

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM BERSUJUD
KABUPATEN TANAH BUMBU**

Muhammad Alwi Oktafian¹ , M. Ali Wafa² , M. Agus Humaidi³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM 18110125

²Ilmu Komunikasi, 70201, Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN 1113012016

³Ilmu Komunikasi, 70201, Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN 1118088901

E-Mail: muhammadalwioktafian1@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran mengenai bagaimana strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan daerah air minum bersujud kabupaten tanah bumbu. Dalam menghadapi era globalisasi dalam bidang komunikasi dan bisnis, maka setiap perusahaan asing, nasional maupun Negara masing-masing berusaha mengatur langkah dan strateginya untuk bisa memenangkan pasar yang menguntungkan baginya. Diterimanya suatu perusahaan oleh masyarakat atau tidak, disukainya produksi perusahaan itu oleh masyarakat atau tidak, semuanya tergantung pada hasil karya Humas. Dalam penelitian ini, masalah umum yang di kemukakan adalah bagaimana strategi komunikasi humas dalam menangani keluhan pelanggan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu? Apa saja kendala strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan? Upaya dalam menangani keluhan pelanggan? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dan faktor penghambat humas dalam menangani keluhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu melakukan strategi humas dalam menangani keluhan pelanggan dengan cara mengidentifikasi masalah, tidak memandang ringan masalah, menentukan target sasaran informasi, menentukan strategi dan evaluasi. PDAM Bersujud juga mengalami faktor penghambat dalam menangani keluhan tersebut, yaitu : keterbatasan SDM, kurangnya komunikasi, kendala teknis, dan kurangnya sarana dan prasarana.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Humas, Keluhan Pelanggan

bumbu bisa menjadi perusahaan yang lebih baik lagi dan berkembang, khususnya pihak humas bagian pelayanan agar bisa melayani segala keluhan pelanggan dengan sabar dan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar. (2017). *Strategi Komunikasi*. Bandung: PT Amrico
- Cangara, H. (2013) *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, Jakarta: Rajawali
- Ariska, I. (2018). *Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam melayani keluhan pelanggan*. Universitas Islam Negeri (UIN) Surabaya.
- Mamik. (2015). *Metode Kualitatif*. Sidorjo: Zita Fatma Publisher
- Al Muchtar, S. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kulvisaechana, S. (2001). *The Role of Communication Strategies in Change of Management Process*. M.Phil in Management Studies, University of Cambridge.
- Machmud, M. (2016). *Tuntunan Penulisan Tugas Akhir Berdasarkan Prinsip Dasar Penelitian Ilmiah*. Malang: Selaras.
- Nurudin. (2017). *Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, B. (2015). *Komunikasi Pariwisata: Pemasaran dan Brand. Destinasi*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, O, U. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.