



**STUDI KASUS PENANGANAN KOMPLAIN CUSTOMER OLEH
BAGIAN ESKALASI SEBAGAI BENTUK KEGIATAN CUSTOMER
RELATIONS PT. BHINNEKA MENTARI DIMENSI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

ZAKIYAH HALIM

44210110023

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zakiyah Halim
NIM : 44210110023
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : *STUDI KASUS PENANGANAN KOMPLAIN CUSTOMER
CUSTOMER RELATIONS PT. BHINNEKA MENTARI
DIMENSI OLEH BAGIAN ESKALASI SEBAGAI BENTUK
KEGIATAN*

Jakarta, 15 April 2013

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA
Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Zakiyah Halim
NIM : 44210110023
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : STUDI KASUS PENANGANAN KOMPLAIN *CUSTOMER*
OLEH BAGIAN ESKALASI SEBAGAI BENTUK
KEGIATAN *CUSTOMER RELATIONS* PT. BHINNEKA
MENTARI DIMENSI

Jakarta, 02 Juni 2013

Ketua Sidang,
(Ira Purwitasari, M.Ikom.)

(.....)

Penguji Ahli,
(Drs. Ponco Mulyono, M.Si)

(.....)

Dosen Pembimbing,
(Drs Hadi Surantio, M.Si)

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Zakiyah Halim
NIM : 44210110023
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : STUDI KASUS PENANGANAN KOMPLAIN *CUSTOMER*
OLEH BAGIAN ESKALASI SEBAGAI BENTUK
KEGIATAN *CUSTOMER RELATIONS* PT. BHINNEKA
MENTARI DIMENSI

Jakarta, 02 Juni 2013

Disetujui dan diterima oleh;

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Drs. Hadi Surantio, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)


(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan nikmat serta kesehatan sehingga penulis dapat membuat skripsi dengan judul : *Penanganan Komplain Customer Oleh Bagian Eskalasi Sebagai Bentuk Kegiatan Customer Relations PT. Bhinneka Mentari Dimensi.*

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan (S1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan, waktu dan tenaga yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah diharapkan oleh penulis demi tercapainya penulisan yang lebih baik lagi di masa mendatang.

Adapun proses yang penulis lalui tidak terlepas dari dukungan orang-orang sekitar. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga terutama kepada :

1. Drs. Hadi Surantio M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan dan penulisan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

2. Dr. Agustina Zubair, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. A. Rahman H.I., MM, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Menteng, terutama dosen-dosen Jurusan *Public Relations*, terima kasih banyak telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Para staff tata usaha (TU) Fikom Universitas Mercu Buana Menteng dan Meruya, yang selalu membantu penulis dalam hal pengurusan dokumen-dokumen dan surat-surat selama masa kuliah.
7. Bapak Christian selaku asisten manajer sales PT. Bhinneka Mentari Dimensi, Ibu Rosa dan Ibu Selvi yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan. Semua staff di bagian eskalasi yang ikut membantu penulis dalam pelaksanaan observasi. Ibu Sandra yang memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semua anggota content group bhinneka.com terutama yang ikut menyemangati penulis.

8. Ibu tercinta Sulastri dan kakak tercinta Mirza Amran Halim, keluarga yang telah cukup sabar untuk memberikan kasih sayang, perhatian, dorongan moril dan doa yang tiada henti kepada penulis. Almarhum Bapak Abdul Chalim yang meskipun tidak turut langsung membantu, namun kasih sayangnya tetap tidak tergantikan. Teguh Raharjo yang selalu ikut menyemangati, meluangkan waktu dan tenaga untuk ikut membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, terima kasih.
9. Teman-teman penulis di Universitas Mercu Buana Menteng khususnya angkatan XVII 1011 PKK jurusan *Public Relations*, Mbak Tantri, Kamelia, Prista, Mas Doan, Dhini, Mbak Yeye, Risqa, Resti, Ayu, Lia, Bianca, terima kasih atas semangat, dukungan dan bantuan selama ini.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan penulis.

Terima Kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 13 April 2013

Penulis,

Zakiyah Halim

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Permasalahan Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Komunikasi	8
2.2. <i>Public Relations</i>	9
2.2.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	9
2.2.2. Khalayak <i>Public Relations</i>	10
2.2.3. Kegiatan <i>Public Relations</i>	13
2.3. <i>Customer</i>	16
2.4. <i>Customer Relations</i>	16
2.4.1. Pengertian <i>Customer Relations</i>	17
2.4.2. Tujuan <i>Customer Relations</i>	19
2.4.3. Bentuk Komunikasi <i>Customer Relations</i>	21
2.5. <i>Komplain Customer</i>	23
2.5.1. Macam-Macam <i>Komplain</i>	24
2.5.2. Langkah-Langkah Menangani <i>Komplain</i>	25

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian.....	27
3.2. Metode Penelitian.....	28
3.3. Subjek Penelitian.....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1. Data Primer	32
3.4.1. Data Sekundeir	33
3.5. Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	35
3.5.1. Definisi Konsep	35
3.5.2. Fokus Penelitian.....	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.1.1. Sejarah PT. Bhinneka Mentari Dimensi.....	39
4.1.2. Visi dan Misi.....	41
4.1.3. Bidang Usaha dan Ruang Gerak	41
4.1.4. Visi dan Misi.....	41
4.1.4. Struktur Organisasi	42
4.1.5. Tugas dan Wewenang	43
4.1.6. Penghargaan	46
4.2. Hasil Penelitian	50
4.2.1. Masalah Yang Menjadi Komplain	50
4.2.2. Prosedur dalam Penanganan Komplain <i>Customer</i>	54
4.2.3. Hasil Penanganan Komplain	59
4.3. Pembahasan.....	64
4.3.1. Eskalasi dan <i>Customer Relations</i>	64
4.3.2. Eskalasi dan Komplain <i>Customer</i>	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Kesimpulan	69

5.2. Saran..... 70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Komplain <i>Customer</i> Bulan Mei – Juni 2012	4
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bhinneka Mentari Dimensi.....	42
Gambar 4.2. Komplain <i>Customer</i> 1 Melalui <i>Yahoo Messenger</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara

Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara dengan *Sales Assistant Manager*

Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara dengan Staf Eskaalsi Bagian *Inbound*

Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara dengan Staf Eskaalsi Bagian *Outbound*

Lampiran 5. Transkrip Hasil Wawancara dengan *Customer 1*

Lampiran 6. Transkrip Hasil Wawancara dengan *Customer 2*

Lampiran 7. Transkrip Hasil Wawancara dengan *Customer 3*

Lampiran 8. Skrip Prosedur Penanganan Bagian Eskalas

Lampiran 9. Contoh Penanganan Komplain *Customer* melalui *email*

