

STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TANAH BUMBU

Bayu Anggara Aditya, M. Agus Humaidi, Risa Dwi Ayuni

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Asryad Al Banjar Banjarmasin
E-mail: bayuaggara17@gmail.com

ABSTRAK

Kantor pertanahan ini tak jarang mengalami berbagai macam permasalahan terutama dengan pelanggan. Banyak pelanggan yang mengadukan permasalahan mengenai lamanya proses pembuatan sertifikat tanah, keterlambatan petugas ukur yang datang untuk melakukan pengecekan tanah dan lain sebagainya. Kantor pertanahan sebagai instansi pemerintah yang memonopoli dalam mengejar target operasionalnya tak luput dari gangguan-gangguan komunikasi, untuk mengatasinya, maka di perlukan strategi komunikasi yang sudah di tetapkan oleh manajemen strategis, guna mempertahankan citra dan eksistensi. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan, mengetahui kendala dalam menangani keluhan pelanggan, dan upaya yang dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan. Teori komunikasi, teori strategi komunikasi, dan teori keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menjadi informan ialah tiga pihak pelayanan dua pelanggan dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil yang di temukan menunjukkan bahwa kantor pertanahan kabupaten tanah bumbu melakukan strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan dengan cara mengidentifikasi masalah, melakukan pengecekan, dan memberikan informasi terkait apa yang di keluhkan serta memberikan arahan. Kantor pertanahan juga mengalami hambatan dalam menangani keluhan pelanggan yaitu hambatan psikologis, hambatan mekanis, dan hambatan semantik. Upaya yang di gunakan kantor pertanahan yaitu dengan palnning seperti menerima keluhan, melakukan pengecekan, dan memberi arahan. Dan manajemen seperti menginformasikan melalui media sosial, dan penyuluhan secara langsung.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan, Keluhan Pelanggan

REFERENSI

Buku

- Abidin, Y. Z. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Ambar. 2017. *Strategi Komunikasi*. Bandung: PT Amrico
- Cangara. Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi : Tipe Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Yasir. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi. Grup Penerbitan*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal

- Wijaya, Ida Suryani. "Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kegiatan pembangunan." *Lentera* 17.1 (2015).
- Niswah, Fitrotun, and Eva Hany Fanida. "Quick Wins: Mekanisme Layanan Administrasi Perkantoran." *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* (2015).
- Tarigan, Oky Zuwifri. *Strategi Komunikasi Customer Care Officer dalam Menangani Keluhan Pelanggan* (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Customer Care Officer PT. Honda Arista Ringroad Medan dalam Menangani Keluhan Pelanggan). Diss. Universitas Sumatera Utara, 2018.

- Rusyan, Shabrina Ayulia. Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor. Diss. UAJY, 2013.
- Pardede, Fenny Akhira, and Rusmadi Awza. "Strategi Komunikasi PT. Agung Automall Pangkalan Kerinci dalam Menangani Keluhan Pelanggan." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 3.2 (2016): 1-15.
- Ariska, Iis. Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018
- Asriwati. Strategi Komunikasi Efektif. Syiah Kuala University Press, Banda Aceh, 2021
- Zikri Fachrul Nurhadi, Achmad Wildan Kurniawan. Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. Universitas Garut, 2017
- I Gusti Ngurah Rai Ari Yudha, Hambatan Komunikasi Pada Mahasiswa Perantauan Asal Bali : Yogyakarta, 2019
- Talika, Febi Trafena. "Manfaat Internet Sebagai Media Komunikasi Bagi Remaja Di Desa Air Mangga Kecamatan Laiwui Kabupaten Halmahera Selatan." *Acta Diurna Komunikasi* 5.1 (2016).
- Juliani, Reni, Hafied Cangara, and Andi Alimuddin Unde. "Komunikasi antarbudaya etnis aceh dan bugis-makassar melalui asimilasi perkawinan di kota makassar." *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi* (2015): 70-87.