



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

SKRIPSI

ASRIE CHIRVIA ALAMMY

1210411148

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**



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

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

ASRIE CHIRVIA ALAMMY

1210411148

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir skripsi ini adalah hasil karya tulis sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun ditulis telah saya nyatakan benar.

Nama : Asrie Chirvia Alamy
NIM : 1210411148
Tanggal : 31 Juli 2016

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

Jakarta, 31 Juli 2016

Yang Menyatakan



Asrie Chirvia Alamy

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asrie Chirvia Alamy
NIM : 1210411148
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peran *Customer Service* PT. Telkomsel dalam Menangani Modus Penipuan melalui SMS

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 31 Juli 2016

Yang Menyatakan,



Asrie Chirvia Alamy

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Asrie Chirvia Alammy
NIM : 1210411148
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)
Judul : Peran *Customer Service* PT. Telkomsel dalam Menangani
Modus Penipuan melalui SMS


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi S1 Ilmu Komunikasi (*Public Relations*), Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta



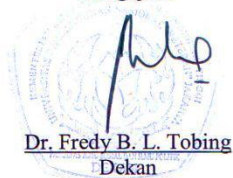

Dr. Sumardi Dahlan, MS
Penguji I



Dra. Siti Maryam, M.si
Penguji II



Dr. Kusumajanti, S.Sos, M. Si
Penguji III (Pembimbing)



Dr. Fredy B. L. Tobing
Dekan



Damayanti, S.sos, M.si
Ka. Prodi Ilmu Komunikasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 22 Juli 2016

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*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Adapun judul yang penulis pilih dalam Skripsi ini adalah Peran *Customer Service* PT. Telkomsel dalam Menangani Modus Penipuan melalui SMS. Penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Kusumajanti, S. Sos. M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu serta banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Orang tua, Kakak, serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dorongan bagi penulis. Penulis juga ucapkan terima kasih kepada Adhitya Bayu, Nurul Zulhijayanti, Della Aulia, Lolita Mayangsari, Rara Ramadhani, Dian Novita, Erni Apriyani, Rina Safitri, dan para sahabat Komunikasi angkatan 2012 serta teman teman satu bimbingan penulis yang telah memberikan semangat, motivasi dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 29 Juni 2016

Penulis



Asrie Chirvia Alamy

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang..... | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 7 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| I.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| I.5 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI | 10 |
| II.1 Dasar Teori | 10 |
| II.1.1 Definisi Komunikasi..... | 10 |
| II.1.2 Fungsi Komunikasi..... | 11 |
| II.1.3 Tujuan Komunikasi | 12 |
| II.1.4 Komunikasi Massa | 12 |
| II.2 <i>Human Relations</i> | 13 |
| II.3 Pengertian Humas (<i>Public Relations</i>)..... | 14 |
| II.3.1 Fungsi <i>Public Relations</i> | 15 |
| II.4 Teori Konsep | 16 |
| II.4.1 <i>Customer Relations</i> | 16 |
| II.4.2 Kegiatan <i>Customer Relations</i> | 17 |
| II.4.3 <i>Customer Service</i> | 17 |
| II.4.4 <i>CyberCrime</i> | 20 |
| II.4.5 Kepuasan Pelanggan..... | 21 |
| II.5 Kerangka Pikir..... | 23 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 24 |
| III.1 Metode Penelitian | 24 |
| III.2 Jenis Penelitian | 24 |
| III.3 Metode Pengumpulan Data | 25 |
| III.4 Penentuan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i> | 26 |
| III.5 Teknik Analisis Data | 26 |
| III.6 Fokus Penelitian | 27 |
| III.7 Teknik Keabsahan Data..... | 27 |
| III.8 Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 28 |

| | |
|--|--------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 30 |
| IV.1 Deskripsi Objek Penelitian | 30 |
| IV.1.1 Gambaran Umum PT. Telkomsel..... | 30 |
| IV.1.2 Visi PT. Telkomsel..... | 32 |
| IV.1.3 Misi PT. Telkomsel | 32 |
| IV.1.4 Logo dan Arti Lambang PT. Telkomsel..... | 33 |
| IV.1.5 Slogan Perusahaan | 34 |
| IV.2 Analisis Data | 35 |
| IV.2.1 Peran <i>Customer Service</i> | 35 |
| IV.2.2 Kegiatan <i>Customer Service</i> | 39 |
| IV.3 Pembahasan | 47 |
| IV.3.1 Pembahasan Peran <i>Customer Service</i> | 47 |
| IV.3.2 Pembahasan Kegiatan <i>Customer Service</i> | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 57 |
| V.1 Kesimpulan..... | 57 |
| V.2 Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|---|----|
| Tabel 1 | Proses Keluhan Pelanggan Mengenai Modus Penipuan Melalui SMS | 6 |
| Tabel 2 | Kerangka Pikir | 23 |
| Tabel 3 | Waktu dan Pelaksanaan Penelitian | 29 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Contoh SMS Penipuan Mengatasnamakan Telkomsel | 4 |
| Gambar 2 Logo PT.TELKOMSEL | 33 |