

PERAN *CUSTOMER SERVICE* PT. TELKOMSEL DALAM MENANGANI MODUS PENIPUAN MELALUI SMS

Asrie Chirvia Alammy

Abstrak

Latar belakang dalam penelitian ini menjelaskan mengenai adanya modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel dan menyebabkan adanya pelanggan Telkomsel yang tertipu dengan modus penipuan melalui SMS. **Tujuan** dalam penelitian ini adalah mengetahui peran *customer service* Telkomsel dalam menangani modus penipuan melalui SMS. **Teori** yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori *Customer Service*, Peran *Customer Service*, dan Kegiatan *Customer Relations*. **Metodologi** dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan metode wawancara dan observasi. **Hasil penelitian ini menggambarkan** bahwa peran *customer service* Telkomsel dalam menangani modus penipuan melalui SMS tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan. Berdasarkan pernyataan pelanggan, *customer service* Telkomsel tidak memberikan informasi dan penyelesaian mengenai modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel. Masih banyak kasus penipuan melalui SMS yang belum terselesaikan hingga saat ini, pelanggan Telkomsel mengharapkan pihak Telkomsel dapat melakukan tindakan untuk mengatasi modus penipuan yang mengatasnamakan Telkomsel agar tidak ada lagi pelanggan Telkomsel yang masuk dalam perangkat penipuan berbasis SMS. Peran *Customer Service* Telkomsel dalam menangani modus penipuan melalui SMS tidak sesuai dengan teori yang digunakan dan tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan. *Customer Service* Telkomsel harus memberikan informasi lebih mendalam kepada pelanggan telkomsel mengenai modus penipuan melalui SMS dan harus mampu bekerja lebih efektif sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

Kata kunci : Peran *Customer Service*, Modus Penipuan, SMS, Pelanggan Telkomsel

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE'S PT. TELKOMSEL IN HANDLE FRAUD ISSUE THROUGH TEXT MESSAGE

Asrie Chirvia Alummy

Abstract

This research background to explain about fraud through text message behalf of PT. Telkomsel and cause telkomsel's customer having issue with this fraud. This research aims to knowing the role of customer service's PT. Telkomsel in handle fraud issue through text message. This research uses customer service theory, customer service role, and customer relation's activity. This research uses decriotive qualitative method, and techniques of data collection through interview and observasion. This research shiws tha customer service of PT. Telkomsel effort to handle fraud issue through text message is not accordance with what customer customer's expected. Based on customer statement, customer service of PT. Telkomsel is not giving any information and solution about this fraud issue. There still many unfinished fraud case through text message until now, telkomsel customer's hipe that telkomsel will get action to handle this fraud through text message issue behalf of PT. Telkomsel, so that no more any customer got into a trap of fraud issue through text message.

Keywords: *The role of Customer Service's, fraud issue, text message, Telkomsel Customer's*