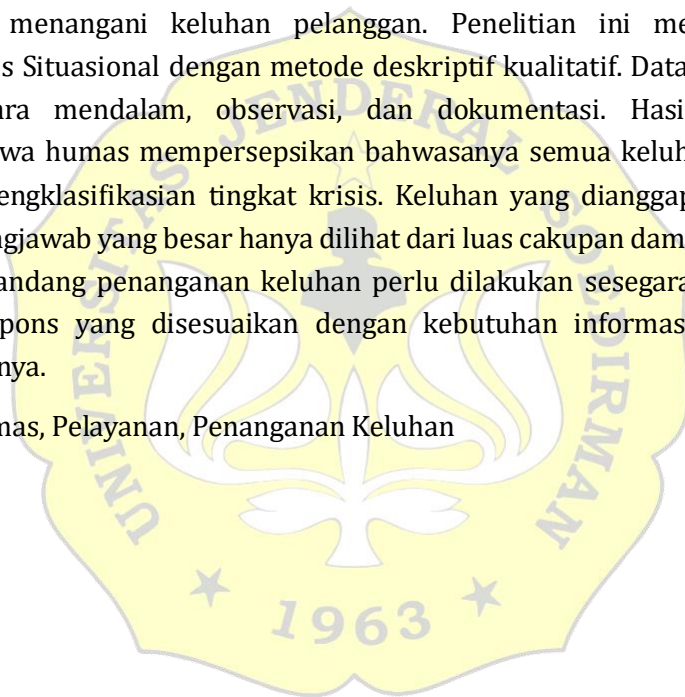


## ABSTRAK

Pelayanan merupakan aspek terpenting bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka dapat memunculkan sebuah keluhan. Penanganan keluhan kemudian menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh humas untuk mendapatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan kembali. Perumdam Tirta Satria Banyumas merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak pada distribusi air bersih bagi masyarakat. Berdasarkan situs Lapak Aduan Banyumas, jenis aduan paling tinggi pada perusahaan tersebut yaitu terkait keluhan. Berdasarkan hal itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pegawai dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional dengan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa humas mempersepsikan bahwasanya semua keluhan sama sehingga tidak terdapat pengklasifikasian tingkat krisis. Keluhan yang dianggap mengancam dan memiliki tanggungjawab yang besar hanya dilihat dari luas cakupan dampaknya saja. Selain itu, humas memandang penanganan keluhan perlu dilakukan sesegara mungkin dengan memberikan respons yang disesuaikan dengan kebutuhan informasi pelanggan serta keadaan sebenarnya.

**Kata Kunci** : Humas, Pelayanan, Penanganan Keluhan



## ABSTRACT

*Service is the most important aspect for companies engaged in services. If the quality of service is not in accordance with customer expectations, it can raise a complaint. Handling complaints then becomes something that needs to be considered by public relations to get customer satisfaction and trust back. Perumdam Tirta Satria Banyumas is one of the regionally owned business units engaged in the distribution of clean water to the community. Based on the Lapak Aduan Banyumas website, the highest type of report to the company is related to complaints. Based on that, the purpose of this study is to find out how employee perceptions in handling customer complaints. This research uses Situational Crisis Communication Theory with qualitative descriptive method. Data were obtained by in-depth interviews, observation, and documentation techniques. The results of the study show that public relations perceive that all complaints are the same so there is no classification of crisis levels. Complaints that are considered threatening and have great responsibility are only seen from the wide scope of impact. In addition, public relations views that handling complaints needs to be done as soon as possible by providing a response tailored to customer information needs and actual circumstances.*

**Keywords :** *Public Relations, Service, Complaint Handling*

