

**FAKTOR – FAKTOR TUNGGAKAN TAGIHAN PELANGGAN
DAN PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK
AREA KRANJI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

Erna Novita Wijayanti

202511039

**PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI BEKASI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**FAKTOR – FAKTOR TUNGGAKAN TAGIHAN PELANGGAN DAN
PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK AREA KRANJI**

Oleh :

Erna Novita Wijayanti

202511039

LAPORAN MAGANG

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

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 9 Agustus 2023

Ketua Penguji



(Ir. Prillia Haliawan. MM.)

NIDN: 0430047303

Anggota Penguji



(Redy Adhi Saputra, SE., MM)

NIDN: 0405059002

Ketua Program Studi



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., MSi

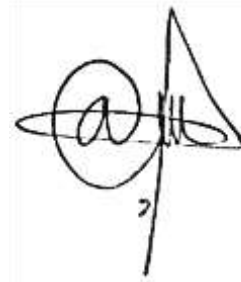
NIDN : 0325107402

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, 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



Erna Novita Wijayanti

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG**

Nama : Erna Novita Wijayanti

NIM : 202511039

Jurusan : Manajemen

Bidang Studi : S1 Manajemen

Judul Magang : Faktor – Faktor Tunggakan Tagihan Pelanggan dan Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Telekomunikasi Indonesia 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)

Dosen Pembimbing



(Redy Adhi Saputra, SE., MM)

ABSTRAK

Tujuan magang ini dapat membantu meringankan kegiatan operasional instansi dalam pelaksanaan kerja. . Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penelitian pustaka, observasi, dan wawancara dengan narasumber. Dalam PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Area Kranji, pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang mengalami tunggakan pembayaran menjadi kritis bagi bisnis. Faktor-faktor tunggakan tagihan pembayaran layanan Indihome oleh pelanggan yaitu masalah keuangan, ketidakpuasan layanan, kesalahpahaman tagihan, dan kelalaian. Prosedur penanganan keluhan pelanggan seperti koneksi lambat dan pemutusan jasa layanan. Penting untuk memastikan bahwa prosedur penanganan keluhan dilakukan dengan baik, jelas, dan tuntas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperbaiki reputasi perusahaan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, tunggakan, manajemen keluhan

ABSTRACT

The purpose of this internship can help ease the operational activities of agencies in carrying out work. . The methods used in this research include literature research, observation, and interviews with informants. In PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Kranji Area, managing relationships with customers who experience payment arrears is critical for business. Factors in arrears for Indihome service payment bills by customers are financial problems, service dissatisfaction, billing misunderstandings, and negligence. Procedures for handling customer complaints such as slow connection and service termination. It is important to ensure that complaints handling procedures are carried out properly, clearly and thoroughly to increase customer satisfaction and improve the company's reputation.

Keyword : Customer Relationship Management, arrears, complaint management

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini. Dari hasil yang telah dilakukan dan dicapai selama penulis mengikuti magang di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Area Kranji Indonesia Tbk selama 3 bulan, terhitung dari tanggal 27 februari sampai dengan 27 mei 2023.

Laporan magang ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Bussines Bekasi. Penulis menyadari atas keterbatasan dalam penyusunan laporan ini. Namun berkat doa, dukungan, bimbingan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan laporan ini dengan sebaik – baiknya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih baik secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah
2. Bapak Drs. Widyatmoko,. MM., M.I,Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti yang telah memberikan penulis selaku mahasiswa STIE Tri Bhakti untuk mengikuti program Magang.
3. Bapak Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti yang telah membantu penulis untuk bisa mengajukan surat permohonan Magang di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Area Kranji Area Kranji.
4. Bapak Redy Adhi Saputra, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM, selaku ketua tim penguji
6. Orang tua yang telah memberikan bantuan dan dukungan berupa moral maupun materi
7. Seluruh *Staff* karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Area Kranji Indonesia yang telah menjadi keluarga kedua saya selama proses magang berlangsung
8. 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

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Magang	5
1.4 Manfaat Magang	5
1.5 Teori Relavan	6
1.5.1 Pengertian Manajemen	6
1.5.2 Pengertian CRM (Customer Relationship Management).....	6
1.5.3 Aspek Customer Relationship Management (CRM).....	6
1.5.4 Teori Pendukung Customer Relationship Management (CRM).....	7
1.5.5 Fungsi-Fungsi Customer Realationshi Management (CRM) .	9
1.5.6 Dimensi CRM.....	10
1.5.7 Analisis CRM	11
1.5.8 Plan, Organize, Act, Control dalam CRM.....	11
1.5.9 Pengertian Tunggakan	12
1.5.10 Manajemen Keluhan.....	13
1.6 Metode Magang.....	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
2.1 Sejarah Perusahaan.....	16
2.1.1 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia Tbk	17
2.2 Struktur Organisasi.....	18

2.3 Kegiatan Organisasi	22
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	24
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	24
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	25
3.3 Pembahasan	26
BAB IV PENUTUP	31
4.1 Kesimpulan.....	31
4.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Yang Komplain Dengan Layanan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Area Kranji Witel Bekasi.....	4
Tabel 3.1 Jadwal Magang	25

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Presentase Keluhan Pelanggan.....	2
Grafik 3.1 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	30