

**DEPOSIT YANG MENJADI *BOOMERANG* BAGI PERUSAHAAN
STUDI KASUS PRODUK INDIHOME PADA
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SURAKARTA**



Tugas Akhir

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran pada Program Studi
Diploma III Manajemen Pemasaran Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh :

Fahimatul Ulumiyah

F3217019

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2020**

ABSTRAK**DEPOSIT YANG MENJADI *BOOMERANG* BAGI PERUSAHAAN
STUDI KASUS PRODUK INDIHOME PADA PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA WITEL SURAKARTA****FAHIMATUL ULUMIYAH****F3217019**

Laporan tugas akhir ini berjudul “Deposit yang menjadi *boomerang* bagi perusahaan studi kasus produk IndiHome pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surakarta” bertujuan untuk mengetahui dampak yang dialami IndiHome terkait penetapan biaya deposit sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dalam kepercayaan dan komitmen pelanggan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan teknik sampling *snowball sampling*.

Penulisan laporan tugas akhir ini disajikan secara deskriptif dalam mendapatkan informasi mengenai dampak dari upaya peningkatan kualitas melalui deposit yang dialami oleh Telkom pada produk IndiHome. Sumber data yang digunakan terdiri dari sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan *manager, sales, calon pelanggan, serta pelanggan IndiHome*. Data sekunder diperoleh dari referensi internet, jurnal, serta arsip data perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan deposit sebagai upaya peningkatan kualitas layanan perusahaan menghasilkan *output* yang positif, diantaranya meningkatkan kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan, serta meminimalisir kerugian perusahaan. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan deposit juga memberikan dampak bagi perusahaan yakni perusahaan mengalami *growth negative* dari jumlah pelanggan bahkan mengalami *lost customer*.

Berdasarkan hasil uraian singkat diatas, penulis memberikan saran untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja, mengedukasi pelanggan mengenai produk IndiHome, dan peningkatan kualitas jaringan untuk kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Peningkatan kualitas layanan, kepercayaan konsumen.

ABSTRACT**DEPOSIT THAT BECOME A BOOMERANG FOR THE COMPANIES CASE
STUDIES INDIHOME PRODUCTS IN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA WITEL SURAKARTA****FAHIMATUL ULUMIYAH****F3217019**

This final project report entitled "Deposit that become a boomerang for the company case studies IndiHome products in PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surakarta" aims to find out the impact experienced by IndiHome regarding the setting of deposit fees as an effort to improve service quality in customer trust and commitment. The data collection method has done by interview and snowball sampling technique.

The writing of this final report is presented descriptively in obtaining information about the impact of efforts to improve quality through deposits experienced by Telkom on IndiHome products. The data sources used consisted of primary data sources and secondary data. Primary data was obtained from interviews with managers, sales, prospective customers, and IndiHome customers. Secondary data was obtained from internet references, journals, and company data archives.

The results showed that the application of deposits as an effort to improve the quality of company services resulted in positive output, including increasing customer trust, commitment and loyalty, and minimizing company losses. In an effort to improve the quality of deposit services, it also has an impact on the company, namely that the company had negative growth in the number of customers indeed had lost customers.

Based on the results of the brief description above, the authors provide suggestions for improving the quality of the workers, educating customers about IndiHome products, and improving network quality for customer satisfaction.

Keywords: Improved service quality, consumer trust.

HALAMAN PERSETUJUAN

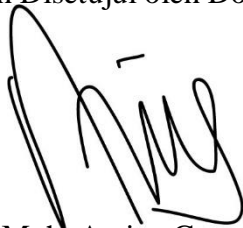
Tugas Akhir dengan Judul :

**DEPOSIT YANG MENJADI *BOOMERANG* BAGI PERUSAHAAN
STUDI KASUS PRODUK INDIHOME PADA
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SURAKARTA**



Surakarta, 27 Agustus 2020

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing



Drs. Moh. Amien Gunadi, MP.

NIP. 195610231986011001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

DEPOSIT YANG MENJADI BOOMERANG BAGI PERUSAHAAN STUDI KASUS PRODUK INDIHOME PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SURAKARTA

Telah Disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 01 Oktober 2020

Tim Penguji Tugas Akhir
Penguji

Desy Mayasari SE., M.Sc.
NIP. 1987121120130201

Pembimbing

Drs. Moh. Amien Gunadi, MP.
NIP.195610231986011001

Mengetahui
Direktur Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret



Drs. Santoso Tri Hanano, M.Acc., Ak.
NIP. 196905241994021001

Ketua Program Studi D3
Manajemen Pemasaran

Desy Mayasari SE., M.Sc.
NIP. 1987121120130201

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Sekolah Vokasi Universitas Sebelas
Maret :

Nama : Fahimatul Ulumiyah

NIM : F3217019

Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : Deposit yang Menjadi *Boomerang* Bagi Perusahaan Studi
Kasus Produk IndiHome pada PT. Telekomunikasi
Indonesia Witel Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah
benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil
jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar
sarjana.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 01 Oktober 2020



Fahimatul Ulumiyah

NIM. F3217019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh syukur, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada :

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Ibu Desy Mayasari, SE., M.Sc. selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.
4. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi MP. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar.
5. Ibu Yeni Fajariyanti, SE., M.Si. selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen sekalian yang membimbing dan memberikan pengajaran selama perkuliahan.
7. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran 2017 yang telah memberikan dukungan dan doanya.
8. Tim magang UNS Telkom Surakarta 2020 (Angel, Devey, Wachid)
9. Seluruh pihak – pihak karyawan Telkom yang telah memberikan izin dan membantu proses belajar saat magang.
10. Orang-orang terdekat yang selalu membantu dan menyemangati (Ridho, Kakak Riprat, Khoirunnisa, dan Kakak Ferin)
11. Almamater tercinta Universitas Sebelas Maret Surakarta.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, nikmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat mencapai akhir dan menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“Deposit yang Menjadi *Boomerang* Perusahaan Studi Kasus Produk Indihome pada PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surakarta”**, dapat diselesaikan dengan lancar. Tugas Akhir ini ditulis dan disusun sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Manajemen Pemasaran Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan laporan tugas akhir ini kepada :

1. Bapak Drs. Santoso Tri Hanano, M.Acc., Ak. selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com. (Hons)., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Desy Mayasari, SE., M.Sc. selaku Kepala Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.
4. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi, MP. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini hingga lancar sampai akhir.
5. Ibu Yeni Fajariyanti, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi dan memberikan arahan selama enam semester diperkuliahan.
6. PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surakarta termasuk kepada berbagai pihak yang telah memberikan izin tempat dan kesempatan belajar untuk bergabung serta berproses selama magang kerja.

7. Semua teman – teman Program Studi D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2017 Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan semangat, dukungan, serta masukan.
8. Kedua orang tua dan semua pihak keluarga yang senantiasa tidak pernah putus doa, dukungan, serta kasih sayangnya.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan dalam keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengaharpakan kritik dan masukan yang dapat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini sehingga dapat bermanfaat, berguna, dan menambah wawasan bagi pembaca dimasa yang akan datang.

Surakarta, Oktober 2020

Penulis

Fahimatul Ulumiyah

NIM. F3217019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Jaminan (<i>Guarantee</i>).....	7
1. Definisi Jaminan (<i>Guarantee</i>)	7
2. Fungsi Jaminan	8

	3. Jenis-jenis Jaminan	9
	B. Deposit.....	10
	1. Definisi Deposit.....	10
BAB III	METODE PENELITIAN	12
	A. Desain Penelitian	12
	B. Waktu dan Pelaksanaan	12
	C. Sumber Data	12
	D. Teknik Pengumpulan Data	13
BAB IV	PEMBAHASAN	17
	A. Gambaran Umum Perusahaan	17
	1. Sejarah Berdirinya PT. Telekomunikasi Indonesia.....	17
	2. Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan	22
	3. Logo Perusahaan	24
	4. Lokasi Perusahaan.....	24
	5. Produk Perusahaan	24
	B. Laporan Magang Kerja	25
	1. Deskripsi Magang Kerja	25
	2. Tujuan Magang Kerja	26
	3. Manfaat Magang Kerja	27
	4. Lokasi dan Pelaksanaan Magang Kerja	28
	5. Jam Kerja	28
	6. Kegiatan Magang Kerja	28
	7. Uraian Magang Kerja	31

	C. Analisis	43
	1. Hasil Penelitian	43
BAB IV	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan	56
	B. Saran	57
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	22
----------------------------------	----



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Grafik <i>Negative Growth</i>	3
Tabel 4.2 Daftar Paket IndiHome	45

