

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Manajemen Hubungan Masyarakat PT Asuransi Jasa Indonesia Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat Melalui Media Online

Julia Farah Diba

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=56949&lokasi=lokal>

Abstrak

Media online menjadi salah satu sarana menyampaikan pendapat, saran, kritik dan keluhan. Keluhan terjadi karena kurangnya pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Salah satu bagian dalam perusahaan, yaitu humas, salah satu kegiatan Humas adalah manajemen Humas. Tidak terkecuali perusahaan asuransi dibawah naungan BUMN, PT Asuransi Jasa Indonesia. Penelitian meneliti Manajemen Hubungan Masyarakat PT Asuransi Jasa Indonesia dalam Penanganan Keluhan Masyarakat melalui media online.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme. Dalam penelitian ini, menggunakan Teori Informasi Organisasi, Manajemen Humas, pelayanan prima.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif dan metode penelitian adalah studi kasus. Serta metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, studi pustaka dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data kualitatif menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian ini mengemukakan, manajemen Humas Jasindo melakukan proses manajemen Humas, yaitu mendefinisikan problem, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, dan mengevaluasi program. Tidak hanya itu, penanganan keluhan adalah bentuk pelayanan prima yang dilakukan Humas Jasindo untuk melayani customer. Dalam menangani keluhan, Humas berkerjasama dengan unit lain yang bersangkutan, hal itu dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat disampaikan pada customer.

Penelitian ini memberi kontribusi secara akademis yaitu memberikan manfaat di bidang ilmu komunikasi, khususnya untuk ilmu manajemen humas, serta pelayanan prima. Secara metodologis untuk mengembangkan metode-metode penelitian yang ada dan secara praktis dapat dijadikan sebagai rujukan bagi praktisi humas, sehingga dapat mengetahui lebih dalam mengenai manajemen humas.