

ABSTRAK

Hesti Indriati. 2402714030. Judul penelitian ini: Strategi Komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut Dalam Pelaksanaan *Handling Complaint* (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Strategi Komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut Dalam Pelaksanaan *Handling Complaint* Sebagai Upaya Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan BGES).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki ratusan juta pelanggan yang tersebar diseluruh Indonesia. Dengan besarnya jumlah pelanggan yang dimiliki maka Telkom memerlukan sebuah strategi komunikasi dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan yang salah satunya adalah melayani keluhan pelanggan. Telkom memiliki beberapa segmentasi pelanggan yang berbeda yaitu segmentasi mikro dan pelanggan BGES (*Business, Government, Enterprise*) dimana setiap penanganan keluhan yang dilakukan berbeda pula. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan PT. Telekomunikasi Area Garut dalam pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan khususnya pelanggan BGES yang meliputi analisis situasi, strategi perencanaan dan penyusunan program, implementasi, dan evaluasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deksriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Adapun subjek pada penelitian ini adalah personil PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut yang berkaitan dengan pelanggan Telkom dalam hal penanganan keluhan yang berjumlah 5 orang serta pengambilan informan dengan menggunakan *snowball sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Telekomunikasi Area Garut belum optimal dalam melakukan penanganan keluhan khususnya dari pelanggan BGES. Hal tersebut karena analisis situasi yang dilakukan kurang diperhatikan dan berbeda dari ekspektasi yang ada dilapangan seperti kesiapan peralatan kerja yang belum terpenuhi dengan baik. Dalam strategi perencanaan dan penyusunan program PT. Telekomunikasi Area Garut lebih kepada hal pengimplementasian yang mengikuti arahan dari pusat, namun secara garis besar terdapat tujuan, target sasaran dan penyusunan pesan yang telah tersusun, serta strategi yang dilakukan dengan memaksimalkan peran *customer service* plasa dan teknisi lapangan yang bisa berhubungan tatap muka langsung dengan pelanggan serta memanfaatkan berbagai media. Dalam implementasinya PT. Telekomunikasi Area Garut sudah sesuai aturan atau standar yang sudah ditetapkan, kemudian adanya skala waktu penanganan keluhan pelanggan BGES, pengalokasian sumber daya personil yang khusus, peralatan dan biaya. Evaluasi dilakukan adalah dengan melihat kinerja tim dan melihat perkembangan persentase laporan keluhan yang disampaikan pada saat manajemen review atau rapat rutin.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Keluhan Pelanggan, *Handling Complaint*

ABSTRACT

Hesti Indriati. 2402714030. The title of this research is: Communication Strategy Of PT. Telekomunikasi Indonesia At Garut Area Efforts In Handling Complaint (Qualitative Descriptive Study Of Communication Strategy PT. Telekomunikasi Indonesia at Garut Area Efforts In Handling Complaint to Establish Good Relationships With BGES Customers).

The backgorund of the research is PT. Telekomunikasi Indonesia Garut Area as one of BUMN in information and communications technology service and network telecommunication in Indonesia. PT. PT. Telekomunikasi Indonesia has hundreds of millionsof customers that spread in Indonesia. with the large number of customers, Telkom needs a communication strategy in term of providing service to customers, on of the service is serving customer complaints. Telkom has several different customer segmentations, which one is micro segmentations and BGES customers where each complaint handling is different. The purpose of this research is to find out the communication strategy by PT. Telekomunikasi Indonesia Garut Area. In the implementation of handling customer complaint, especially BGES customers which include situation analysis, strategy planning, and programming,implementation and evaluation.

The research method used is a qualitative descriptive method with constructivism paradigm. While the data collection techniques used in this study are in-depth interviewa, observation and documentation. The subject in this study are PT. Telekomunikasi Indonesia Garut Area personnel involved in handling complaint with 5 people and taking infromations by using snowball sampling.

the result showed that PT. Telekomunikasi Indonesia Garut Area is noot yet optimal in handling complaint, especially from BGES customers. This is because the analysis of the situations carried out is not paid attention to and is different from the expectations that exist in the field sch as the readiness of work equipment that has not beeb fulfilled properly. In the strategy of planning and programming PT. Telekomunikasi Indonesia Garut Area telecommunication is more about the implementation that follows the direction from the center but in general there are objectives, targets and compilation of message that have been aranged, as well as strategies that are carried out by maximizing the role of customer service plaza and field technicians who can deal face to face with customers and utilizing various media. In his implementations PT. Telkom Garut area is in accordance with the rules or standards that have been determined, then the time scale of handling BGES customer complaint, the allocation of special personnel resources, equipment and costs. Evaluation is done by looking at the teams performance and seeing the development of the percentage of complaint reports submitted at the time of review management or routine meetings

Keywords: communication strategy, customer complaint, handling complaint