



**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KERJASAMA WARALABA
(Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional
di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)**

TUGAS AKHIR (SKRIPSI)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Roidah

44217120034

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Roidah

NIM : 44217120034

Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: “**Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)**” adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut 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.

Jakarta, 6 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Roidah)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)

(Suryaning Hayati, SE., MM., M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)**

Nama : Roidah

NIM : 44217120034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat (Public Relations)

Jakarta, 7 Oktober 2022

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)**

Nama : Roidah

NIM : 44217120034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat (Public Relations)


Jakarta, 7 Oktober 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)


(Suryaning Hayati, SE., MM., M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komununikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)**

Nama : Roidah

NIM : 44217120034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat (Public Relations)

Jakarta, September 2022

Ketua Sidang

Anindita, S.Pd, M.Ikom

()

Penguji Ahli

Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si

()

Dosen Pembimbing

Yuliatwati, S.Sos, M.Ikom

()



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Roidah (44217120034)

Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)
Jumlah Halaman: 5 Bab 65 Hal + 11 Lampiran
Bibliografi: 33 Buku + 7 Jurnal + 1 Internet

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi di PT Excelso Multi Rasa Jakarta, adanya komplain dari mitra usaha Waralaba. Dalam penanganan komplain di perusahaan tersebut merupakan tanggung jawab divisi *Franchise Relations*, yang dimana tugasnya ditangani oleh *Customer Relations* sebagai jembatan antara mitra usaha dengan perusahaan. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui aktivitas *Customer Relations* dalam menangani komplain dari mitra usaha dan meningkatkan kualitas pelayanan Kerjasama Waralaba di perusahaan PT Excelso Multi Rasa Jakarta.

Konsep pendukung pada penelitian ini mengacu pada *Customer Relations Management* dalam menjaga hubungan dengan pelanggan agar tidak beralih ke pesaing. Dalam mewujudkan tujuan *Customer Relations Management*, terdapat empat elemen yaitu penemuan, interaksi dengan pelanggan, perencanaan dan analisis pasar.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Metode Studi Kasus dengan pendekatan Kualitatif dan Paradigma Konstruktivisme dengan teknik pengumpulan data wawancara secara langsung, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan ialah triangulasi.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah Aktivitas Customer Relations dalam menanganani keluhan pelanggan melakukan cara yaitu: 1) Berempati dengan pelanggan. 2) Kecepatan memberikan tanggapan. 3) Keseimbangan tanggapan. 4) Kemudahan menghubungi perusahaan jasa. Membuka jalur komunikasi dengan pelanggan maka pelanggan akan mudah menghubungi perusahaan. Dan dalam melakukan Kerjasama Waralaba terdapat kelebihan dan kekurangannya.

Kata Kunci: Aktvitas, Hubungan Pelanggan, Komplain, Waralaba,



Mercu Buana University
Faculty of Communication Sciences
Field of Study in Public Relations
Roidah (44217120034)

Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi Kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa Jakarta)
Number of Pages: 5 Chapters 65 Pages + 11 Appendices
Bibliography: 33 Books + 7 Journals + 1 Internet

ABSTRACT

The problem that occurred at PT Excelso Multi Rasa Jakarta, there were complaints from Franchise business partners. Handling complaints in the company is the responsibility of the Franchise Relations division, whose duties are handled by Customer Relations as a bridge between business partners and the company. The purpose of this study was to determine the activities of Customer Relations in handling complaints from business partners and improving the quality of Franchise Cooperation services at PT Excelso Multi Rasa Jakarta.

The supporting concept in this study refers to Customer Relations Management in maintaining relationships with customers so as not to switch to competitors. In realizing the objectives of Customer Relations Management, there are four elements, namely discovery, interaction with customers, planning and market analysis.

The method used in this research is the Case Study Method with a qualitative approach and the Constructivism Paradigm with direct interview data collection techniques. documentation and literature study. The technique of checking the validity of the data used is triangulation.

The results of the research that has been done are Customer Relations Activities in handling customer complaints by doing the following ways: 1) Empathize with customers, 2) The speed of providing responses, 3) Response balance, 4) Ease of contacting service companies. Opening lines of communication with customers will make it easier for customers to contact the company. And in doing Franchise Cooperation there are advantages and disadvantages.

Keywords: Activity, Customer Relations, Complaints, Franchise,

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Aktivitas Customer Relations dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kerjasama Waralaba (Studi kasus dalam Penanganan Komplain Pelayanan Standar Operasional di PT Excelso Multi Rasa)”** dan dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) Ilmu Komunikasi.

Dalam kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yuliawati, S.Sos., M.Ikom selaku pembimbing skripsi. Terima kasih atas waktu konsultasi, bimbingan, serta segala arahan, koreksi dan ilmu-ilmunya yang berguna serta bermanfaat yang disampaikan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE., MM., M.IKom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh dosen bidang studi Public Relations yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan.
6. Keluarga tercinta, terutama Ibunda Naimah yang selalu senantiasa mendoakan serta selalu memberikan dukungan tanpa mengenal lelah, sehingga penulis tetap semangat dalam menjalani proses perkuliahan sampai dengan selesai.

7. PT Excelso Multi Rasa yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan para informan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam proses wawancara.
8. Teman-teman dari kelas karyawan program studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta Angkatan 2017.
9. Dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kategori sempurna, oleh karena itu penulis dengan hati dan tangan terbuka mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca di kemudian hari

Jakarta, 5 Maret 2022



Roidah



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Kajian Teoretis	21
2.2.1. Komunikasi.....	21
2.2.2. Pengertian <i>Public Relations</i> (PR).....	23
2.2.3. Pelanggan / Customer.....	26
2.2.3. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	26
2.2.4. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5. Aktivitas Customer Relationship	29
2.2.6. Pengertian Waralaba (Franchise).....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Paradigma Penelitian	36
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Subyek Penelitian	37

3.4.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1.	Data Primer	38
3.4.2.	Data Sekunder	39
3.5.	Teknik Analisis Data	39
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.1.	Sejarah Umum Perusahaan PT Excelso Multi Rasa	43
4.1.4.	Visi, Nilai dan Kebijakan Kualitas Perusahaan	44
4.1.3.	Logo Perusahaan EXCELSO	45
4.1.4.	Struktur Organisasi Perusahaan	46
4.2.	Hasil Penelitian	49
4.2.1.	Keluhan Pelanggan mengenai Pelayanan Kerjasama Waralaba di PT Excelso Multi Rasa	50
4.2.2.	Aktivitas Customer Relations dalam Menangani Komplain di PT Excelso Multi Rasa	57
4.2.3.	Evaluasi Kerjasama Waralaba	62
4.3.	Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1.	Kesimpulan	70
5.2.	Saran	71
5.2.1.	Saran Akademis	71
5.2.2.	Saran Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Table 1 Jumlah Gerai Franchise Excelso sampai 2022.....	1
Table 2 Keluhan Pelanggan Mitra Usaha Wilayah Jakarta.....	3



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Email Komplain dari Mitra Usaha	5
Gambar 2 Analisis data Kualitatif menurut Milles dan Huberman.....	40
Gambar 3 Logo Excelso.....	45
Gambar 4 Struktur Organisasi PT Excelso Multi Rasa.....	47
Gambar 5 Bagan Organisasi Divisi Franchise Relations	48
Gambar 6 Lampiran Surat Permohonan & Persetujuan Wawancara	76
Gambar 7 Dok. Wawancara dengan Bapak Hasan - Franchise Liaison Manager Excelso	98
Gambar 8 Dok. Wawancara dengan Bpk. Ade Herlambang - Manager Operasional Outlet Franchise (Pihak Eksternal/mitra usaha).....	98
Gambar 9 Dok. Wawancara dengan Ibu Dinda - Marketing Officer Excelso	99
Gambar 10 Dok. Wawancara dengan Bpk. Dilang - Admin Warehouse Excelso	99

