

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
MELALUI MEDIA SOSIAL TWITTER TERHADAP KOMPLAIN  
PELANGGAN AXIS**

**SKRIPSI**

Oleh:

**NURLAELA**

1871650031



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
MELALUI MEDIA SOSIAL TWITTER TERHADAP KOMPLAIN  
PELANGGAN AXIS**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
(S.I.Kom.) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

**NURLAELA**

1871650031



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2022**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta Timur 13630  
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230/ Fax. (021) 809394,  
Homepage : <http://www.uki.ac.id>

---

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Nama : Nurlaela  
NIM : 1871650031  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* MELALUI MEDIA SOSIAL TWITTER TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN AXIS” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 21 November 2022



Nurlaela



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta Timur 13630  
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230/ Fax. (021) 809394,  
Homepage : <http://www.uki.ac.id>

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* MELALUI**  
**MEDIA SOSIAL TWITTER TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN AXIS”**

Oleh:

Nama : Nurlaela  
NIM : 1871650031  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : *Public Relations*

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 21 November 2022

Menyetujui:

Pembimbing I

(Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.)

NIDN: 0327046804

Ketua Program Studi

Dekan



(Formas Juitan Lase, S.Sos, M.I.Kom.) (Dr. Verdinand Robertus, S.Sos., M.Soc.,Sc.)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta Timur 13630  
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230/ Fax. (021) 809394,  
Homepage : <http://www.uki.ac.id>

### PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 21 November 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Nurlaela  
NIM : 1871650031  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE MELALUI MEDIA SOSIAL TWITTER TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN AXIS**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr. Melati M. Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si.	Ketua	
2. Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.	Anggota	
3. Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.	Anggota	

Jakarta, 21 November 2022



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Mayjen Sutoyo No.2, Cawang - Jakarta Timur 13630  
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230/ Fax. (021) 809394,  
Homepage : <http://www.uki.ac.id>

### **PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlaela  
Nomor Induk Mahasiswa : 1871650031  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Melalui Media Sosial Twitter Terhadap Komplain Pelanggan AXIS

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Non-Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta

Pada 5 Desember 2022

Yang menyatakan



Nurlaela

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena penyertaanNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.

Peneliti telah melalui proses yang cukup panjang untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan serta dukungan dari semua pihak yang telah mendukung peneliti dari segi moril maupun materiil. Oleh karena itu, sebagai bentuk apresiasi dukungan dari pihak-pihak yang telah membantu peneliti, terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, **Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.** yang telah menaungi mahasiswanya untuk mengembangkan diri
2. Dosen Pembimbing, Bapak **Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.** yang telah memberikan arahan kepada peneliti untuk menyusun skripsi
3. Dosen Pembimbing Akademik, **Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.** yang telah memberikan bimbingan akademik bagi peneliti dan teman-teman akademik sampai saat ini
4. Orang tua peneliti, Papah Rahmat dan Mamah Nurliana (almh.) serta Engkong Eeng (alm.) dan Popoh Lauw Han Nio yang selalu memberikan motivasi
5. Keluarga peneliti, Cici Aay, Romy, dan Ii Lita, Valerie dan Velove yang selalu memberikan semangat tiada henti
6. Kak Suzeth Simamora S.H. yang telah menyediakan tempat singgah untuk peneliti menuntaskan skripsi sekaligus tempat untuk berkeluh kesah saat melalui proses penulisan skripsi ini
7. Sahabat-sahabat peneliti, MUA&CAPER. Ayu, Aris, Oca, Kevin, dan Lisa yang telah menjadi teman sejalan peneliti sejak awal perkuliahan dan memberikan *support* penuh untuk peneliti

8. Teman dekat peneliti. Fanny, Rico, Yudis, Melisa, dan Ka Gabriella Noviyanti yang selalu menanyakan perkembangan skripsi peneliti
9. Olive dan Holly The Hedgehog, yang membuat peneliti bersemangat dan memberikan yang terbaik
10. Terkhusus untuk informan yang belum pernah peneliti kenal sebelumnya. Kak Fahmi, Nayara, Agne, Kak Joe, Kak Udin, dan Kak Faisal yang telah bersedia menjadi informan penelitian
11. GBI Pemuda, selaku tempat peneliti bertumbuh dan mendukung peneliti untuk berkuliah
12. Seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi 2018, yang dikenal dengan sebutan “Kelas Para Bintang” sebagai teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi.

Jakarta, 08 November 2022

Peneliti

Nurlaela



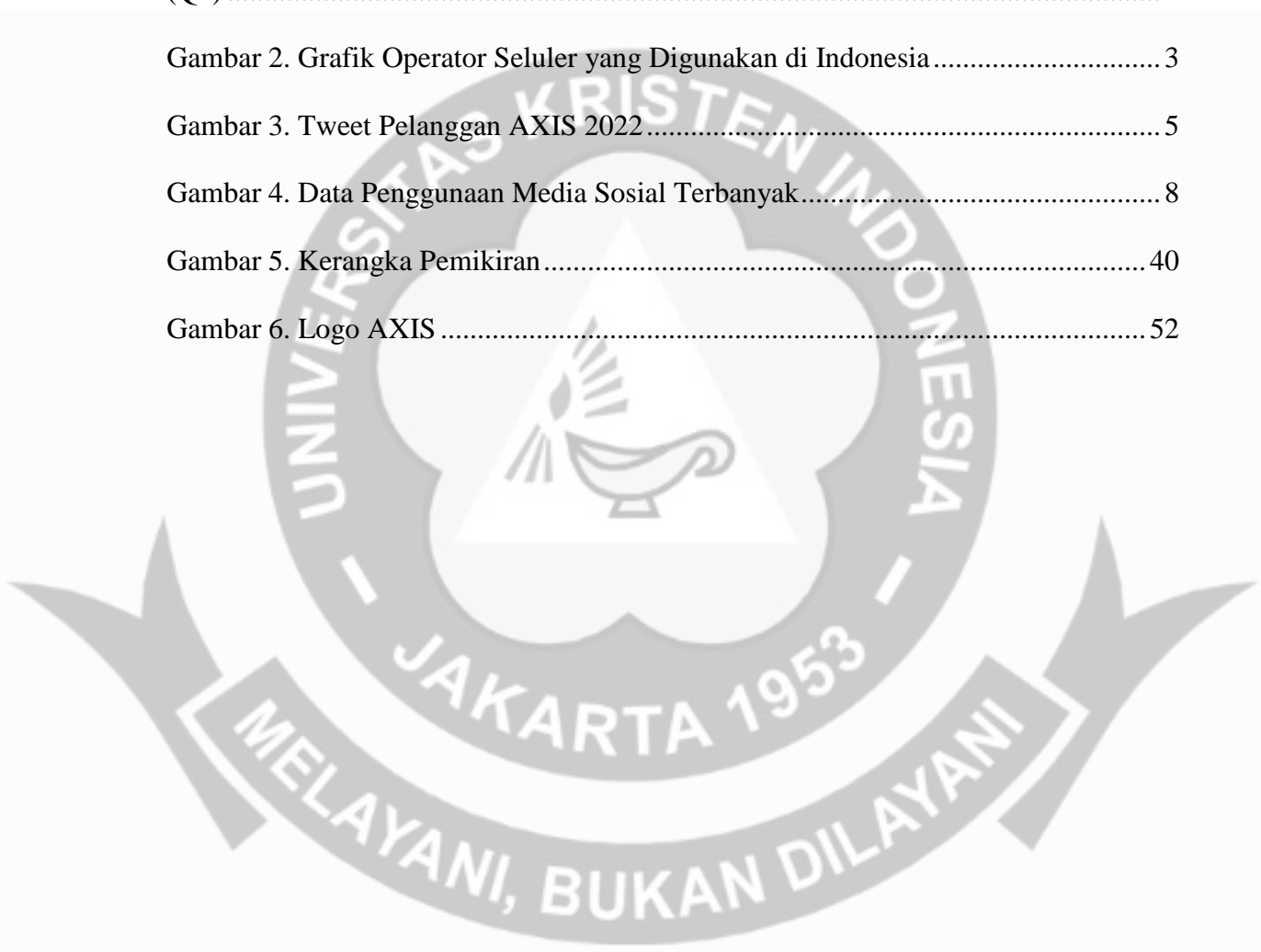
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	13
<b>C. Batasan Masalah</b> .....	13
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	14
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	14
<b>BAB II</b> .....	15
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
<b>A. Landasan Konseptual/Teoritis</b> .....	15
<b>B. Kerangka Teoritis</b> .....	39
<b>C. Kerangka Pemikiran</b> .....	40
<b>BAB III</b> .....	41
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	41
<b>A. Paradigma Penelitian</b> .....	41
<b>B. Pendekatan Penelitian</b> .....	42
<b>C. Metode Penelitian</b> .....	43

<b>D. Metode Pengambilan Informan</b> .....	44
<b>E. Sumber Data</b> .....	45
<b>F. Metode Pengumpulan Data</b> .....	46
<b>G. Teknik Analisis Data</b> .....	48
<b>H. Teknik Interpretasi Data</b> .....	49
<b>I. Keabsahan Data</b> .....	50
<b>BAB IV</b> .....	52
<b>PEMBAHASAN</b> .....	52
<b>A. Gambaran Umum Subjek Penelitian</b> .....	52
<b>B. Profil Informan</b> .....	54
<b>C. Analisis Hasil Wawancara</b> .....	57
<b>D. Interpretasi Data</b> .....	78
<b>E. Diskusi</b> .....	82
<b>BAB V</b> .....	83
<b>PENUTUP</b> .....	83
<b>A. Kesimpulan</b> .....	83
<b>B. Saran</b> .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	86
<b>LAMPIRAN</b> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Peningkatan Persentase Penetrasi Internet di Indonesia 2018-2022 (Q1).....	2
Gambar 2. Grafik Operator Seluler yang Digunakan di Indonesia.....	3
Gambar 3. Tweet Pelanggan AXIS 2022.....	5
Gambar 4. Data Penggunaan Media Sosial Terbanyak.....	8
Gambar 5. Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 6. Logo AXIS.....	52



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 2. Data Informan .....</b>	<b>56</b>



## ABSTRAK

- A. Nurlaela (1871650031)
- B. FISIPOL/Ilmu Komunikasi/*Public Relations*
- C. 86 halaman + 78 lampiran
- D. 21 buku + 8 jurnal + 1 artikel + 5 internet
- E. Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.
- F. **“Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Melalui Media Sosial Twitter Terhadap Komplain Pelanggan AXIS”**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun barang akan tetap memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Pelayanan merupakan upaya perusahaan untuk menyediakan kebutuhan pelanggannya. *Customer service* yang berperan sebagai penghubung memegang peranan penting dalam mengelola hubungan baik antara perusahaan dengan publiknya. Sebagai penghubung antara publik dengan perusahaan, perlu adanya kontrol atau standar dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan yang dilakukan oleh *customer service* AXIS dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Untuk menganalisis kualitas layanan tersebut, penelitian ini menggunakan konsep kualitas layanan elektronik dan pemulihan kualitas layanan elektronik. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara mendalam untuk melihat perspektif pelanggan berdasarkan pengalaman yang mereka alami saat menggunakan layanan *customer service* AXIS, kemudian dilakukan koding untuk memperoleh hasil analisis data. Hasil koding menggambarkan kualitas layanan yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, serta responsif, kompensasi, dan kontak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan segi privasi dan kontak sudah diterapkan dengan baik oleh perusahaan AXIS. Akan tetapi dari segi efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, responsif, dan kompensasi belum diterapkan dengan baik. Artinya pihak AXIS perlu meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* @ask\_AXIS.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Twitter, Komplain Pelanggan

## ABSTRACT

- A. Nurlaela (1871650031)
- B. FISIPOL/Communication Science/Public Relations
- C. 86 pages + 78 attachments
- D. 21 books + 8 journals + 1 article + 5 internet
- E. Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.
- F. **“Analysis of Customer Service Quality Through Twitter Social Media Against AXIS Customer Complaints”**

*Companies engaged in services and goods will continue to provide services to their customers. Service is the company's effort to provide the needs of its customers. Customer service, which acts as a liaison, plays an important role in managing good relations between the company and its publics. As a liaison between the public and the company, it is necessary to have controls or standards in providing services. This study aims to analyze the quality of service performed by AXIS customer service in providing services to its customers. To analyze the quality of these services, this study uses the concepts of electronic service quality and electronic service quality recovery. This research data collection uses in-depth interviews to see the perspective of customers based on their experiences when using AXIS customer service, then coding is done to obtain the results of data analysis. The coding results describe the quality of service which consists of efficiency, compliance, system availability, privacy, and responsiveness, compensation, and contact. The results of this study indicate that the privacy and contact aspects have been implemented well by the AXIS company. However, in terms of efficiency, compliance, system availability, responsiveness, and compensation have not been implemented properly. This means that AXIS needs to improve the quality of service provided by customer service @ask\_AXIS.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Service, Twitter, Customer Complaints*