

Proses Komunikasi Persuasif dalam Menangani Komplain Mitra Bisnis (Studi Kasus Proses Komunikasi Persuasif dalam Menangani Komplain Mitra Bisnis di PT. Liquid Next Generation Yogyakarta) Periode 01 – 28 Februari 2019

Anggi Pitra Pradikta

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

E-mail: anggpitra01@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat diperlukan di setiap aspek kehidupan terlebih di sebuah perusahaan. Salah satu feedback yang diberikan oleh customer terhadap perusahaan adalah komplain. Komplain bisa menjadi sebuah ancaman bagi suatu perusahaan sehingga harus segera direspon dengan positif dan perusahaan harus memberikan solusi terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi persuasif yang dilakukan PT. Liquid Next Generation dalam menangani komplain dari mitra bisnis. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian komunikasi persuasi PT. Liquid dalam menangani komplain. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan kajian pustaka. Keabsahan data diuji dengan teknik triangulasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menangani komplain dari mitra bisnis, PT. Liquid menggunakan teknik-teknik komunikasi persuasif di mana teknik-teknik tersebut berhasil mengatasi permasalahan terkait komplain yang PT. Liquid hadapi dan kerjasama yang dilakukan antar kedua perusahaan dapat berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang diharapkan bersama.

Kata Kunci : Komunikasi Persuasif, Mitra Bisnis, Komplain

***Process of Persuasive Communication in Handling Complaints from
Business Partners (Research Process of Persuasive Communication in
Handling Complaints from Business Partners at PT. Liquid Next
Generation) Period 01 – 28 February 2019***

Anggi Pitra Pradikta

*Communication Studies Faculty of Communication and Multimedia University of
Mercu Buana Yogyakarta*

E-mail: anggipitra01@gmail.com

Abstract

Communication is something that is needed in every aspect of life, especially in a company. One of the responds given by customers to the company is complaints. Complaints can be a threat to a company that why must be responded by positively and the company must provide the best solution. This research aims to determine the process of persuasive communication carried out by PT. Liquid Next Generation in handling complaints from business partners. This research is a descriptive qualitative study with the subject of persuasion communication research by PT. Liquid in handling complaints. Data collection is done by observation, interview, and literature studies. The validity of the data is tested by triangulation technique. The results of this study indicate that in handling complaints from business partners, he uses persuasive communication techniques which these techniques successfully solving the problems related to complaints that PT. Liquid faces and the collaboration between the two companies can run in accordance with the vision, mission and goals expected together.

Keywords: Persuasive Communication, Business Partners, Complaints