

INTISARI

Penulisan ini bertujuan untuk menggambarkan proses pendirian Telkomsel Flash Lounge di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Pembahasan mencakup latar belakang pendirian, proses, pihak terkait, model manajemen, beserta operasinya. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk menganalisa perkembangan Telkomsel Flash Lounge menggunakan analisa SERVQUAL dalam memenuhi perannya sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sosial PT Telekomunikasi Selular Telkomsel.

Penulis malakukan magang selama tiga bulan di Telkomsel GraPARI Yogyakarta sebagai staff Youth and Community. Pengambilan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan pengambilan data dari dokumen-dokumen PT Telkomsel (Laporan Tahunan 2011-2013). Selain itu, penulis melakukan observasi Flash Lounge secara langsung selama tiga bulan (Januari hingga April). Penulis menggunakan metode deskriptif-kualitatif dalam menganalisa data.

Hasil menunjukkan bahwa berdasarkan pengamatan SERVQUAL, Flash Lounge di UMY belum secara penuh menjalankan perannya sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sosial PT Telkomsel. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan Flash Lounge dalam menyediakan tempat yang kondusif bagi mahasiswa yang hendak mengerjakan tugas. Selain itu, kurangnya kontribusi Telkomsel sendiri dalam merealisasikan fungsinya sebagai bentuk tanggung jawab sosial memperkuat hasil pengamatan. Kurangnya kemampuan petugas Flash Lounge dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu penyebab. Oleh karena itu, penulisan ini menghasilkan beberapa usulan terkait solusi untuk memecahkan masalah tersebut sehingga, Flash Lounge kedepannya mampu secara penuh memerankan fungsinya sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan PT Telkomsel.

Kata Kunci: Telkomsel, Flash Lounge, CSR, UMY

ABSTRACT

This graduating paper aims to describe the establishment of Telkomsel Flash Lounge at Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Discussion covers the background of the establishment, process, parties involved, management model, and operation. This graduating paper also aims to analyze the development of Telkomsel Flash Lounge using SERVQUAL analysis in performing its role as a form of Telkomsel's Corporate Social Responsibility (CSR) program.

I interned at Telkomsel GraPARI Yogyakarta as a Youth and Community staff for three months to gain data regarding the company. I conducted direct observations and interviews to obtain data needed. I also consulted several Telkomsel's document (Telkomsel annual report 2012 and 2013) to complete the information. Additionally, in order to cover the main topic, I conducted direct observation of Flash Lounge for three months (January to April, 2015). I used descriptive-qualitative approach to analyze the data.

This paper concludes that according to SERVQUAL analysis, Flash Lounge has not completely performed its role as a form of Telkomsel's CSR program. It is caused by the discontentment of several visitors who expect a quiet space to do assignments. In addition, the lack of Telkomsel itself in contributing to actualize Flash Lounge's main function strengthens the finding. The incapacity of Flash Lounge's staffs in performing the expected service is also the cause. Therefore, this paper contains several suggestions regarding those issues in order to actualize Flash Lounge's main function as a form of Telkomsel's CSR program.

Keywords: Telkomsel, Flash Lounge, CSR, UMY