



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

ABSTRAK

Naftalia (44208110043)

Peran Humas dalam Penanganan keluhan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia guna meningkatkan kepuasan nasabah

i-x 90 halaman, table, lampiran

Bibliografi : 20 acuan (1996–2009)

Humas dalam setiap perusahaan merupakan suatu bagian atau divisi yang membantu kinerja perusahaan dalam melaksanakan program atau kegiatannya terutama dalam membentuk kepercayaan dan good corporate image serta masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh nasabah dapat mengevaluasi manajemen mengenai kelurahan dalam pelayanan yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya.

Peneliti menggunakan beberapa teori untuk menunjang hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain: teori – teori komunikasi , teori public relatiosi teori mengenai nasabah dan teori mengenai kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode studi kasus dengan teknik analisa data kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan melakukan wawancara dan observasi kepada narasumber dan data sekundernya didapat melalui dokumen-dokumen seperti laporan perusahaan, laporan kegiatan komunikasi serta bibliografi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menganalisa bagaimana humas menangani keluhan nasabah sampai menemukan solusi untuk nasabah dalam menyelesaikan keluhannya. Peneliti menjelaskan dimulai dari proses awal penerimaan keluhan sampai penyelesaian keluhan tersebut yang dilakukan oleh humas. Dengan tahap-tahap penerimaan keluhan, proses penanganan hingga proses penyelesaian keluhan terhadap nasabah, sehingga jika ada kekurangan atau kelemahan dalam penanganan dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Setelah data yang telah dianalisa, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa keluhan yang diterima PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia tidak memuaskan bagi nasabah karena tidak ada evaluasi yang berkelanjutan dari humas dalam penanganan keluhan nasabah tersebut.