

**IMPLEMENTASI NILAI DASAR “AKHLAK” DALAM
HANDLING CUSTOMER COMPLAINT DI PT
JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR RUAS TOL
KRIAN-GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

Najunda Duhita Rahmadina Rosafa

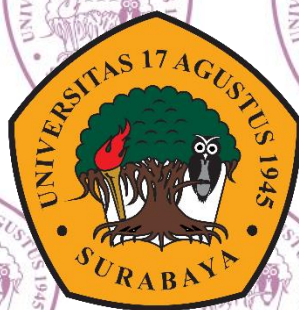
NBI :1151800116

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**IMPLEMENTASI NILAI DASAR “AKHLAK” DALAM
HANDLING CUSTOMER COMPLAINT DI PT
JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR RUAS TOL
KRIAN-GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Najunda Duhita Rahmadina Rosafa

NBI:1151800116

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Najunda Duhita Rahmadina Rosafa
NBI : 1151800116
Judul : Implementasi Nilai Dasar "AKHLAK" dalam *Handling Customer Complaint* Di PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Tol Krian-Gresik

Surabaya, Minggu 25 Juni 2023

Mengetahui,

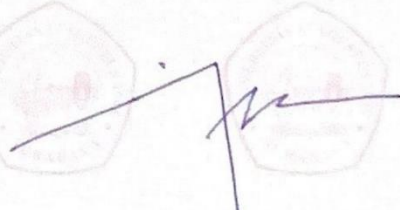
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Dr. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103



Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NPP. 20150170741

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

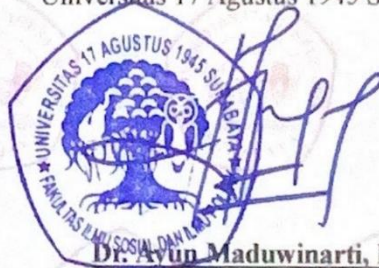
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 25 Juni 2023

Dewan Penguji:

1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.
Ketua
2. Drs. Widiyatmo Ekoputro, M.A
Anggota
3. Drs. Jupriono, M.Si
Anggota

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Najunda Duhita Rahmadina Rosafa
NPM : 1151800116
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Implementasi Nilai Dasar “AKHLAK” Dalam
Handling Customer Complaint Di PT Jasamarga
Tollroad Operator Ruas Tol Krian-Gresik

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan dan/ atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti Sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 25 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



Najunda Duhita Rahmadina Rosafa



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Najunda Duhita Rahmadina Rosyfa
NBI/ NPM : 1151800116
Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Implementasi Nilai Dasar "AKHLAK" dalam Handling
Customer Complaint di PT perusahaan Telroad Operator
Ruas Tol Krian - Gresik

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 25 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Najunda Duhita

ABSTRAK

Peran *customer service* dalam sistem penanganan keluhan memiliki peranan yang sangat penting dalam perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa karena seorang *customer service* memiliki kedudukan sebagai perantara antara customer dan perusahaan sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup sebuah perusahaan.

Nilai dasar “AKHLAK” merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang menjadi pedoman dalam kinerja *customer service* di PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik. Dengan adanya nilai dasar “AKHLAK” memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem penanganan keluhan yang terjadi di jalan tol Krian-Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui bagaimana implementasi nilai dasar “AKHLAK” yang dilakukan *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik dalam menangani keluhan dari pengguna jalan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Teori Manajemen Krisis, yaitu salah satu kategori teori terapan *Public Relations* dalam manajemen organisasi yang diimplementasikan guna menyelesaikan sebuah permasalahan atau krisis. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang ditunjukkan dalam penelitian ini, bahwa para *customer service* PT Jasamarga Tollroad Operator ruas tol Krian-Gresik berimplementasi terhadap nilai dasar “AKHLAK” yang dicerminkan melalui sikap jujur dalam melaksanakan tugas, selalu melaksanakan Standar Operasional Prosedur perusahaan, tidak bersikap acuh terhadap permasalahan yang sedang dihadapi pengguna jalan, selalu menjaga nama baik perusahaan, beradaptasi dalam menghadapi pengguna jalan dengan berbagai macam sikap dan watak, serta selalu bekerja sama dan menjaga interaksi dengan pengguna jalan maupun dengan sesama *customer service*.

Kata kunci : Peran, *Customer service*, Penanganan Keluhan, Pelayanan

ABSTRACT

The role of customer service in the complaint handling system has a very important role in companies engaged in service because a customer service has a position as an intermediary between customers and companies while maintaining the survival of a company.

The basic value of "AKHLAK" is an acronym for Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, and Kolaboratif which is a guideline in customer service performance at PT Jasamarga Tollroad Operator of Krian-Gresik Toll Road. With the basic value of "AKHLAK" has a significant impact on the complaint handling system that occurs on the Krian-Gresik toll road. The purpose of this research is to see and find out how the implementation of the basic value of "AKHLAK" carried out by customer service PT Jasamarga Tollroad Operator of Krian-Gresik Toll Road in handling complaints from road users. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. Data collection is done through interviews, observation, and documentation. The data obtained were analyzed using Crisis Management Theory, which is one category of applied Public Relations theory in organizational management that is implemented to solve a problem or crisis. Data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusions. The results shown in this research, that the customer service of PT Jasamarga Tollroad Operator of the Krian-Gresik Section implements the basic value of "AKHLAK" which is reflected through an honest attitude in carrying out duties, always implementing the company's Standard Operating Procedures, not being indifferent to the problems faced by road users, always maintaining the good name of the company, adapting in dealing with road users with various attitudes and dispositions, and always cooperating and maintaining interaction with road users and with fellow customer service.

Keywords : *Role, Customer service, Handling Complaint, Service*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI NILAI DASAR “AKHLAK” DALAM HANDLING CUSTOMER COMPLAINT DI PT JASAMARGA TOLLROAD OPERATOR RUAS TOL KRIAN-GRESIK” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 serta sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, skripsi ini diharapkan dapat memberikan bekal kepada orang lain tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penyusunan skripsi. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada :

1. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Mohammad Insan Romadhon, S.I.Kom., M.Med.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing I. Terima kasih banyak atas segala bantuan, saran, ilmu, waktu, dan kesabaran yang telah beliau berikan kepada peneliti selama masa bimbingan.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih banyak atas segala bantuan, saran, ilmu, waktu, dan kesabaran yang telah beliau berikan kepada peneliti selama masa bimbingan

4. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Kepala Bagian Tata Usaha beserta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ketiga orang tua yang peneliti cintai Bapak Budi Arifin dan Ibu Almh. Tri Ernawati serta Ibu Sri Retno Widaharuni yang tidak pernah lelah untuk memberikan dukungan semangat dalam bentuk materi maupun non materi, serta doa dan kasih sayang kepada peneliti.
7. Terima kasih juga untuk suami saya, Dhevid Widiarto yang sudah bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dan sudah men-support peneliti dari awal pengerjaan hingga saat ini.
8. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan di Ilmu Komunikasi seperti Wildan, Sella, Tannes, Dio, Kanda, Nurul, Anisa, Annissa, Avianto, Dimas, Izzudin, Randy, Irvan, Riffi, Rafly. Terima kasih sudah bertahan mulai masuk hingga lulus kuliah, serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah bersama-sama.
9. Terima kasih untuk sahabat sekaligus keluarga Lily, Fara, dan Juniar. Terima kasih selalu ada dan menjadi keluarga untuk berkeluh kesah dan bersenang senang.
10. Dan yang terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri atas semangat dan kerja keras yang luar biasa ini, saya sangat bangga kepada diri saya sendiri karena dapat menuntaskan pendidikan S1 walaupun sedikit terlambat.

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Keaslian	iii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori Manajemen Krisis	14
2.2.2 Pengertian Krisis	15
2.2.3 Tahapan Krisis	15
2.2.4 Tahapan Penanggulangan Krisis	16
2.3 Landasan Konseptual	17
2.3.1 Pengertian Implementasi	17

2.3.2	Nilai Dasar “AKHLAK”	18
2.3.3	Handling Customer Complaint	21
2.3.4	Definisi <i>Customer Service</i>	24
2.4	Kerangka Pemikiran	25
BAB 3	METODE PENELITIAN	29
3.1	Pendekatan Penelitian	29
3.2	Jenis Penelitian.....	29
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1	Jenis Data	30
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	33
3.6	Keabsahan Data.....	33
BAB 4	HASIL PENELITIAN	35
4.1	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian.....	35
4.1.1	Gambaran Umum <i>Customer Service</i>	35
4.1.2	Gambaran Umum PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Tol Krian-Gresik.....	35
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	38
4.2.1	Implementasi Nilai Dasar Amanah pada “AKHLAK” dalam Menangani Keluhan	39
4.2.2	Implementasi Nilai Dasar Kompeten pada “AKHLAK” dalam Menangani Keluhan	41
4.2.3	Implementasi Nilai Dasar Harmonis pada “AKHLAK” dalam Menangani Keluhan	42
4.2.4	Implementasi Nilai Dasar Loyal pada “AKHLAK” dalam Menangani Keluhan	43
4.2.5	Implementasi Nilai Dasar Adaptif pada “AKHLAK” dalam Menangani Keluhan	44

4.2.6	Implementasi Nilai Dasar Kolaboratif pada “AKHLAK” dalam Menangani Keluhan	45
4.3	Upaya <i>Customer Service</i> dalam Menangani Keluhan	46
4.3.1	Mengidentifikasi Masalah	46
4.3.2	Menganalisis Krisis	48
4.3.3	Mengatasi dan Menanggulangi Krisis	49
4.3.4	Mengevaluasi Krisis	51
BAB 5	PENUTUP	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Rekomendasi	55
DAFTAR PUSTAKA		57
Lampiran 1	Guide Interview	60
Lampiran 2	Dokumentasi Foto.....	63
Lampiran 3	Kartu Bimbingan Skripsi	70
Lampiran 4	Lembar Revisi Skripsi.....	72
Lampiran 5	Hasil Turnitin	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplain Customer.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Tabel Informan	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komplain Via Instastory	7
Gambar 1.2 Komplain Via Instagram.....	7
Gambar 1.3 Komplain Via Instagram.....	7
Gambar 4.1 Logo PT Jasamarga Tollroad Operator Ruas Krian-Gresik.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	37
Gambar 5.1 Wawancara dengan Informan 1, Windasari, 23 Mei 2023	63
Gambar 5.2 Wawancara dengan Informan 2, Akbar Rizki, 23 Mei 2023	63
Gambar 5.3 Wawancara dengan Informan 3, Ari Abrianto, 24 Mei 2023	64
Gambar 5.4 Wawancara dengan Informan 4, Maofika, 23 Mei 2023	64
Gambar 5.5 Wawancara dengan Informan 6, Salsa, 25 Mei 2023	65
Gambar 5.6 Wawancara dengan Informan 5, Dio, 25 Mei 2023	66
Gambar 5.7 Wawancara dengan Informan 7, Auliyah, 26 Mei 2023	67
Gambar 5.8 Wawancara dengan Informan 8, Dian, 26 Mei 2023	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 - Guide Interview
- Lampiran 2 - Dokumentasi Foto
- Lampiran 3 - Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 - Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 5 - Hasil Turnitin