



***CUSTOMER RELATIONS PT CITRA WAHANA TIRTA INDONESIA
DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI ERA PANDEMI***
(Studi Kasus pada Februari-Juli 2020)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
Disusun oleh:
MERCU BUANA
Wanda Novika

44216110059

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Wanda Novika
44216110059

Customer Relations PT Citra Wahana Tirta Indonesia Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Era Pandemi (Studi Kasus pada Februari – Juli 2020)
Bibliografi: 5 Bab 122 hal + Lampiran + 26 Buku + 17 Jurnal + 12 Internet

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 adalah suatu wabah penyakit yang secara global terjadi pada skala internasional dan mempengaruhi seluruh aspek kehidupan di Bumi, khususnya bisnis pariwisata serta perjalanan bisnis lintas negara. Pernyataan tersebut diperparah dengan hasil analisa dari *Dcode Economic and Financial Consulting (Dcode EFC)*, sebuah lembaga finansial dan keuangan asal Kairo, Mesir menyatakan bahwa perusahaan yang bergerak disektor pariwisata, dinilai mendapat sentimen negatif terparah pada masa pandemi ini. Tidak hanya itu, pengelolaan *customer relations* khususnya pada perusahaan dibidang jasa perlu ditingkatkan demi mempertahankan hubungan dengan pelanggan dalam masa pandemi.

Cutlip dan Center menyusun empat proses *public relations*, diantaranya *research* (penelitian), *planning* (perencanaan), *action and communication* (aksi dan komunikasi), dan *evaluation* (evaluasi).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif serta dengan pendekatan secara studi kasus, untuk mengetahui lebih mendalam mulai dari perencanaan dan implementasi penanganan keluhan, proses monitoring yang dilakukan, evaluasi hingga dampak yang ditimbulkan di era Pandemi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan dan implementasi penanganan keluhan dapat berubah seiring dengan kondisi yang terjadi dimasa pandemi, dalam hal ini penyampaian keluhan secara verbal kepada tim terkait merupakan solusi yang paling efektif dalam menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Disamping itu, CWTI telah berusaha dengan baik dalam menangani setiap keluhan pelanggannya dan mempertahankan kualitas pelayanannya dengan *responsiveness* atau daya tanggap dengan penanganan yang cepat atas keluhan yang disampaikan pelanggan, dan *empathy* dalam memberikan perhatian dengan menginformasikan hal-hal terkait Pandemi.

Kata kunci: *Customer Relations*, Keluhan, Pandemi.

*Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Public Relations Studies
Wanda Novika
44216110059*

*Customer Relations of PT Citra Wahana Tirta Indonesia in Handling Customer Complaints in the Pandemic (Case Study in February – July 2020)
Bibliography: 5 Chapter 122 pages + Attachment + 26 Books + 17 Journals + 12 Internet*

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic is an epidemic that globally occurs on an international scale and affects all aspects of life on Earth, especially tourism businesses and cross-border business trips. The results of an analysis from Dcode Economic and Financial Consulting (Dcode EFC), a financial institution from Cairo, Egypt states that companies engaged in the tourism sector, has the worst impacted during this pandemic. Moreover, the customer relationship management needs to be improved in order to maintain relationships with customers during the pandemic.

Parasuraman states that the public relations processes are, research, planning, action and communication, and evaluation.

In this study, researchers used qualitative methods and a case study to find out the result from the planning and implementation of complaint handling, the monitoring process, evaluation and its impact on the Pandemic era.

The results of the study showed that the planning and implementation of complaint handling can change along with the conditions that occurred during the pandemic, in this case the verbal delivery of complaints to the relevant team is the most effective solution in handling customer complaints quickly and accurately. In addition, CWTI has tried its best to handle every customer complaint and maintain the quality of its services with responsiveness or responsiveness with rapid handling of complaints submitted by customers, and empathy in giving attention by informing matters related to Pandemic.

Keywords: *Customer Relations, Complaints, Pandemic.*

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Wanda Novika
44216110059

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Wanda Novika
NIM : 44216110059
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Customer Relations PT Citra Wahana Tirta Indonesia dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Era Pandemi (Studi Kasus Pada Februari-Juli 2020)”** adalah murni hasil karya ilmiah Saya, untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi yang Saya buat ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah Saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti Saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka Saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan Saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini Saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tidak dibawah pengaruh apapun.

Jakarta, Agustus 2020



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : *Customer Relations* PT Citra Wahana Tirta Indonesia dalam
Menangani Keluhan Pelanggan di Era Pandemi (Studi Kasus
pada Februari-Juli 2020)

Nama : Wanda Novika

NIM : 44216110059

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 25 Juli 2020

Mengetahui,

Pembimbing



A Judhie Setiawan, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : *Customer Relations* PT Citra Wahana Tirta Indonesia dalam
Menangani Keluhan Pelanggan di Era Pandemi (Studi Kasus
pada Februari-Juli 2020)

Nama : Wanda Novika

NIM : 44216110059

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta 25 Juli 2020

Ketua Sidang,

Anindita, M.Ikom

()

Penguji Ahli,

Rika Jessica, M.Ikom

()

Pembimbing,

A Judhie Setiawan, M.Si

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : *Customer Relations* PT Citra Wahana Tirta Indonesia dalam
Menangani Keluhan Pelanggan di Era Pandemi (Studi Kasus
pada Februari-Juli 2020)

Nama : Wanda Novika

NIM : 44216110059

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

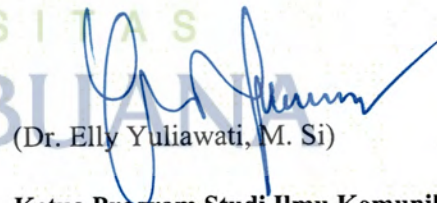
Jakarta 8 Agustus 2020

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(A Judhie Setiawan, M.Si)



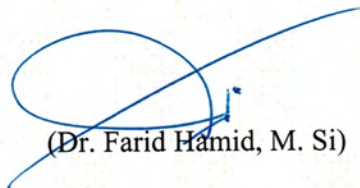
(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M. Comn, Ph.D.)



(Dr. Farid Hamid, M. Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*CUSTOMER RELATIONS* PT CITRA WAHANA TIRTA INDONESIA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI ERA PANDEMI (Studi Kasus pada Februari-Juli 2020)”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini peneliti haturkan Puji Syukur atas kekuatan Allah Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Agus Judhie Setiawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan segenap hati membantu peneliti menyelesaikan skripsi meski dimasa Pandemi
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Bidang Studi Public Relations
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

4. Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
5. Suryaning Hayati, SE, MM dan Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen Mata Kuliah Riset Komunikasi atas arahan dan bimbingannya untuk kelancaran peneliti
6. Yuni Tresnawati, M.Ikom selaku Ketua Sidang Seminar Proposal atas masukannya kepada peneliti
7. Anindita, M.Ikom selaku Ketua Sidang Akhir Skripsi dan Rika Jessica, M.Ikom selaku Penguji Ahli Sidang Akhir Skripsi atas masukannya kepada peneliti
8. Yang tersayang Mama Gunil Sri Wahyuni, Ayah Ihwan Wahyudi, kakak-kakak Wisnu Waldi dan Anggi Dea Setianingsih, juga keponakan Aluna Putri Waldi yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada peneliti secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik
9. Fikri Al Ghifari atas dukungan dan semangat tiada henti kepada peneliti.
10. Sahabat terbaik Selvy Angraini yang telah menjadi saksi perjalanan dari awal pendaftaran kuliah hingga penulisan skripsi ini
11. Dani Reinhard Hutabarat dan Desty Tania atas banyak masukan dan diskusi dari mulai awal hingga akhir penelitian
12. Teman-teman seperjuangan Anisa Vivi Wijayanti, Kartika, Amellia Rivalasari, Nurul Wulandhari, Siti Nurhasanah dan Rudi Hartono atas

segala dukungan dan semangat kepada peneliti sehingga proses dalam menyelesaikan skripsi ini terasa sangat menyenangkan

13. Seluruh teman-teman *Public Relations* Mercu Buana Meruya Angkatan 29
14. Seluruh tim PT Citra Wahana Tirta Indonesia (CWTI) khususnya para narasumber yang sangat membantu dan mendukung peneliti
15. Semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat kepada semuanya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Juli 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
Bab I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
Bab II: TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 <i>Public Relations</i>	20
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	20
2.2.2 Aktivitas <i>Public Relations</i>	21
2.3 <i>Customer Relations</i>	27
2.3.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	27
2.4 <i>Customer Relationship Management</i>	29

2.4.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	29
2.4.2	Cara Mempertahankan Pelanggan dengan kegiatan CRM	31
2.5	Keluhan Pelanggan	32
2.5.1	Pengertian Keluhan Pelanggan	32
2.5.2	Tujuan Keluhan Pelanggan	33
2.5.3	Jenis-jenis Keluhan Pelanggan	34
2.5.4	Kompetensi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan ..	35
2.5.5	Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan	37
2.5.6	Hambatan Komunikasi dalam Penanganan Keluhan	38
2.6	Kualitas Layanan	39
2.6.1	Pengertian Kualitas Layanan	39
2.6.2	Dimensi Kualitas Layanan	43
2.7	<i>Customer Experience</i>	45
2.8	Perusahaan Jasa	48
2.8.1	Pengertian Perusahaan Jasa	48
2.8.2	Karakteristik Jasa	49
2.9	Pandemi Covid-19	50
 Bab III: METODOLOGI PENELITIAN		53
3.1	Paradigma Penelitian	53
3.2	Metode Penelitian	54
3.3	Subjek Penelitian	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1	Data Primer	58
3.4.1.1	Wawancara Mendalam	59
3.4.1.2	Observasi Partisipan	59
3.4.2	Data Sekunder	60
3.5	Teknik Analisis Data	61
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	63
 Bab IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1 Sejarah dan Nilai Budaya Perusahaan PT Citra Wahana Tirta Indonesia	65
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	67
4.1.3 Gambaran Umum Divisi <i>Customer Management</i> dan <i>Traveller Experience</i>	68
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 <i>Public Relations</i> sebagai fungsi menjalankan <i>Customer Relations</i>	70
4.2.2 Upaya Pemenuhan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	74
4.2.3 Implementasi Penanganan Keluhan Pelanggan	82
4.2.4 Implementasi Penanganan Keluhan Pelanggan di Era Pandemi	86
4.2.5 Upaya Mempertahankan Kepuasan Pelanggan	98
4.2.6 Dampak Penanganan Keluhan terhadap Pelanggan	99
4.3 Pembahasan.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121
5.2.1 Saran Akademis	121
5.2.2 Saran Praktis	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	15
2. Tabel 3.1 Narasumber Penelitian	57



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Permasalahan Sistem Telepon saat <i>Work From Home</i>	8
2. Gambar 1.2 Permasalahan Pembayaran dengan Vendor CWTI	9
3. Gambar 1.3 Pembatalan Penerbangan Maskapai Penerbangan	9
4. Gambar 1.4 Penutupan Sementara Akses Pembelian Tiket Garuda Indonesia.	10
5. Gambar 1.5 <i>Miss</i> -komunikasi Regulasi Covid-19	11
6. Gambar 4.1 Nilai Budaya Perusahaan CWTI	66
7. Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan CWTI	67
8. Gambar 4.3 <i>Travel Program Summary</i> CWTI.....	77
9. Gambar 4.4 <i>Travel Program Summary</i> CWTI	77
10. Gambar 4.5 <i>Travel Program Summary</i> CWTI.....	80
11. Gambar 4.6 <i>Travel Program Summary</i> CWTI	81
12. Gambar 4.7 <i>Coronavirus Travel Information</i>	90
13. Gambar 4.8 <i>CWT Listens</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data Skripsi	1
2. Surat Permohonan Wawancara	2
3. Surat Keterangan Melakukan Penelitian Skripsi	3
4. Pedoman Wawancara	4
5. Transkrip Wawancara	8
6. Dokumentasi Wawancara	49



UNIVERSITAS
MERCU BUANA