

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
DAN MENGATASI KELUHAN PELANGGAN PADA PERUMDA  
BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR**

**Oleh**

**Putri Indah Sari, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana Yogyakarta**

**[Indahsari439@gmail.com](mailto:Indahsari439@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran humas sebagai komunikator, pembina relasi dan penunjang kegiatan manajemen dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di Perumda Batiwakkal. Adapun hambatan atau kendala yang timbul dari pihak humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan terdapat juga upaya humas dalam mengatasinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan penulis secara langsung di Perumda Batiwakkal Berau Kalimantan Timur. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Petugas humas, Koordinator humas, Kabag Hublang dan pelanggan Perumda Batiwakkal Berau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa: 1) Sebagai komunikator atau media penghubung dalam menyampaikan dan menerima informasi yang datang dari pelanggan atau sebaliknya, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan. 2) Sebagai pihak yang ditunjuk mampu menjalin kerja sama dengan pihak eksternal Perumda Batiwakkal. 3) Sebagai pihak yang dapat menunjang kegiatan dan fungsi manajemen perusahaan dengan melakukan program pengembangan POAC. Hambatan yang dialami humas Perumda Batiwakkal Berau dalam mengatasi keluhan dan pemberian pelayanan pelanggan adalah terdapat beberapa pengaduan yang tertunda yang mengakibatkan pelanggan merasa kecewa dan menganggap tidak dihiraukan keluhannya. Adapun keluhan tersebut harus melalui tahapan, tidak secara langsung dikerjakan saat itu juga. Sedangkan upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan rapat evaluasi untuk membahas kinerja staf Perumda dari bagian-bagian yang ada di humas ataupun divisi lain agar mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan.

Kata kunci: Peran Humas, Pelayanan, Pelanggan dan Keluhan

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the role of public relations as a communicator, relationship builder and supporting management activities in providing services and overcoming customer complaints at Perumda Batiwakkal. The obstacles or obstacles that arise from the public relations in providing services to customers and there are also public relations efforts in overcoming them.*

*The method used in this study is through data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation carried out by the author directly at Perumda Batiwakkal Berau, East Kalimantan. The research subjects in this study were Public Relations Officer, Public Relations Coordinator, Head of Hublang and Customers of Perumda Batiwakkal Berau.*

*Based on the research conducted, the researchers found that: 1) As a communicator or media liaison in conveying and receiving information coming from customers or vice versa, providing all the information needed by customers. 2) As the appointed party able to establish cooperation with external parties Perumda Batiwakkal. 3) As a party that can support the activities and functions of the company's management by conducting a POAC development program. The obstacle experienced by Public Relations of Perumda Batiwakkal Berau in dealing with complaints and providing customer service is that there are several pending complaints which cause customers to feel disappointed and consider their complaints to be ignored. The complaint must go through stages, not directly done on the spot. Meanwhile, the efforts made are to hold evaluation meetings to discuss the performance of Perumda staff from sections in public relations or other divisions in order to achieve the desired company goals.*

*Keywords : The Role Of Public Relations, Customer Service, Customer and Complaint*

### **A. PENDAHULUAN**

Perusahaan milik negara di Indonesia memiliki peranan dan pengaruh dalam pengembangan dunia bisnis dalam menjalani usahanya, dikarenakan sebagian besar badan usaha milik pemerintah ini dimonopoli oleh beberapa jenis

bisnis dimana sangat berguna bagi siklus hidup manusia. Maka dari itu, dalam meneruskan bisnisnya, perusahaan milik negara ini pengelolanya adalah pemerintah itu sendiri karena ini berkaitan erat dengan nasib bangsa Indonesia. Perusahaan milik negara ini semoga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dunia usaha pada umumnya dan masyarakat. Dalam