

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Strategi Komunikasi Humas XI Axiata Dalam Menangani Keluhan Konsumen Pada Media Online (Studi Kasus Pada Surat Pembaca Kompas.Com Dan Detik.Com Edisi November 2014 Sampai Dengan Februari 2015)

Wahyudi

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=70188&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Humas XL Axiata dalam menangani keluhan konsumen di surat pembaca media online (Kompas.com dan Detik.com) dari awal penanganan hingga tuntas. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dan metode yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan dalam menangani keluhan konsumen, Humas XL Axiata melakukan: Pertama, kegiatan monitoring media online selama jam kerja ataupun di luar jam kerja. Kedua, menyusun program dengan menyiapkan jawaban yang akan disampaikan kepada konsumen terkait masalah keluhan, kemudian menyiapkan jawaban untuk dimuat di media online. Ketiga, melakukan tindakan dengan menghubungi konsumen dan menangani keluhan hingga tuntas melalui koordinasi dengan tim lain seperti tim Customer Service. Laporan penanganan ini kemudian ditayangkan di media online. Keempat, tim Humas XL Axiata melakukan evaluasi dengan melihat respon konsumen yang keluhannya telah ditangani.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menambah pengetahuan Mahasiswa dalam penerapan dan kajian teori Humas seperti teori komunikasi Humas, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan teknik pengumpulan data partisipan guna mendapatkan data yang lebih detail dan variatif.