

## **ABSTRAK**

**ILLA DEWI AMORA, 17822117**

**Strategi Humas PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dalam Menanggapi Komplain Pelanggan.**

Kata kunci: Strategi Humas Dalam Menanggapi Komplain Pelanggan, JNE

(xi+44+lampiran)

Dalam perkembangan saat ini dimana jasa kurir di Indonesia mulai tumbuh begitu pesat. Sudah cukup banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa kurir, tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ataupun koperasi dan swasta bisa masuk ke dalam semakin kompetitif dikarenakan segala bentuk badan usaha dan swasta bisa masuk ke bisnis kurir tanpa adanya pembatasan. Dari beberapa perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman salah satunya ada nama JNE yang sudah melekat dan dikenal hampir semua kalangan di Indonesia khususnya. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada PR / Humas PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam mengatasi complain pelanggan untuk tetap terlihat / terkesan baik dimata pelanggan. Karenanya sangat di tentukannya pemahaman tentang stratgei mengatasi complain pelanggan serta menjalin hubungan baik dengan pelanggan merupakan salah satu kepandaian dari seorang PR / Humas. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi teori customer relations menurut Morisson dan Konsep strategi olehh Ahmad S. Adnanputra mengacu pada cutlip. Tipe penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi actual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada. Melalui kegiatan wawancara depth interview dengan narasumber dan menggabungkan catatan dilapangan serta data dan informasi yang ada. Hasil penelitian menunjukan dari 5 rincian strategi berdasarkan konsep Ahmad S. Adnanputra mengenai strategi humas dalam menangani complain pelanggan, Humas PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) menjalankan 5 strategi komunikasi berdasarkan konsep. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Strategi Humas PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam mengatasi komplain seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang yang diterima & kekeliruan alamat tujuan. Namun untuk memanjakan pelanggan di masa mendatang JNE harus membuat inovasi selanjutnya dalam upaya memudahkan pelanggan menyampaikan komplain.

(Daftar Pustaka, 2005 - 2018)