

Studi kasus public relations TELKOMSEL dalam menegakkan citra produk pada pelanggan : suatu analisis kualitatif atas pembentukan citra oleh public relations Telkomsel

Juliati Syarief, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72692&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bagi perusahaan yang telah maju peranan yang penting dalam meningkatkan citra adalah mengoptimalkan pelayanan bagi pelanggannya. Salah satu upaya yang dilakukan bagi perusahaan besar tersebut Public Relations TELKOMSEL dengan mendekati dirinya kepada pelanggan, guna mengetahui sejauhmana Pelanggan melihat institusi TELKOMSEL berkiprah.

Sebagai operator telephone selular yang berkembang pesat TELKOMSEL dituntut untuk lebih menfokuskan terhadap jasa pelayanan perangkat teknologi komunikasi, yakni simcard KartuHALO dan simPATI.

Berdasarkan temuan yang ada keluhan yang didapat menggambarkan bahwa citra TELKOMSEL masih perlu di perbaiki mengingat, masukan yang ada sangat terkait pada produknya.

Kendala yang timbul dari keluhan tersebut hendaknya ditanggapi sebagai masukan input guna mencapai satu solusi yang baik tepat.

Adapun salah satu upaya yang dilakukan guna memperhatikan pelanggannya dengan mengadakan/mengeluarkan Press Release sebagai jembatan komunikasi bagi perusahaan terhadap publiknya disamping upaya untuk mendekati diri perusahaan didalam citra pelanggan. Disamping memperhatikan keluhan didalam surat pembaca baik melalui media massa atau secara langsung melalui surat pengaduan ke TELKOMSEL.

Sejauh ini pelanggan lebih cenderung melihat aspek keberadaan fungsi atas simcard dari KartuHALO dan simPATI sebagai sarana komunikasi, tetapi seiring dengan perkembangan teknologi yang makin maju, tuntutan atas fasilitas yang diberikan harus juga disesuaikan dengan kebutuhan zaman. Sehingga tidaklah berlebihan bila harapan tersebut sebagai bagian dalam upaya menonjolkan kelebihan atas produk TELKOMSEL terhadap produk telephone selular lainnya.