

Analisis penerapan customer relations PT Telekomunikasi selular telkomsel dalam menangani keluhan konsumen = Analysis of customer relations implementation at PT Telekomunikasi Selular Telkomsel in complaint handling

Relida Putri Kinasih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404573&lokasi=lokal>

Abstrak

Customer relations adalah bagian dari public relations yang berfokus pada upaya untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen dan pelanggan. Meskipun setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik tetapi keluhan atau komplain dapat muncul dari karena adanya perbedaan antara apa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang pelanggan harapkan untuk mereka terima. Keluhan yang tidak segera ditangani akan menyebabkan kepercayaan publik terhadap perusahaan menurun serta citra dan reputasi perusahaan perlahan lahan memburuk.

Makalah ini membahas mengenai penerapan customer relations yang dilakukan oleh PT Telkomsel dalam menangani keluhan pelanggan serta upaya PT Telkomsel menanggulangi keluhan pelanggan. Data dalam makalah ini diperoleh dari studi pustaka dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk uraian.

Kesimpulan dari makalah ini adalah penerapan customer relations yang dilakukan oleh Telkomsel untuk menangani keluhan pelanggan terwujud dalam dibukanya saluran komunikasi yang selebar lebarnya sehingga pelanggan mudah untuk mengajukan komplain mereka langsung kepada perusahaan serta upaya Telkomsel menanggulangi keluhan pelanggan diwujudkan melalui klarifikasi dan kompensasi.

<hr>

Customer relations is a part of public relations that focus on efforts to maintain good relationships with customers. Although every company trying to provide the best service but complaints may arise because of the gap between what company gives and what customers want. Complaints that are not handled well will cause a decline of public trustworthiness and the image and reputation of the company will slowly deteriorating.

This paper explains about the application of customer relations by PT Telkomsel in complaint handling and the efforts of PT Telkomsel cope with customer complaints. Data in this paper was from the literature and the results are presented in narrative form.

The conclusion of this paper is the application of customer relations by Telkomsel in complaint handling is manifested in opening communication channels as wide as possible so that the customer can complaint directly to the company as well as efforts to cope complaints are through clarification and compensation.