

ABSTRAK

Danang Jaya W. 12321114. Peran Humas Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan (*Complaint Handling*) Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia. 2017.

Sebagai corong depan perusahaan pengelola jasa air minum Kota Makassar, maka peranan Humas wajib memberikan informasi dan pemahaman yang sebaik-baiknya dalam bentuk kebijakan perusahaan mengenai pemanfaatan air bersih yang baik, pembacaan angka meter yang benar, pemasangan pipa baru yang bocor serta melakukan perbaikan keluhan lainnya. Rumusan masalah penelitian ini adalah “bagaimana peran Humas dalam penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar serta bagaimana pendukung dan hambatan yang dihadapi Humas dalam menangani keluhan pelanggan pada PDAM Kota Makassar”.

Penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber penelitian ini ialah Humas, Customer Service, Kasir dan Masyarakat Pelanggan. Waktu yang ditempuh dalam penelitian ini 9 bulan dari 16 Mei 2016 hingga 25 Februari 2017 berlokasi PDAM pusat Kota Makassar. Tahap-tahap teknik analisis data yaitu reduksi data, pengumpulan data, dan penyajian data.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Humas berperan sebagai Fasilitator Komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan dan Customer Service berperan sebagai Teknisi Komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pendukung yang dihadapi Humas ialah mengkoordinir unit wilayah daerah PDAM Kota Makassar dalam mengantisipasi keluhan yang datang dengan cara merespon segala permintaan serta menangani volume keluhan dari jenis apapun. Hambatan yang dihadapi Humas ialah kurangnya tenaga kerja (SDM) dalam menangani volume keluhan yang masuk secara berlebihan sehingga pelaporan keluhan pelanggan tertunda untuk diselesaikan pada hari yang sama. Maka Humas berupaya untuk menelegalisasikan pelaporan keluhan pelanggan kepada seksi hukum dan seksi hubungan langganan pada unit wilayah daerah PDAM Kota Makassar.

Kata kunci: Peran Humas, Keluhan Pelanggan dan Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Danang Jaya W. 12321114. Role Of Public Relations In Handling Customer Complaints (*Complaint Handling*) In Regional Water Supply Company (PDAM) Of Makassar. Bachelor Thesis. Communication Science Program Faculty of Psychology and Social Sciences Culture. Indonesian Islamic University. 2017.

As a front mouth of water utility company Makassar City, the role of Public Relation is obliged to provide the best information and understanding in the form of company policy regarding the utilization of clean water good, correct meter reading, new leakage pipe installation and other complaint repair . The formulation of this research problem is "how the role of Public Relations in handling customer complaints at the Regional Water Supply Company (PDAM) Makassar and how the supporters and barriers faced by PR in handling customer complaints in PDAM Kota Makassar.

The research applied in this research is descriptive research using qualitative method approach. This research uses constructivism paradigm. Data collection techniques in this study are observation, interview and documentation. The sources of this research are Public Relations, Customer Service, Cashier and Customer Society. The time taken in this study is 9 months from 16 May 2016 to 25 February 2017 located in Makassar City PDAM. The stages of data analysis techniques are data reduction, data collection, and data presentation.

The results of this study concluded that Public Relations plays a Facilitator Communication in handling customer complaints and Customer Service role as Communications Technician in providing services to customers. Supporters faced by Public Relations is to coordinate the regional unit of PDAM Makassar City in anticipation of complaints that come with how to respond to all requests and handle the volume of complaints of any type. Obstacles faced by Public Relations is the lack of manpower (HR) in handling the volume of complaints that enter excessively so that the reporting of customer complaints pending to be completed on the same day. So Public Relations seeks to menelegalasikan reporting customer complaints to the legal section and subscriptions section on the regional unit of PDAM area of Makassar City.

Keywords: Role of Public Relations, Customer Complaints and Public Service.