



STRATEGI PUBLIC RELATION PT TELKOMFlexi DALAM MENGATASI
KELUHAN PELANGGAN PASCA MIGRASI FREKUENSI di JAKARTA

(Studi kasus mengenai strategi public relations PT. TELKOMFlexi dalam
mengatasi keluhan pelanggan pasca migrasi frekuensi di Jakarta khususnya di plas
Graha Citra Caraka Gatot Subroto)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

FORYENTI FARIDA

44206110090

Ilmu Hubungan Masyarakat

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2010

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan, atas berkat rahmat dan ridho-Nya maka penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul “Strategi Public Relations PT. TELKOMFlexi Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Pasca Migrasi Frekuensi di Jakarta” ini, ditulis guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Skripsi ini membahas penelitian mengenai bagaimana strategi yang digunakan oleh PT. TELKOMFlexi dalam mengatasi keluhan pelanggan pasca migrasi frekuensi, agar pelanggan mau datang, mau turut serta dan tidak meninggalkan PT. TELKOMFlexi.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada orang-orang yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yaitu :

1. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana, Ibu Dra. Diah Wardhani M. Si.
2. Ketua Jurusan Public Relations Universitas Mercubuana, Ibu Irmulan Sati T.,SH,M.Si
3. Bapak Ervan Ismail S. Sos, M.Si, selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, petunjuk, saran-saran dan motivator untuk penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.

4. Kepada Pimpinan dan seluruh karyawan PT. TELKOMFlexi yang telah memberikan sumbangsihnya dalam menjawab semua pertanyaan yang penulis ajukan.
5. Bapak Edi Satriono, selaku Ketua Public Relations PT. TELKOM, yang telah bersedia memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis sehingga penjulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua beserta keluarga, kakak dan abang yang telah membantu penulis hingga selesai penyusunan dan penulisan skripsi ini.
7. Untuk teman tercinta dan terbaik ku, Wina Imelda yang selalu memberikan motivasi, dorongan serta waktunya kepada penulis.
8. Rekan-rekan kantor yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas motivasi dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman tercinta Artis Menteng Fikom angkatan IX tahun 2006, jurusan Public Relations Universitas Mercubuana.

Semoga Tuhan memberkahi dengan taufik dan hidayah-Nya serta diberikan pahala yang setimpal. Penulis juga menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi kemajuan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran dalam khasanah Ilmu Komunikasi serta bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya

Jakarta, April 2010

Penulis

(Foryenti Farida)

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRISPI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRISPI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikasi Penelitian	9
1.4.1 Signifikasi Akademis	9
1.4.2 Signifikasi Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Proses Komunikasi	12
2.2. Komunikasi Eksternal	13

2.3. Public Relations	14
2.3.1 Pengertian Public Relations	14
2.3.2 Fungsi Public Relations	15
2.3.3 Tugas Public Relations	17
2.3.4 Tujuan Public Relations	18
2.3. Strategi Public Relations	20
2.4. Komplain	24
2.4.1 Pengertian Komplain	24
2.4.2 Penanganan Komplain	30
2.5. Pelanggan	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	40
3.2. Metode Penelitian	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Data Primer	42
3.3.2 Data Sekunder	42
3.4. Narasumber (Key Informan)	42
3.5. Definisi Konsep	44
3.6. Fokus Penelitian	44
3.7. Teknik Analisa Data	46
3.8. Teknik Keabsahan Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Telkom	48
4.1.2 Struktur Organisasi	51
4.2. Migrasi Frekuensi	54
4.3. Hasil Penelitian	54
4.3.1 Penelitian dan Mendengarkan	55
4.3.2 Perencanaan Keputusan	65
4.3.3 Komunikasi Pelaksanaan	74
4.3.4 Evaluasi	82
4.4. Analisa Data	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	93
5.2.1 Saran Praktis	93
5.2.2 Saran Akademis	94

DAFTAR PUSTAKA

HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN