



**FORYENTI FARIDA – 44206110090**  
**BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS**  
**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PT TELKOMFlexi DALAM MENGATASI**  
**KELUHAN PELANGGAN PASCA MIGRASI FREKUENSI di JAKARTA**  
**(PERIODE 20 Januari s/d 19 Februari 2010)**  
**V Bab, 94 Halaman**  
**Bibliografi : 23 buku (1982-2005)**

### **ABSTRAK**

*PERMENKOMINFO No. 01/PER/M.KOMINFO/I/2006 tanggal 13 Januari 2006 merupakan salah satu peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah dalam menata pta frekuensi. Program penataan pita frekuensi ini dinamakan migrasi frekuensi. Program ini dijalankan dan diterima baik oleh perusahaan jasa telekomunikasi, meskipun akan timbul dampak yang kurang menguntungkan, yakni keluhan pelanggan. Mengingat pentingnya program tersebut, maka PT TELKOMFlexi menggunakan suatu strategi yang digunakan untuk mengatasi keluhan pelanggan pasca migrasi frekuensi agar jumlah pelanggan dapat dipertahankan.*

*Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi, komunikasi eksternal, public relations, strategi public relations, komplain dan pelanggan. Dengan membahas lebih dalam lagi mengenai perumusan strategi pelaksanaan kerja dalam penelitian dan mendengarkan, perencanaan keputusan, komunikasi pelaksanaan dan evaluasi.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan sifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tiga narasumber dan dua orang pelanggan untuk menyeimbangkan pernyataan narasumber utama. Didukung oleh berbagai data sekunder.*

*Hasil penelitian ini menjabarkan mengenai strategi pelaksanaan kerja. Hasil penelitian ini adalah bahwa internal dan eksternal. Dimana dalam internal pihak humas melakukan komunikasi didalam baik itu berupa pelatihan, pemberitan reward dan lainnya. Sementara untuk eksternal pihak humas menggunakan media massa, pesan singkat (sms), penggantian RUIM serta penggantian ponsel yang tidak bisa berfungsi pada frekuensi yang akan digunakan.*

*Kesimpulan dalam penelitian ini adalah strategi yang digunakan PT TELKOMFlexi merupakan strategi yang sudah memenuhi prosedur dalam pelaksanaan kerja. Saran yang dapat di dapat dari penelitian ini adalah dimana agar PT TELKOMFlexi lebih memperhatikan kembali setiap keluhan pelanggan, serta memberikan fasilitas yang lebih memudahkan lagi serta penawaran produk yang lebih menarik lagi.*