



**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PT.  
POS INDONESIA KCU BEKASI DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI POSPAY**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

**Oleh**

Maulana Adam Sidik

41182037190049

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA, DAN BAHASA  
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI  
2024M/1445H**

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 6 Maret 2024

Tanda Tangan


Maulana Adam Sidik

41182037190049

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Penelitian : Strategi *Customer Relationship Management* PT. POS  
INDONESIA KCU Bekasi Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi PosPay  
Diajukan Oleh : Maulana Adam Sidik  
NPM : 41182037190049  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Fakultas : Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar-gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa.

Bekasi, 27 Maret 2024

Mengetahui,

Menyetujui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing Skripsi

Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, M.Si

NRP. 45.5.02.01.2012.016



Tin Hartini, M.Si

NRP. 45.1.01.02.2016.001


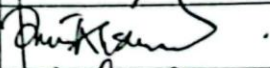
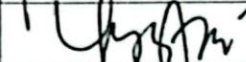
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

“Strategi *Customer Relationship Management* PT. POS INDONESIA KCU BEKASI Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi Pospay”  
Telah dipertahankan di hadapan dewan penguji skripsi pada :


Hari : Kamis  
Tanggal : 6 Juni 2024  
Waktu : 08:00 – 09:00 WIB  
Oleh  
Nama : Maulana Adam Sidik  
Npm : 41182037190049  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

### DEWAN PENGUJI

Keterangan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Winda Primasari, M. Si.	
Penguji 1	Yudha Asmara Dwi Aksa, M. I. Kom.	
Penguji 2	Tin Hartini, M. Si.	

Bekasi 5 Juli 2024

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Komunikasi,  
Sastra Dan Bahasa

  
Dr. Nuryadi, M. Hum  
NRP. 451.01.04.2010.0012

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Winda Primasari, M. Si.  
NRP. 45.01.02.2012.016

## ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi Sastra, dan Bahasa  
2024

Maulana Adam Sidik/41182037190049

Strategi *Customer Relationship Management* PT. POS INDONESIA KCU Bekasi  
Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi Pospay.

Di bawah bimbingan Tin Hartini M.Si

Penelitian ini membahas bagaimana melihat kepuasan pelanggan dengan perusahaan melalui *customer relationship management*. Objek dari penelitian ini adalah PT. POS INDONESIA yang meluncurkan produk baru sebuah aplikasi untuk berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan serta lebih dekat dengan para konsumen. Adanya aplikasi ini yang bernama Pospay diharapkan dapat meningkatkan pelayanan PT. POS INDONESIA (Persero). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan observasi melalui wawancara personal. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu atribut kepuasan pelanggan meliputi atribut produk, atribut pelayanan, dan atribut pembelian untuk melihat apakah aplikasi ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan perusahaan berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan melalui adanya sebuah produk terbaru yang memiliki keunggulan dari produk ini seperti adanya fitur wesel instan dan memudahkan transaksi yang ada dikarenakan sudah bekerjasama dengan bank nasional. Meskipun aplikasi ini memiliki banyak fitur yang bermanfaat dan memudahkan masyarakat dalam pembayaran, namun masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus segera diperbaiki oleh perusahaan. Melalui perbaikan pelayanan, kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

*Kata kunci : customer relationship management, kepuasan pelanggan, aplikasi pospay*

## **ABSTRACT**

Universitas Islam 45 Bekasi

*Study of Communication Science*

*Faculty of Communitaions, Literature, and Language*

2024

Maulana Adam Sidik/41182037190049

*Customer Relationship Management Strategy PT. POS INDONESIA KCU Bekasi in Increasing Customer Satisfaction Through the Pospay Application.*

*Under the guidance of Tin Hartini M.Si*

*This research discusses how to see customer satisfaction with a company through customer relationship management. The object of this research is PT. POS INDONESIA launched a new product, an application to try to increase customer satisfaction and get closer to consumers. The existence of this application called Pospay is expected to improve PT's services. POS INDONESIA (Persero). This research uses a descriptive qualitative method with observation through personal interviews. The main theory used in this research is customer satisfaction attributes including product attributes, service attributes and purchase attributes to see whether this application can increase customer satisfaction. The research results show that the company has succeeded in increasing customer satisfaction through the existence of a new product which has the advantages of this product, such as the instant money order feature and making existing transactions easier because it has collaborated with national banks. Even though this application has many useful features and makes payments easier for people, there are still several shortcomings that must be immediately corrected by the company. Through service improvements, customer satisfaction will increase.*

*Keywords : Customer Relationship Management, customer satisfaction, pospay application*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha kuasa atas yang melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-nya. Tidak lupa pula shalawat yang senantiasa tercurahkan bagi Rasulullah Saw yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju terang benderang. Peneliti juga bersyukur akan terselesaikannya skripsi sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh pihak Universitas Islam “45” Bekasi. Adapun judul penelitian ini adalah “ **Strategi Customer Relationship Management PT. POS INDONESIA KCU Bekasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi PosPay**”.

Dalam penyusunan skripsi penelitian tidak sendirian namun banyak pihak yang membantu memberikan saran, kritik hingga support. Dari hal ini peneliti mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Ibu Winda Primasari, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Tin Hartini, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang sabar membimbing serta membantu dalam penelitian.
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi
5. Kedua Orangtua yang tiada hentinya selalu memberikan do’a, semangat dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan penelitian ini.
6. Para Staff Tata Usaha FKSB Unisma Bekasi yang telah membantu penulis dalam membuat administrasi skripsi

7. Para narasumber penelitian ini yaitu selaku informan yaitu ibu Momoh Herawati sebagai manager jasa keuangan PT. POS INDONESIA dan bapak Chandra aji sebagai staff dan *Account Manager* Aplikasi Pospay
8. Bapak Trisnadi Trihartono selaku *key* informan penelitian ini yang telah membantu memberikan penjelasan untuk penelitian ini.
9. Semua teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2019 Universitas Islam “45” Bekasi yang selalu menyemangati dalam setiap kesulitan. Akhir Kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi setiap pengembang ilmu.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting*

Bekasi, 28 Febuari 2024

Peneliti,

Maulana Adam Sidik

41182037190049



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Akademis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Rujukan Penelitian Terdahulu .....	6
2.1.1. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun .....	6
2.1.2. Strategi Pelayanan <i>customer service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekan Baru	7
2.1.3. Pengaruh <i>Customer Relations Management</i> Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank BNI.....	7
2.1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas .....	8

2.1.5.	Penelitian oleh Rifkha Afifah Anindira dan Ayub Ilfandy Imran yang berjudul Strategi dan Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> melalui aplikasi KAI ACCESS Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. KAI .....	9
2.2.	Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	9
2.3.	Landasan Teori .....	11
2.3.1.	Customer Relationship Management .....	11
2.3.1.1.	Pengertian Customer Relationship Management .....	11
2.3.1.2	Customer Relationship Management Online .....	12
2.3.1.3	Tipe Customer Relationship Management .....	13
2.3.2.	Customer Service .....	14
2.3.2.1.	Pelayanan Pelanggan .....	14
2.3.2.2.	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2.3.	Loyalitas Pelanggan .....	18
2.3.2.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.3.2.5.	Kualitas Pelayanan .....	20
2.3.2.6.	Keluhan Pelanggan .....	20
2.3.3.	Komunikasi Pemasaran.....	21
2.3.4.	Model Komunikasi Pemasaran.....	23
2.3.5.	Aplikasi POSPAY .....	24
2.4.	Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	28
3.2.	Unit Analisis .....	28
3.3.	Key Informan .....	29
3.4.	Informan .....	29
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5.1.	Data Primer .....	30
3.5.2.	Data Sekunder .....	31
3.6.	Definisi Konseptual.....	31
3.7.	Teknik Analisis Data.....	33
3.8.	Keabsahan Data .....	34

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.1. Profil PT. POS INDONESIA (Persero) Bekasi .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.2. Profil <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i> .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.3. Visi dan Misi PT. POS INDONESIA (persero) Bekasi.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.4. Logo.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.5. Struktur Organisasi .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1.6. Aplikasi Pospay .....</b>	<b>42</b>
<b>4.2. Hasil Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2.1. Atribut Produk.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2.2. Atribut Pelayanan .....</b>	<b>59</b>
<b>4.2.3 Atribut Pembelian.....</b>	<b>65</b>
<b>4.3. Pembahasan.....</b>	<b>68</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>70</b>
<b>5.2. Saran .....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
Lampiran 1 Dokumentasi Dengan Narasumber.....	75
Lampiran 2 Lokasi Penelitian .....	77
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber .....	78
Lampiran 4 surat pengajuan penelitian .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Aplikasi Pospay .....	2
Gambar 2. 1 Model Komunikasi Pemasaran.....	24
Gambar 2. 2 User Interface Pospay.....	25
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Sumber : .....	28
Gambar 4. 1 Logo PT Pos Indonesia .....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4. 3 Fitur Aplikasi Pospay .....	43
Gambar 4. 4 User Interface Aplikasi Pospay .....	46
Gambar 4. 5 Pospay Tersedia Di App Store/Playstore .....	47
Gambar 4. 6 Tersedia QRIS di Aplikasi Pospay.....	49
Gambar 4. 7 Layanan Lain Aplikasi Pospay.....	51
Gambar 4. 8 Pilihan menu pada fitur Top Up saldo Pospay .....	55
Gambar 4. 9 Tersedia Fitur penarikan .....	56
Gambar 4. 10 Pilihan Penyedia Layanan .....	57
Gambar 4. 11 Fitur Favorite.....	58
Gambar 4. 12 Menu Tranksaksi Favorite.....	59
Gambar 4. 13 Fitur Customer Care .....	60
Gambar 4. 14 Fitur Pengaturan dan Layanan .....	61
Gambar 4. 15 Fitur Pengaturan dan Layanan .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	9
---	---