



**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT TRITANU *HEAD OFFICE*
PADA DIVISI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENANGANI
KOMPLAIN PELANGGAN 2020**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Komunikasi Bidang studi Public Relations

Disusun Oleh:

WINDI ANDIYANI

44217110108

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Windi Andiyani
NIM : 44217110108
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Komunikasi Humas PT Tritanu *Head Office* Pada Divisi
Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan 2020

Jakarta, 16 Juli 2021

Mengetahui,
Pembimbing


(Anindita, S.Pd, M.I.kom)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Windi Andiyani
NIM : 44217110108
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Komunikasi Humas PT Tritanu *Head Office* Pada Divisi
Customer Service Dalam Menangani Komplain 2020

Jakarta, 16 Juli 2021

Ketua Sidang :

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Penguji Ahli :

(Dr. Irmulansati T, M.Si)

Pembimbing :

(Anindita, S.Pd, M.I.kom)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Windi Andiyani
NIM : 44217110108
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

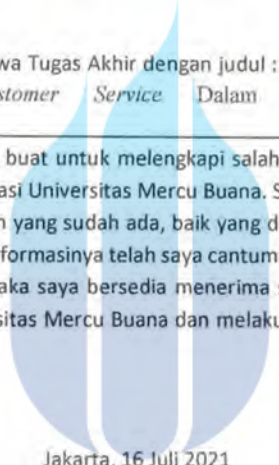
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : Strategi Komunikasi Humas PT Tritanu Head Office Pada Divisi Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan 2020_____a

adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA




(Windi Andiyani)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi


(Anindita, S.Pd, M.I.kom)


(Suryaning Hayati, SE, MM, M.I.kom)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Strategi Komunikasi Humas PT Tritanu *Head Office* Pada Divisi
Customer Service Dalam Menangani Komplain Pelanggan 2020
Nama : Windi Andiyani
NIM : 44217110108
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

(Anindita, S.Pd, M.I.kom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang studi *Public Relations*
Windi Andiyani
44217110108

Strategi Komunikasi Humas PT Tritanu *Head Office* Pada Divisi *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Pelanggan 2020

Jumlah Halaman **133**

Bibliografi : 18 referensi, Tahun 2004-2020

ABSTRAK

PT Tritanu dengan *tagline* “*Customer for life*” sebagai salah satu produk layanan publik sebagai perusahaan jasa pelayanan purna jual (*after sales service*) mengutamakan pelayanan untuk pelanggannya. Melalui humas di devisi *customer service* perusahaan memberikan *job desk* yang juga menjalankan peran sebagai *customer relations*. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan bulan Agustus 2020 26% komunikasi tidak berhasil dengan baik, maka masalah utama bersumber dari *customer service*.

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh *customer service* memiliki kesamaan teori perencanaan strategi komunikasi yang disampaikan Prof Onong Uchjana Effendy yaitu strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*communication planning*) dan komunikasi manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan desain penelitian kualitatif. Menggunakan metode studi kasus melalui wawancara dan observasi untuk melakukan penelitian langsung. Subjek penelitiannya ialah *customer service*, Menggunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder setelah dilakukan pengumpulan data teknik analisis data menggunakan :*Data Collect*, *Data Reduction*, *Data Display* dan *Data Verification*, Teknik pemeriksaan keabsahaan data menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini membahas tahapan tahapan strategi komunikasi humas divisi *customer service* dalam menghadapi komplain pelanggan, yang meliputi *Defining the problem*, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dijalankan oleh *customer service* PT Tritanu *head office* memiliki strategi komunikasi khusus dalam menangani komplain pelanggan nya. Menggunakan program *respon time* dan *Preventive maintenance* (Pemeliharaan mesin) dilakukan sebagai strategi menangani komplain agar perusahaan lebih terfokus memberikan pelayanan untuk para pelanggan dan dapat memberikan pelayanan yang pelanggan butuhkan.

Kata kunci : Strategi komunikasi, Pelayanan, *Customer service*, Komplain

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis curahkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shallallahu'alaihi wasallam. Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu sebagai tugas yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas PT Tritanu *Head Office* Pada Divisi *Customer Service* Dalam Menangani Komplain 2020”. Harapan tugas akhir ini untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

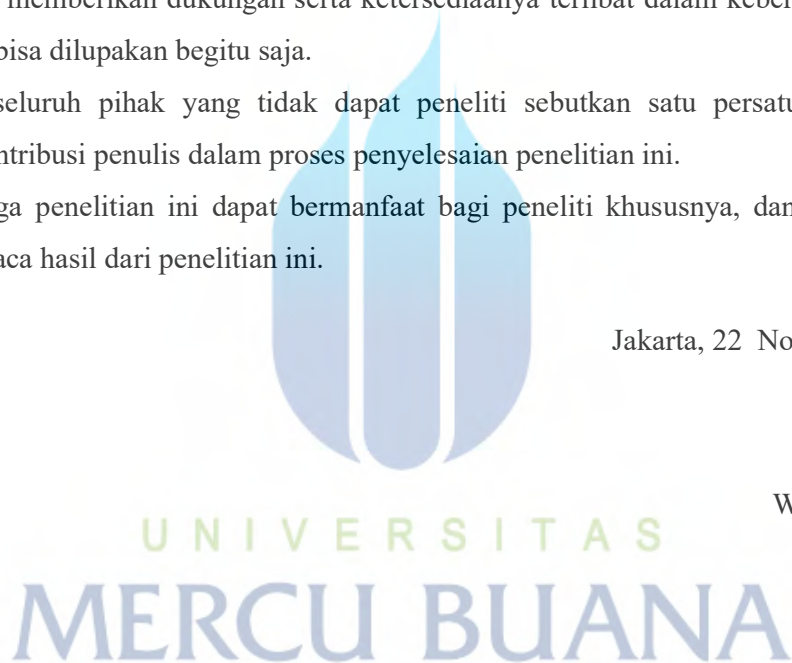
Dalam proses pembuatan penelitian ini, karena itulah peneliti akan sangat berbesar hati untuk menerima saran, kritik serta masukan. Skripsi ini dapat terselesaikan juga tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Anindita, S.Pd, M.I.kom selaku pembimbing yang selalu bersedia membantu dan memberikan masukan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan tepat waktu.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membatu kelancaran kepada peneliti dalam bidang kemahasiswaan.
4. Bapak Dr. Farid Hamid Umerela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan proses belajar di Program Studi *Public Relations*.
5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasehat kepada peneliti selama masa perkuliahan Bidang studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh staf Program Studi Public Relations Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran dalam perkuliahan kepada peneliti.
7. Kepada seluruh staff PT Tritanu *Head Office* yang sudah memberikan sumber informasi, kesempatan dan kepercayaan yang peneliti butuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini.

8. Teruntuk orang tua ku tercinta, terima kasih berkat doa dukungan secara moril maupun material telah memberi dukungan sejauh ini sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian dengan baik.
9. Widji Agus Wijatmiko yang senantiasa menjadi pendengar keluh kesah peneliti dalam menyusun tugas akhir yang tidak bisa dilupakan begitu saja.
10. Ikbal Aziz Saputra senantiasa menjadi sahabat yang selalu mendukung memberi masukan dan saran dalam penyusunan penelitian ini dengan penuh kesabaran.
11. Muhammad Fakhri Rahman sebagai sahabat yang sudah mendukung peneliti dan menjadi penunjang kelancaran selama menyusun tugas akhir ini.
12. Sahabat seperjuangan S.I.Kom Universitas Mercu Buana menteng yang senantiasa saling memberikan dukungan serta ketersediaanya terlibat dalam kebersamaan yang tidak bisa dilupakan begitu saja.
13. Dan seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.
14. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya, dan bagi semua pembaca hasil dari penelitian ini.

Jakarta, 22 November 2020

Windi Andiyani



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoretis	24
2.2.1 Komunikasi.....	24
2.2.2 Strategi Komunikasi	26
2.2.3 Public Relations	27
2.2.4 Customer Relations	29
2.2.5 Customer Service	30
2.2.6 Pelanggan.....	32
2.2.7 Keluhan Pelanggan.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Paradigma Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Subyek Penelitian	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder	44
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Sistem Layanan Pelanggan	50
4.1.2 Alur Pelayanan <i>Customer Service</i>	51
4.1.3 Struktur organisasi.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 <i>Defining the problem</i>	56
4.2.2 Perencanaan	63
4.2.3 Pelaksanaan.....	67
4.2.4 Evaluasi.....	72
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 <i>Defining the problem</i>	78
4.3.2 Perencanaan	83
4.3.3 Pelaksanaan.....	87
4.3.4 Evaluasi.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	93
5.2.1 Saran Akademis	93
5.2.2 Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Email Permintaan IT	3
Gambar 3.5	Verifikasi Data.....	47
Gambar 4.1	Logo Perusahaan.....	50
Gambar 4.1.2	Alur Layanan Komplain.....	52
Gambar 4.1.3	Verifikasi Data.....	52
Gambar 4.2.1	Proses Customer Service Menangani Komplain	62
Gambar 4.2.2	Tampilan Dashboard Layanan CS	66
Gambar 4.3	CS Sedang Menangani Komplain.....	77
Gambar 4.3.2	Job Desk CS.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pemohonan Pengumpulan Data Riset
2. Surat Balasan PT Tritanu
3. Draf Wawancara
4. Transkrip Wawancara
5. Dokumentasi Wawancara
6. Curriculum Vitae

