

**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.*