA PELANGGAN
DALAM MENANGANI KELUHAN

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :
CLARA ARIYANTI SIHOMBING
17 09 06451

disetujui oleh :


Sherly Hindra Negoro, S. I. Kom., M. I. Kom
Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PROSES KOMUNIKASI INDIHOME MEDAN KEPADA
PELANGGAN DALAM MENANGANI KELUHAN

Penyusun : Clara Ariyanti Sihombing

NPM : 170906451

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : 24 Juni 2021

Pukul : 13.30

Tempat : *Zoom Meeting*

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M. Si.

Penguji Utama

()

Sherly Hindra Negoro, M. I. Kom

Penguji I

()

Ina Nur Ratriyana, S. I. P., M. A.

Penguji II

()

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clara Ariyanti Sihombing

NPM : 170906451

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Proses Komunikasi IndiHome Medan Kepada Pelanggan Dalam
Menangani Keluhan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 14 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Clara Ariyanti Sihombing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan kasih karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PROSES KOMUNIKASI INDIHOME MEDAN KEPADA PELANGGAN DALAM MENANGANI KELUHAN", sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, saya dapat melalui banyak hambatan dan rintangan sehingga dapat menyelesaikan. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan terus mendoakan saya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkualihan dan skripsi ini. Mama dan Bapak tidak pernah menuntut bahkan peduli dengan sedikit progress yang saya kerjakan setiap harinya;
2. Ibu Sherly Hindra Negoro, S. I. Kom., M. I. Kom selaku dosen pembimbing saya yang sangat sabar membimbing dan memberikan segala masukan untuk skripsi saya. Terimakasih Bu Sherly sudah selalu memberikan *feedback* atas skripsi saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya tepat waktu.
3. Pak Rusdi, Ibu Sondang M Panjaitan, dan Kak Triansari Prahara sebagai pihak dari IndiHome Medan yang sangat baik dan rinci dalam memberikan data yang saya butuhkan di skripsi ini.

4. Ketiga saudara saya Laura, Imman, dan Agnes yang memberikan dukungan serta doa setiap harinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi secepatnya.
5. Keluarga besar penulis, Tulang dan Nantulangku semuanya, terimakasih selalu mendoakan yang terbaik selama pengerjaan skripsi ini
6. Erlando Julius Hutasoit yang bersedia membantu penulis dalam pengerjaan skripsi, memberikan dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini
7. Teman baik saya di kelas F dari semester satu hingga penulis menyelesaikan perkuliahan di Yogyakarta, Avila Amorita, Reynold Suwae, Cory Margaretha, Reyna Meilitha, Calvin Debora. Terimakasih sudah selalu baik dan menemani penulis selama kuliah di Yogyakarta.
8. Sahabat-sahabat baik yang sabar mendengar keluh-kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta memberikan dukungan, doa, dan motivasi, Avila Amorita, Reynold Suwae, Cory Margaretha, Cibak, Kevin Manullang, Nicodemus, Brian Arista, Stefanie, Syeva, Serly, Nico Negus, Hany, Cian, Selly, Jubel. Terimakasih banyak sudah menemani penulis sampai menyelesaikan perkuliahan.
9. Kak Andhita Ayu yang selalu membantu dari awal penulis kesulitan dalam memilih topik dan selalu memberikan dukungan selama penulisan skripsi.
10. Sahabat terbaik penulis selama menyelesaikan skripsi juga, Roxy, terimakasih sudah menemani dan memberikan *support* kepada penulis.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan menerima kritikan dan masukan dalam membangun skripsi ini menjadi lebih baik.

Yogyakarta, 27 Mei 2021

Clara Ariyanti Sihombing

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metodologi Penelitian	21

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah IndiHome.....	26
B. Logo IndiHome	27
C. Purpose, Visi & Misi IndiHome.....	27
D. Struktur Organisasi	28
E. Produk dan Layanan.....	30

BAB III PEMBAHASAN

A. Hasil Temuan Data Penelitian.....	35
1. Konsep Pelanggan di IndiHome Medan	35
2. Konsep Proses Komunikasi IndiHome Medan	42

3. Konsep Keluhan Pelanggan	51
4. Konsep Penanganan Keluhan.....	55
B. Analisis dan Interpretasi Data	58
1. Konsep Pelanggan dan Keluhan Pelanggan	58
2. Proses Komunikasi IndiHome Medan dan Penanganan Keluhan.....	63
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 KELUHAN PELANGGAN MELALUI TWITTER @INDIHOME	4
GAMBAR 1.2 PROSES KOMUNIKASI.....	14
GAMBAR 2.1 LOGO INDIHOME.....	27
GAMBAR 3.1 INDIHOME DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN	50
GAMBAR 3.2 PROSES KOMUNIKASI INDIHOME MEDAN.....	64

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 DAFTAR KELUHAN PELANGGAN INDIHOME KOTA MEDAN KE PLASA TELKOM MEDAN	5
TABEL 1.2 TABEL MATRIKS	81
TABEL 2.1 STRUKTUR ORGANISASI INDIHOME KOTA MEDAN	28
TABEL 3.1 DATA KELUHAN PELANGGAN INDIHOME MEDAN	38

Clara Ariyanti Sihombing

NPM. 170906451/KOM

PROSES KOMUNIKASI INDIHOME MEDAN KEPADA PELANGGAN DALAM MENANGANI KELUHAN

ABSTRAK

Penanganan keluhan yang diberikan oleh perusahaan merupakan salah satu bentuk dari proses komunikasi. Hal tersebut dikarenakan terdapat pihak yang menyampaikan pesan melalui media ataupun secara langsung dan adanya pihak yang menerima serta memberikan respon terhadap pesan tersebut. Pelanggan yang menyampaikan keluhannya akan mendapatkan penanganan dari perusahaan agar keluhan yang sama tidak terjadi secara berulang-ulang.

IndiHome Medan merupakan salah satu provider yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat dengan jumlah pelanggan 255.148. Walaupun demikian, IndiHome Medan tidak terlepas dari keluhan pelanggan terhadap produk maupun layanan. Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui proses komunikasi yang diberikan IndiHome kepada pelanggan terhadap keluhan yang terdapat di IndiHome Medan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam yang dilakukan terhadap narasumber yang memiliki kaitan dan terlibat dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai proses komunikasi IndiHome Medan kepada pelanggan dalam menangani keluhan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa proses komunikasi ini diawali dengan adanya penyampaian keluhan oleh pelanggan sebagai komunikator yang akan disampaikan secara langsung ataupun melalui media atau walk-in dimana pelanggan langsung datang ke Plasa Telkom Dalam menangani keluhan pelanggan tersebut, IndiHome Medan memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP). Selanjutnya, setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, akan dilakukan pengecekan melalui sistem yang dimiliki oleh IndiHome Medan. Setelah mengkonfirmasi jenis keluhan pelanggan tersebut, IndiHome langsung menghubungi beberapa tim terkait keluhan agar dilakukan penanganan keluhan.

Kata kunci : Proses Komunikasi, Penanganan Keluhan, Keluhan Pelanggan.