

**Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng
dan D.I.Y Menurut Pelanggan IndiHome di Kota Semarang**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :
Ega Avianto Dwiputra
14030114090089

**PROGRAM STUDI DIII-HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

LEMBAR PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ega Avianto Dwiputra
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114090089
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bogor, 12 Desember 1995
4. Jurusan / Program Studi : D-3 Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Jl. Pedurungan Tengah V D – 17 RT 006/002,
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y
Menurut Pelanggan IndiHome di Kota Semarang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 29 September 2017

Pembuat Pernyataan;

Ega Avianto Dwiputra
NIM. 14030114090089

Halaman Pengesahan

Judul Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV
Jateng dan D.I.Y Menurut Pelanggan IndiHome di Kota Semarang

Nama Penyusun : Ega Avianto Dwiputra

NIM : 14030114090089

Program Studi : D III – Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII
Hubungan Masyarakat..

Semarang, September 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Dra. Taufik Suprihartini, M.Si ()

Dosen Penguji

1. Dr. Dra. Sri Budi Lestari, S.U. ()
NIP.19550522.198003.2.009

2. Dra. Taufik Suprihartini, M.Si ()
NIP.19530302.198003.2.001

MOTTO & PERSEMBAHAN

-Hasil yang sempurna selalu diiringi dengan usaha dan doa-

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT sehingga rahmat dan berkah dilimpahkan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y Menurut Pelanggan IndiHome di Kota Semarang” ini bisa terselesaikan dengan lancar dan baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Maka dari itu, perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunianya pada penulis, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua saya Endang Werdiningsih yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Keluarga Ir. Sutrisno. MM yang selalu memberikan support dan mendoakan saya dari awal sampai akhir kuliah.
4. Agus Naryoso, S.sos, M.si selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Dra. Taufik Suprihartini M,Si selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan Tugas Akhir ini, yang telah sabar memberikan bimbingan dan nasehat selama pelaksanaan dan penulisan Tugas Akhir, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dr. Dra. Sri Budi Lestari, S.U. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan-masukan untuk memperbaiki penelitian ini.
7. Muhammad Bayu Widagdo, S.sos, M.I.Kom selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingan, masukan, dan arahnya.

8. TIM FIFA 17 Julian, Rama, Ilham, Ginta, Aziz, Robin, dan Rio yang selalu menyempatkan tempat dan waktu bisa main Playstations bareng walaupun semuanya masih cupu tetap semangat.
9. Tim Futsal PR : Alwan, Aan, Doni, Garit, Ginta, Freza, Rama, Julian, Ilham, dan Rio terimakasih sudah menjadi bagian dari tim yang sangat tangguh.
10. Serta Dhias Septa Rahmayanti yang selalu menjadi motivasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat dan teman-teman Rio, Julian, Hasna, Indah, Rama, Ginta, Ilham, Bunga dan Dias yang selalu menghibur serta memberikan dukungan untuk penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh teman - teman PR 2014, serta senior dan junior PR UNDIP. Terimakasih.

NAMA : EGA AVIANTO DWIPUTRA
NIM : 14030114090089
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN KELUHAN INDIHOME TELKOM REGIONAL IV JATENG DAN D.I.Y MENURUT PELANGGAN INDIHOME DI KOTA SEMARANG

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi Telkom Regional IV Jateng & DIY khususnya IndiHome mendapat banyak kendala dalam pelayanannya pada para pengguna jasanya. Tidak jarang juga ditemukan kendala yang membuat pelanggan kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh IndiHome sehingga timbul keluhan dari para pelanggan. Untuk menyikapi hal tersebut penelitian ini ingin mengetahui tentang pelayanan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y yang terkait dengan kualitas dan pelayanannya. Teori yang digunakan Penelitian ini menggunakan 5 dimensi utama penentu kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2009:14) meliputi : Bukti langsung (*tangibels*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan alat pengumpulan data kuesioner. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan sampel 40 orang responden pelanggan IndiHome.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y menunjukkan : Reliability (keandalan) 60%, Responsiveness (daya tanggap) 55%, Assurance (Jaminan) 85%, Tangibels (bukti fisik) 65%, dari presentase data temuan lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y, baik dari sisi keandalan, daya tanggap, jaminan maupun bukti fisik, semuanya menunjukkan angka presentase kualitas yang tinggi , Dengan demikian petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y dari sisi yang dinilai para Responden dapat dikatakan berada dalam presentase yang tinggi. Sementara dari sisi empati hanya menunjukkan presentase sebesar 50%, angka ini dapat diinterpretasikan relatif petugas cukup berempati pada keluhan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Keluhan, IndiHome, Telkom

NAME : EGA AVIANTO DWIPUTRA
NIM : 14030114090089
**TITLE : QUALITY OF SERVICES COMPLAINTS INDIHOME
TELKOM REGIONAL IV CENTRAL JAVA AND D.I.Y
ACCORDING TO CUSTOMERS INDIHOME IN SEMARANG
CITY**

ABSTRACT

As a company that move in telecommunications Telkom Regional IV of Central Java and D.I.Y especially IndiHome found many obstacles in his work of their users his services. There are also found obstacles that make customers was disappointed by the services provided by indihome so that arise complaints from customers . To comment on this this research want to know about the indihome telkom regional iv central java and d.i.y related to the quality and service. A theory that used in this research using there are 5 dimensions main as the best the quality of services, according to Zeithaml, Berries, and Parasuraman was quoted as saying by Tjiptono (2009:14), tangibels, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses the method descriptive quantitative with instrument data the questionnaire .Techniques use in this research was purposive sampling from 40 respondents customers IndiHome.

The result showed that overall quality of services complaints indihome telkom regional iv Central Java and D.I.Y show : Reliability 60 % , Responsiveness 55 % , Assurance 85 % , Tangibels 65 % , the percentage data from the research show that quality of services complaints IndiHome Telkom Regional iv and D.I.Y Central Java, both in the reliability, responsiveness, assurance and tangibels, all figures show the percentage the quality of being high. Thus officers IndiHome Telkom Regional IV Central Java and D.I.Y of the considered respondents are simply be in high percentage. While in terms of empathy just the percentage of 50 % , this figure can be interpreted relatively officers enough empathize with a customer complaints.

Keyword: Quality, Service, Complain, IndiHome, Telkom

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y” yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang Diploma 3 Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Adapun BAB dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I, berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, kerangka teori, definisi konseptual, definisi operasional, dan metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB II, pada bab ini peneliti menguraikan *company profile* (profil perusahaan) yang diteliti didalamnya menjelaskan visi misi perusahaan, data personalia staf perusahaan, struktur dan diskripsi pekerjaan didalam perusahaan tersebut.

BAB III, bab ini peneliti akan menguraikan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV, bab ini diuraikan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diterapkan kemudian hasilnya dikaitkan dengan teori yang diterapkan dalam penelitian ini.

BAB V, merupakan bab penutup berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Tugas Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan, baik dari penulisan, maupun pembahasan materi penelitian yang disajikan, karena adanya keterbatasan penulis. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna sehingga membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaannya. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.6 Definisi Kosenptual.....	9
1.7 Definisi Operasional.....	10
1.8 Metode Penelitian.....	12

BAB II COMPANY PROFILE.....	16
2.1 Profil umum PT Telkom Regional IV Jateng & DIY	16
2.1.1 Visi dan Misi PT Telkom Regional IV Jateng & DIY.....	18
a. Visi Perusahaan	18
b. Misi Perusahaan.....	18
2. Logo dan Tagline PT. Telkom.....	19
2.2 Budaya Perusahaan PT. Telkom Regional IV Jateng & DIY	20
2.3 Data Pekerja PT Telkom Regional IV Jateng & DIY	23
2.4 Struktur Sekretaris divisi Public Relations Telkom Regional IV	25
2.5 Job Description Sekretaris divisi Public Relations Telkom Regional IV	26
2.6 Unit Customer Care.....	28
2.7 Prosedur Penanganan Keluhan.....	29
BAB III HASIL PENELITIAN	32
3.1 Identitas Responden	32
3.2 Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jaeng dan D.I.Y ...	33
3.3 Analisis Kualitas Pelayanan.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	52
4.1 Kualitas Pelayanan	52
4.2 Reliability.....	53
4.3 Responsiveness	53
4.4 Assurance	54
4.5 Empathy	55
4.6 Tangibels.....	56

BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

2.3.1	Data Pekerja PT Telekomunikasi Indonesia Regional IV Jateng & DIY	31
2.3.2	Data Pekerja PT Telekomunikasi Indonesia Regional IV Jateng & DIY Berdasarkan Tingkat Pendidikan	31
2.3.3	Data Pekerja PT Telekomunikasi Indonesia Regional IV Jateng & DIY Berdasarkan Lama Bekerja	32
3.1.1	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
3.1.2	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Usia Pasien.....	46
3.3.1	Persebaran Presentase Responden Berdasarkan Kecermatan petugas IndiHome dalam memberikan informasi gangguan perangkat atau jaringan pusat yang sedang terjadi kepada pelanggan.....	47
3.3.2	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome memberikan informasi mengenai produk dan gangguan jaringan secara jelas dan tepat	48
3.3.3	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome mampu menjawab keluhan dan pertanyaan dari pelanggan meliputi performa produk atau informasi produk. (Keluhan meliputi jaringan tidak stabil, penggantian modem, fiber optik yang rusak).....	48
3.3.4	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas teknisi IndiHome terampil ketika memperbaiki perangkat (modem,kabel)	49
3.3.5	Kategori Skor Reliability (Keandalan).....	50
3.4.1	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome langsung melakukan pengecekan status jaringan internet di pusat ketika ada pengaduan dari pelanggan. (Jaringan putus-putus, jaringan off, kerusakan modem)	50
3.4.2	Persebaran presentase responden berdasarkan Respon yang diberikan petugas IndiHome terhadap keluhan gangguan perangkat atau jaringan pelanggan, langsung diselesaikan saat itu juga.....	51

3.4.3 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome segera mengecek nomor IndiHome atau nomer telepon supaya diketahui status koneksi internet petugas	51
3.4.4 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome merespon keluhan pelanggan dengan cepat melalui media : Call Center 147, Customer Service, Media Sosial (Facebook, Twitter).....	52
3.4.5 Kategori Skor Responsiveness (Daya Tanggap).....	53
3.5.1 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome menjajikan kepada pelanggan dalam 3x24 jam (3hari) laporan pengaduan akan dipantau dan ditindak lanjuti	53
3.5.2 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome melayani permasalahan serta memberikan solusi pada keluhan pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)	54
3.5.3 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan gangguan dari perangkat atau jaringan	54
3.5.4 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome tidak memungut biaya atau gratis selama pemasangan ataupun ketika kerusakan perangkat.	55
3.5.5 Kategori Skor <i>Assurance</i> (Jaminan).....	56
3.6.1 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome memahami kesulitan yang dialami pelanggan dan memberikan solusi ketika mengalami gangguan. (Internet yang putus-putus, jatingan tidak stabil)	56
3.6.2 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas bertanya, mendengarkan, dan mencatat keluhan dan permasalahan yang dialami pelanggan	57
3.6.3 Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome selalu mengkomunikasikan setiap perkembangan dalam penanganan gangguan jaringan atau perangkat yang sedang diselesaikan pada pelanggan yang bersangkutan	57

3.6.4	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome memberikan penggantian modem apabila mengalami kerusakan atau pergantian sistem tanpa pelanggan harus melapor ke call center dan customer service	58
3.6.5	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome mengirim teknisi ke tempat pelanggan untuk kepuasan pelayanan pelanggan tersebut.....	58
3.6.6	Kategori Skor <i>Empathy</i> (Empati).....	59
3.7.1	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome memberikan bukti pembayaran ketika pelanggan melakukan pembayaran di Plaza IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y.....	60
3.7.2	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome menggunakan seragam dan atribut IndiHome saat bekerja	60
3.7.3	Persebaran presentase responden berdasarkan Plaza IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y memiliki ruang tunggu yang bersih.....	61
3.7.4	Persebaran presentase responden berdasarkan Plaza IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y memiliki tempat parkir yang tertib, aman, dan nyaman	61
3.7.5	Persebaran presentase responden berdasarkan Petugas IndiHome memberikan pelayanan dengan ramah dan perhatian terhadap pelanggan	62
3.7.6	Kategori Skor <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik/Kenyataan).....	63
4.1.1	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y	63