

**EFEKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**DI PT TELKOM INDONESIA TBK AREA KRANJI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

**NOVARNI SARLY TELAUMBANUA**

**202511035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI**

**ILMU EKONOMI TRI BHAKTI BEKASI**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI  
PT TELKOM INDONESIA TBK AREA KRANJI**

**Oleh :**

Novarni Sarly Telaumbanua

202511035

**LAPORAN MAGANG**

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu  
Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera  
dibawah ini

Bekasi, 8 Juli 2023

**Ketua Penguji**



**(Drs. Tigor Hutapea, ME)**  
NIDN: 0327096203

**Anggota Penguji**



**(Ir. Prillia Haliawan, MM.)**  
NIDN: 0430047303

**Ketua Program Studi Manajemen**



**(Dr. Eddy Setvanto, S.Sos., Msi.)**  
NIDN: 0325107402

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA TULIS**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Laporan Magang ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 8 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Novarni Sarly Telaumbanua

NIM : 202511035

## LEMBAR PERSETUJUAN MAGANG

Nama : Novarni Sarly telaumbanua  
NIM : 202511035  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Studi : S1 Manajemen  
Judul Laporan Magang : Efektivitas Customer Relationship Management Di PT Telkom Indoneisa Tbk Area Kranji

Laporan magang tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Tri Bhakti Business School.

Bekasi, 8 Juli 2023

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**



**(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., Msi.)**

**NIDN: 0325107402**

**Dosen Pembimbing**



**(Ir. Prillia Haliawan, MM.)**

**NIDN: 0430047303**

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas efektivitas Customer Relationship Management (CRM) dan cara menanggulangi keluhan pelanggan di PT Telkom Indonesia Tbk Area Kranji. Metode yang digunakan meliputi penelitian kepustakaan, wawancara dengan pihak terkait, dan observasi terhadap keluhan pelanggan dan tingkat retensi pelanggan. Dalam mengatasi masalah efektivitas Customer Relationship Management (CRM), PT Telkom Indonesia Tbk Area Kranji perlu meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, menangani keluhan dengan cepat, personalisasi layanan, memberikan pelatihan kepada karyawan, dan mengoptimalkan ikatan, kepercayaan, empati, dan resiprokal. Untuk menanggulangi keluhan pelanggan, PT Telkom Indonesia Tbk Area Kranji perlu membentuk tim khusus yang responsif dan memiliki pengetahuan yang memadai. Solusi yang direkomendasikan termasuk peningkatan layanan pelanggan, kualitas produk dan layanan, komunikasi yang transparan, dan penanganan keluhan yang efektif. Monitoring dan evaluasi juga penting untuk memastikan keberhasilan implementasi strategi Customer Relationship Management (CRM). Dengan mengadopsi solusi yang disarankan, diharapkan PT Telkom dapat meningkatkan efektivitas Customer Relationship Management (CRM), retensi pelanggan, dan kepuasan pelanggan

**Kata Kunci** : Efektivitas CRM, Retensi pelanggan, Manajemen Keluhan

## **ABSTRACT**

*This study discusses the effectiveness of Customer Relationship Management (CRM) and how to deal with customer complaints at PT Telkom Indonesian Tbk Area Kranji. The methods used include literature research, interviews with related parties, and observations of customer complaints and customer retention rates. In addressing the problem of Customer Relationship Management (CRM) effectiveness, PT Telkom Indonesian Tbk Area Kranji needs to improve communication with customers, handle complaints quickly, personalize services, provide training to employees, and optimize bonds, trust, empathy, and reciprocity. To deal with customer complaints, PT Telkom Indonesian Tbk Area Kranji needs to form a special team that is responsive and has adequate knowledge. Recommended solutions include improving customer service, product and service quality, transparent communication, and effective complaint handling. Monitoring and evaluation are also important to ensure the successful implementation of the Customer Relationship Management (CRM) strategy. By adopting the suggested solutions, it is expected that PT Telkom Indonesian Tbk Area Kranji can improve Customer Relationship Management (CRM) effectiveness, customer retention and customer satisfaction*

**Keywords:** *CRM Effectiveness, Customer Retention, Complaint Management*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Berkat limpahan nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul “EFEKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT TELKOM INDONESIA TBK AREA KRANJI”

Penyusunan laporan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah di Tri Bhakti Business School Bekasi. Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kesempurnaan karena segala keterbatasan yang ada. Selama proses magang yang dilakukan dalam waktu 3 bulan di Payment Calling serta proses penyusunan laporan ini tentu tak lepas dari arahan, serta bimbingan dari berbagai pihak pada saat pengumpulan materi dan hasil kerja penulis laporan magang ini dapat selesai tepat waktu dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Drs. Tigor Hutapea, ME. selaku dosen penguji yang telah menguji hasil kegiatan kerja lapangan ini dan memberikan saran serta arahan untuk perbaikan hasil Laporan Magang ini sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
3. PT Telkom Indonesia Tbk Area Kranji Area Kranji yang telah menjadi keluarga kedua saya selama proses magang berlangsung.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis atas kebaikan yang telah diberikan dalam penyusunan Laporan Magang ini.

Demikianlah Laporan Magang ini disusun dan diselesaikan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat, baik untuk perluasan wawasan, referensi, maupun gambaran yang lebih nyata bagi para pembacanya. Atas dukungan, perhatian dan partisipasi dari seluruh pihak, penulis ucapkan terima kasih.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN MAGANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Magang .....	6
1.4 Manfaat Magang .....	7
1.5 Teori Relevan .....	7
1.5.1 Pengertian Manajemen .....	7
1.5.2 Pengertian Customer Relationship Management (CRM) .....	7
1.5.3 Dimensi Customer Relationship Management (CRM) .....	8
1.5.4 Pengertian Manajemen Keluhan .....	8
1.6 Metode Magang .....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>12</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	12
2.1.1 Visi dan Misi PT.Telkom Indoneisa Tbk .....	12
2.2 Struktur Organisasi .....	13
2.3 Kegiatan Organisasi .....	16
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang .....	18
3.2 Uraian Deskripsi Tugas .....	18
3.3 Pembahasan .....	19
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>25</b>
4.1 Kesimpulan .....	25
4.2 Saran .....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>28</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>29</b>



## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1.1 Jumlah Retensi Pelanggan PT Telkom.....</b>	<b>2</b>
<b>Grafik 1.2 Persentase Keluhan Pelanggan .....</b>	<b>4</b>