



Khoemini Mujahid

Judul Skripsi:

PENGELOLAAN ISU “TELKOMSEL SEBAGAI PROVIDER TERMAHAL” (Studi Kasus Minat Pelanggan Menggunakan Provider Telkomsel)

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Nama : Jauhar Koerniawan

NIM : 1310411157

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA



**PENGELOLAAN ISU “TELKOMSEL SEBAGAI PROVIDER
TERMAHAL” (Studi Kasus Minat Pelanggan Menggunakan Provider
Telkomsel)**

JAUHAR KOERNIAWAN

(1310411157)

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

2018

Suatu hal yang sia-sia jika menyesali masa lalu
sebaiknya
sesalilah apa yang
tak mampu kamu lakukan di masa depan.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Jauhar Koerniawan

NRP : 131041157

Tanggal : 13 Juli 2018

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 13 Juli 2018

Yang Menyatakan.



Jauhar Koerniawan

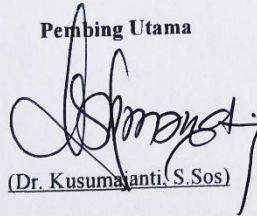
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Jauhar Koerniawan
NRP : 1310411157
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul : **Pengelolaan Isu Telkomsel Sebagai Provider Termahal”
(Studi Kasus Minat Pelanggan Menggunakan Provider
Telkomsel).**

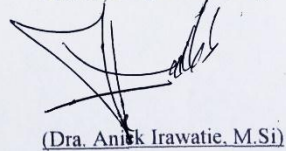
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata I (satu) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.

Pembing Utama



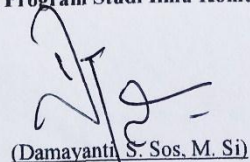
(Dr. Kusumayanti, S.Sos)

Pembimbing Pedamping



(Dra. Aniek Irawatie, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Damayanti, S.Sos, M.Si)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 13 Juli 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun karena salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata I Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi *Public Relations* FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang berjudul **“PENGELOLAAN ISU “TELKOMSEL SEBAGAI PROVIDER TERMAHAL” (Studi Kasus Minat Pelanggan Menggunakan Provider Telkomsel)”**

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena-Nya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Terima Kasih kepada Allah SWT yang telah mempermudah segala urusan saya dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Kusumajanti selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dra. Aniek Irawatie, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 peneliti. Terimakasih banyak atas segala bimbingan, saran dan kritik yang membangun untuk penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Antar Venus, M.Comm, MA, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
4. Dra. Siti Maryam, M.Si selaku Wakil Dekan I FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
5. Damayanti, S.Sos. M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta.

6. Ibu Yoyoh Emalia, Hasnah Haniah, Cluster Manager, PT GF Culinary, Reza Mandala, yang telah membantu sebagai informan dalam penelitian ini.
7. Seluruh keluarga tersayang yaitu Papa, Mama, Kakak, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman dari DONGO, KM13, dan teman-teman angkatan lainnya telah memberi dukungan, memberi masukan yang bermanfaat serta berbagi keluh kesah dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman dari VALIANT dan jajaran anak muda Cinere, atas doa dan dukungannya
10. Semua pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini.

Jakarta, 29 Juli 2018



Jauhar Koerniawan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jauhar Koerniawan
NRP : 1310411157
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengelolaan Isu Telkomsel Sebagai Provider Termahal** (**Studi Kasus Minat Pelanggan Menggunakan Provider Telkomsel**).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang Menyatakan.



Jauhar Koerniawan

**PENGELOLAAN ISU “TELKOMSEL SEBAGAI PROVIDER
TERMAHAL” (Studi Kasus Minat Pelanggan Menggunakan Provider
Telkomsel)**

Jauhar Koerniawan

1310411157

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang isu sebagai provider termahal yang melanda Telkomsel, bagaimana tanggapan serta minat pelanggan terkait isu tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kebijakan PT Telkomsel serta tanggapan maupun alasan pelanggan tetap menggunakan layanan PT Telkomsel, yang pada kenyataannya dianggap sebagai provider paling mahal. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah manajemen pengelolaan isu. Penelitian ini menggunakan metode deskripsif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan wawancara dengan tiga informan dan studi pustaka yang terkait kasus ini. Penelitian ini menemukan hasil bahwa Telkomsel menurunkan tarif dasar sebesar 4,3% sampai 34% sesuai dengan zona wilayah yang ditentukan, Telkomsel berkampanye menginformasikan kebijakan nyata dalam membangun layanan provider yang lebih baik dalam menangkis isu, Telkomsel juga memberikan promo-promo, bonus, dan penawaran menarik. Pelanggan tetap memilih menggunakan Telkomsel dengan alasan memiliki jaringan yang luas dan memiliki koneksi internet yang stabil.

Kata Kunci: Telkomsel, Menejemen Isu, Minat, Jaringan, Pelanggan.

***The MANAGEMENT Issue "AS The MOST EXPENSIVE PROVIDER
TELKOMSEL" (Case Study Customer Interest Using Provider Telkomsel)***

Jauhar Koerniawan

1310411157

ABSTRACT

This study discusses the issue as the most expensive provider that hit Telkomsel, how the response as well as the interest of the customer related issues. The purpose of this research is to analyze the policy response as well as PT Telkomsel or reason customers keep using service PT Telkomsel, which is in fact considered to be the most expensive provider. The theory used in this research is the management issue. This research uses qualitative deskripsif method. Data collection techniques used are conducting interviews with three informants and literature studies related to this case. The study found results that Telkomsel lowers base rate of 4.3% to 34% in accordance with the specified area zone, Telkomsel campaigned inform real policy in building service providers in fending off issues, Telkomsel also give promo-promo, bonuses, and attractive offers. Customers still choose to use the pretext of Telkomsel has an extensive network and have a stable internet connection.

Keywords: Telkomsel, Management Issue, interests, Issues, customers.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Signifikasi Penelitian	1
I.2 Fokus Penelitian	3
I.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
I.4 Tujuan Peneliti	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sitematika Penulisan	4
BAB II PENGERTIAN KONSEP	
II.1 Penelitian Terdahulu.....	7
II.2 Public Relations.....	11
II.3 Fungsi Humas/Public Relation	12
II.4 Pengertian Isu	13
II.4.1 Masyarakat (Public).....	14
II.4.2 Isu Pada Media Massa	14
II.4.3 Tahapan Isu dan Hubungannya dengan Krisis	15
II.4.4 Langkah-langkah Pengendalian dan Pengelolaan Isu Pendekatan Manajemen Isu	18
II.4.5 Model Proses Menejemen Isu	21
II.5 Minat	24
II.5.1 Minat Beli	24
II.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Timbulnya Minat.....	25
II.5.3 Proses Timbulnya Minat	26
II.5.4 Fungsi Minat.....	26
II.6 Definisi Konsep	27
II.7 Kerangka berfikir.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Metode Penelitian.....	29
III.2 Format Penelitian	30
III.3 Subjek Penelitian.....	30
III.4 Objek Penelitian	31
III.5 Teknik Keabsahan Data	31
III.6 Teknik Pengumpulan Data	31
III.7 Penentuan Informan	33
III.8 Waktu dan Tempat Penelitian	34

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
IV.1 PT Telkomsel	35
IV.2 Hasil Penelitian	37
IV.2.1 Identifikasi Isu	38
IV.2.1.1 Petisi (Internet Untuk Rakyat: Save @Telkomsel @kemkominfo).....	38
IV.2.1.2 Situs Telkomsel Diretas	44
IV.2.2 Analisis Isu	46
IV.2.2.1 Petisi (Internet Untuk Rakyat: Save @Telkomsel @kemkominfo).....	47
IV.2.2.2 Situs Telkomsel Diretas	48
IV.2.3 Pilihan Strategi Perubahan Isu	61
IV.2.3.1 Strategi Respon Dinamis	61
IV.2.4 Pemrograman Tindakan Terhadap Isu	66
IV.2.5 Evaluasi Hasil	74
IV.3 Pembahasan.....	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
V.1 Kesimpulan	87
V.2 SARAN	88
 DAFTAR PUSTAKA	 89
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Terbentuknya Minat.....	26
Gambar 2. Kerangka berfikir	27
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4. Petisi pada website Change.co.id	38
Gambar 5. Artikel Berita Website Telkomsel diserang Hacker.....	45
Gambar 6. Artikel Tanggapan Pihak Telkomsel Terkait Aksi Hacker	48
Gambar 7. Artikel Tanggapan Konsumen terkait Aksi Hacker	50
Gambar 8. Hasil Penelitian Sinyal 4G Telkomsel	57
Gambar 9. Artikel penjelasan tarif mahal Telkomsel	62
Gambar 10. Artikel Pembangunan 20 Ribu BTS 4G.....	65
Gambar 11. Promo Perawatan Salon	70
Gambar 12. Diskon Pakaian.....	70
Gambar 13. Promo Karaoke.....	71
Gambar 14. Promo potongan Harga Makan	71
Gambar 15. Promo Timezone	72
Gambar 16. Promo Penginapan	72
Gambar 17. Promo T-cash	73
Gambar 18. Penawaran Paket Darurat	74
Gambar 19. Kenaikan Jumlah Pelanggan Telkomsel	77

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu	6
Table 2. Jadwal Penelitian.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A A.2.2

LAMPIRAN B A5

LAMPIRAN C KHS

LAMPIRAN D BUKTI PEMBAYARAN

LAMPIRAN E SURAT KETERANGAN BEBAS PERPUS

LAMPIRAN F TOEFL

LAMPIRAN G SERTIFIKAT

LAMPIRAN H IJAZAH

LAMPIRAN I *creenShoot SMS* Telkomsel

LAMPIRAN J Draft Wawancara

LAMPIRAN K ARTIKEL