

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)



Oleh :

YUDHAWATI ARDI NURROHMAH

9.313.178.16

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)

Ditulis Oleh :

YUDHAWATI ARDI NURROHMAH

9.313.178.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, Maret 2021

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)

DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)

Ditulis Oleh :

YUDHAWATI ARDI NURROHMAH

9.313.178.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, Maret 2021

Pembimbing II


Achmad Munif, SE, MM

NIP. 19691025 200312 1 001

NOTA DINAS

Kediri, 15 Maret 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : YUDHAWATI ARDI NURROHMAH
NIM : 931317816
Judul : **IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Achmad Munif, SE, MM

NIP. 19691025 200312 1 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 26 April 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : YUDHAWATI ARDI NURROHMAH

NIM : 931317816

Judul : **IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 14 April 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Rofik Efendi, S.Kom, MM

NIP. 19690617 199803 1 002

Achmad Munif, SE, MM

NIP. 19691025 200312 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)**

YUDHAWATI ARDI NURROHMAH

9.313.178.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 14 April 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, MM

(.....)

NIP. 19730113 200312 2 001

2. Penguji I

Rofik Efendi, S.Kom, MM

(.....)

NIP. 19690617 199803 1 002

3. Penguji II

Achmad Munif, SE, MM

(.....)

NIP. 19691025 200312 1 001

Kediri, 14 April 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

مَنْ أَحَبَّ أَنْ يُسْطَرَ لَهُ فِي رِزْقِهِ وَيُنْسَأَ لَهُ فِي أَثَرِهِ فَلْيَصِلْ رَحْمَهُ

*“Barangsiapa yang senang diluaskan rizqinya dan dipanjangkan umurnya,
maka hendaklah ia menyambung hubungan silaturahmi”*

(Hadits Sahih Riwayat al-Bukhari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabat yang mulia. Semoga skripsi ini menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan bagi keluarga tercinta. Kupersembahkan karya ini kepada orang-orang yang sangat kukasihi dan kusayangi

Bapak dan Ibu Tersayang

Sebagai tanda bukti hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya ini kepada Bapak (Juswahjudi Narto) dan Ibu (Ningnisti) yang telah memberikan kasih sayang secara dukungan, ridho dan cinta yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembarnya yang bertuliskan kata persembahan. Terima kasih Bapak.. Terima kasih Ibu..

Saudara Kandungku

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya ini untuk kakakku (Ika Yusnia Ardianti) dan adikku (Inas Nurrahma Aini), terima kasih atas dukungan dan doa kalian semua, semoga kita bisa sukses dan bersama-sama membahagiakan bapak ibu. Amin..

ABTRAK

YUDHAWATI ARDI NURROHMAH, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., MM dan Achmad Munif, SE., MM, Judul Skripsi “Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)”. Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2021.

Kata Kunci : Implementasi, *Customer Relationship Management* (CRM), Kepuasan Pelanggan

Perkembangan zaman semakin pesat membuat persaingan dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan dibidang jasa dalam mempertahankan pelanggan, harus memiliki strategi agar dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya. Salah satu kunci untuk membangun hubungan dengan pelanggan adalah menciptakan kepuasan yang unggul. Oleh karena itu, Telkom Indihome Cabang Jombang mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai strategi untuk mempermudah perusahaan dalam memahami apa yang dibutuhkan pelanggan serta mengetahui layanan seperti apa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang pada akhirnya pelanggan merasa puas.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus menggunakan pendekatan kualitatif. Proses pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) di Telkom Indihome Cabang Jombang sesuai dengan teori Lucas terdapat tiga dimensi diantaranya: dimensi *people* yaitu karyawan terlibat dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. Kedua, dimensi *process* telah melalui 4 tahapan diantaranya: identifikasi, diferensiasi, interaksi, dan personalisasi. Ketiga, dimensi *technology* yaitu Telkom Indihome Cabang Jombang menggunakan teknologi seperti laptop, internet, printer, *website* Telkom, aplikasi My Indihome. Sedangkan peran implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mampu menurunkan jumlah keluhan pelanggan sebesar 20%. Semakin menurun persentase jumlah keluhan pelanggan maka semakin pelanggan puas.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Telkom Indihome Cabang Jombang)”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman. Amin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa banyak tangan yang terulur memberikan bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, M.El., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Achmad Munif, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, mengarahkan, memotivasi dan meluangkan waktunya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Mas Syamsudin, Mas Risco, Mbak Firli, Mbak Dina, Pak Antok dan seluruh pihak Telkom Indihome Cabang Jombang yang telah banyak membantu selama melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
7. Teristimewa kedua orang tua penulis Bapak Juswahjudi Narto dan Ibu Ningnisti, kakak dan adikku serta segenap keluarga dan para kerabat yang senantiasa mendoakan, menyayangi mencintai, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
8. Sahabatku Bayu Ragil Antiko yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta mendampingi selama penyusunan skripsi hingga akhir.
9. Seluruh sahabat-sahabatku Ekonomi Syariah (ES) angkatan 2016, Kuliah Kerja Nyata (KKN) 17 Desa Sidorejo Kabupaten Nganjuk Tahun 2019, Praktek Pengelolaan Ziswaf (PPZ) Baznas Kota Mojokerto, Praktek Pembiayaan Syariah (PPS) BTM Surya Kencana Jaya Plosoklaten, sohibul qorib (Khurrotul A'yunin, Larasati, Vivi Anggraini), alumni SMAN Papar kelas XII IPA 4, alumni SMPN 1 Papar dan alumni SDN TANON 2 yang telah memberikan doa dan dukungan.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas semua bantuan dan masukannya kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas seluruh bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis dalam menyusun dan menulis skripsi. Amin.

Kediri, 10 Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Telaah Pustaka	12
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
2. Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	18
3. Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	19
4. Tahapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	20
5. Dimensi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	21
6. Implementasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	23
B. Kepuasan Pelanggan	24

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
3. Elemen Program Kepuasan Pelanggan	27
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Kehadiran Penelitian	32
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Sumber Data.....	33
E. Proses Pengumpulan Data.....	34
F. Analisis Data	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	37
H. Tahap-Tahap Penelitian	37
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum	39
1. Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	39
2. <i>Purpose</i> , Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	39
3. <i>Core Values</i> PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	40
4. Logo dan Makna Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	41
5. Lokasi Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	43
6. Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Jombang...45	
7. Produk-Produk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	46
B. Paparan Data	47
1. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Telkom Indihome Cabang Jombang	47
2. Peran Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Telkom Indihome Cabang Jombang dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	55
C. Temuan Penelitian.....	57
BAB V PEMBAHASAN	60
A. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Telkom	

Indihome Cabang Jombang.....	60
B. Peran Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Telkom Indihome Cabang Jombang dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	72
BAB VI PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Indihome Jombang Januari 2019 - Juli 2020	5
Tabel 1.2 Perbandingan Telkom Indihome Cabang Jombang dengan PT. Garuda Media Telematika Jombang.....	7
Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Pelanggan Indihome Jombang Tahun 2019-2020	9
Tabel 4.1 Alamat Kantor Pusat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	44
Tabel 4.2 Produk-Produk PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	46
Tabel 4.3 Jumlah Persentase Keluhan Pelanggan Indihome Jombang Tahun 2019-2020	59
Tabel 5.1 Penurunan Jumlah Persentase Keluhan Pelanggan Indihome Jombang Tahun 2019-2020.....	74
Tabel 5.2 Harga Indihome <i>Dualplay</i> (2P) Paket Phoenix.....	76
Tabel 5.3 Harga Indihome <i>Dualplay</i> (2P) Paket Streamix	76
Tabel 5.4 Harga Indihome <i>Tripleplay</i> (3P).....	77

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 4.1 <i>Core Values</i> PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	41
Bagan 4.2 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Jombang	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 3 : Balasan Surat Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Skripsi Dospem I
- Lampiran 5 : Daftar Konsultasi Skripsi Dospem II
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup