

# Komunikasi Manajemen Komplain PT. Mutiara Cemerlang Teknologi

Oleh:

Indry Eka Pradhani,

Nur Maghfirah Aestetika (tanpa gelar)

Progam Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2023

# Pendahuluan

## Latar Belakang Masalah

“Dua **prinsip organisasi** (Modjiono, 2022, 33) ;

1. Organisasi harus bertahan (*Survive*)
2. Organisasi harus berkembang (*Develop*)”

**Faktor penghambat proses komunikasi**  
(Zaenal Mukaromi, 2020);

1. Hambatan dalam mengembangkan pesan,
2. Kendala media dalam menyampaikan pesan,
3. Kendala dalam menerima pesan,
4. Kendala dalam menafsirkan pesan.

# Pendahuluan

**Komplain = *feedback***  
*yang Negatif*

*(Bell & Luddington, 2006:18).*

Komplain pelanggan menurut Rusadi (2004:56) merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Yang dimana jika itu diabaikan akan menjadikan citra buruk bagi organisasi tersebut.

# Pendahuluan

”Seorang pemimpin organisasi, manajer, atau administrator harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi itu dilancarkan.

## Maka,

Dibutuhkan pola-pola pengembangan komunikasi yang baru dan pada gilirannya nanti melahirkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat memperkokoh koefinasi semua komponen.”

# PT. Mutiara Cemerlang Teknologi

## Lokasi

Banjarbendo, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo

## Layanan

Pembuatan *website*, *Email Hosting/Bisnis*, Pengelolaan *Google Ads*, dan beberapa aplikasi pendukung bisnis lainnya.

## Kerjasama

Mulai beroperasi sejak tahun 2020 hingga saat ini dan telah bekerjasama dengan beberapa perusahaan BUMN serta perusahaan swasta.

# PT. Mutiara Cemerlang Teknologi

## Keluhan Pelanggan

- Pengoperasian Aplikasi / Software
- Perawatan Aplikasi / Software
- Perawatan Hardware

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

**“Pola Komunikasi Organisasi PT. Mutiara Cemerlang Teknologi  
Dalam Menangani Manajemen Komplain”**

## Tujuan Penelitian

Mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjadi di PT. Mutiara Cemerlang Teknologi dalam menangani keluhan atau komplain dari pelanggan

## Manfaat Penelitian

### Teoritis

Dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan judul penelitian. Sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya

# Manfaat Penelitian

## **Teoritis**

Dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan judul penelitian. Sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya

## **Praktis**

Dapat membantu ide dan pikiran, sehingga dapat menjadikan sebagai proses pembelajaran terutama yang berhubungan dengan sumberdaya yang berkaitan dengan pola komunikasi organisasi dalam menangani keluhan atau complain dari klien yang telah bekerjasama dengan PT. Mutiara Cemerlang Teknologi



# Penelitian Terdahulu

**Indryanti (2020)**

“Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar”

**Salvador Faria Saqueira G. (2020)**

“Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Gajayana TV”

**Wahyuni HR (2014)**

“Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep”

**Velani Ayu Ningtyas, Viro Dharma Saputra, Miftahul Huda (2016)**

“Pola Komunikasi PT. Apparel One Indonesia Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19”

**Anis Windarti, Djoko Santoso TH, Andre N. Rahmanto (2013)**

“Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta”

**Baskoro Harwindito, Alma Putri Lovendang, Dhiani Dyahjatmayanti (2019)**

“Penerapan Manajemen Komplain Pada Pelayanan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia”

# Metode

## Jenis Penelitian



Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll

## Teknik Analisa Data



Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif Miles & Huberman (1984) dalam analisis data kualitatif terdapat tiga yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi.

## Teknik Pengumpulan Data



Wawancara, observasi dan dokumentasi

## Penentuan Informan



*Purposive sampling*

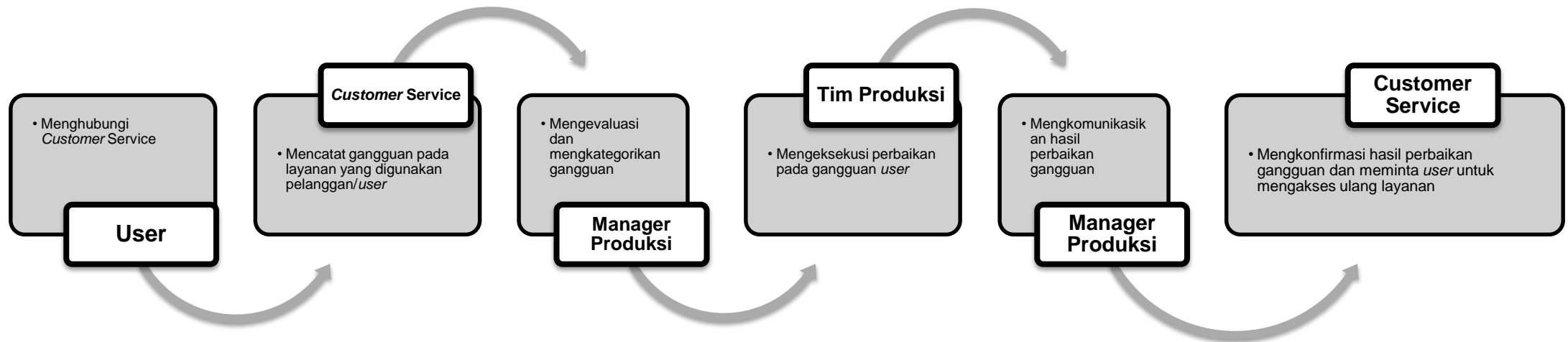
# Katz dan Khan

“Komunikasi organisasi adalah sebuah pengiriman dan atau pertukaran informasi dalam suatu organisasi, sehingga dapat membentuk **arus informasi**. Adanya komunikasi organisasi dapat memunculkan jaringan informasi dalam organisasi tersebut.”

# Mengapa Katz dan Khan ?

- “ Alasan peneliti menggunakan teori komunikasi organisasi Katz dan Khan karena teori tersebut dirasa sesuai dengan tujuan penelitian ini. Teori Katz dan Khan merujuk pada komunikasi dari atas kebawah. Yang menurut mempunyai lima (5) tujuan pokok, yaitu:
1. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu.
  2. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan.
  3. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.
  4. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada karyawan.
  5. Menyajikan informasi mengenai aspek idiologi dalam membantu organisasi menanam pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.

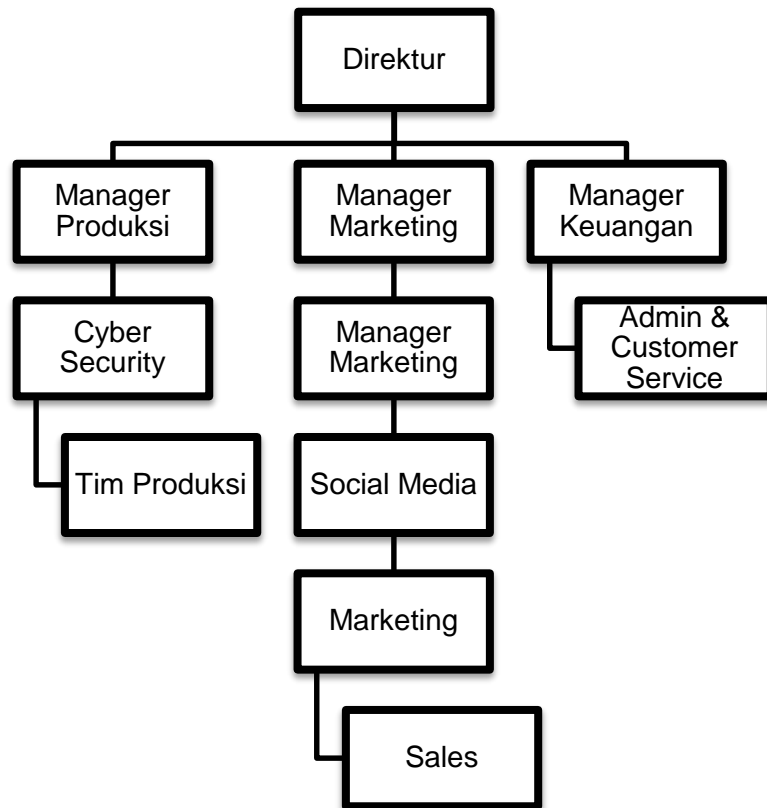
# Hasil & Pembahasan



Tabel 4. Proses Komunikasi Saat Melakukan Perbaikan Gangguan Layanan

**Manajemen keluhan** adalah sistem untuk memantau sikap dan kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya sehingga manajemen dapat bertindak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. (Fandy Tjiptono, 2009)

# Hasil & Pembahasan



*Berdasarkan Ruang Lingkup .....*

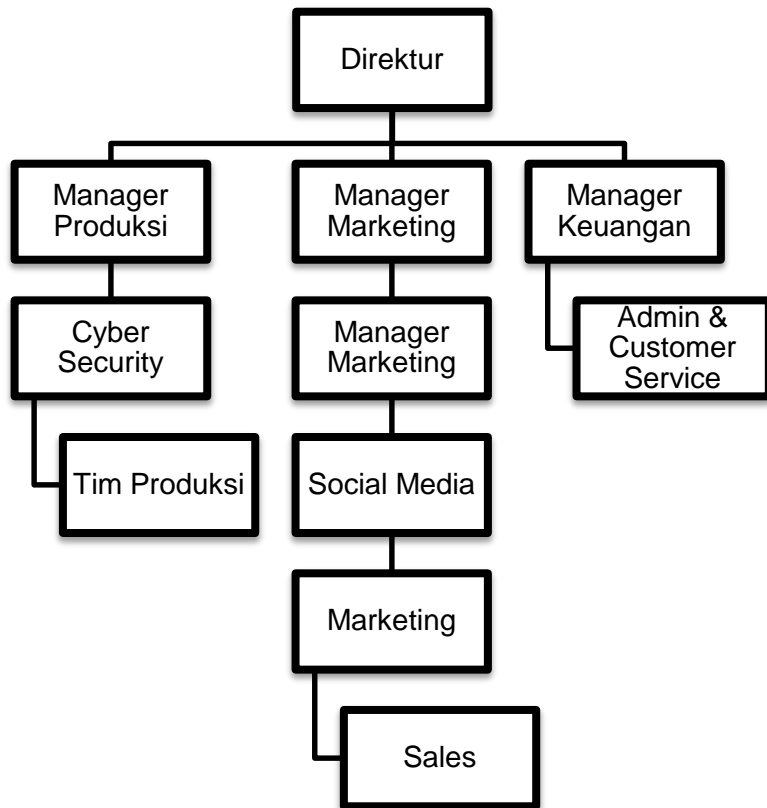
## Komunikasi Internal

- Customer Service meneruskan apa saja gangguan yang dialami user kepada manajer produksi.
- Penyampaian poin-poin perbaikan dari manajer produksi kepada tim produksi.
- Komunikasi lainnya yang melibatkan dua atau lebih karyawan dalam satu perusahaan.

## Komunikasi Eksternal

- User menghubungi menyampaikankeluhan kepada customer service.
- Costumer service mengkonfirmasi kepada user bahwa perbaikan telah selesai.

# Hasil & Pembahasan



*Berdasarkan Arah Komunikasi .....*

## Komunikasi Diagonal

- Penyampaian poin-poin keluhan user dari customer service kepada manajer Produksi.
- Informasi penyelesaian perbaikan dari Manajer produksi kepada customer service.

## Komunikasi Atas ke Bawah

- Arahan perbaikan dari manajer produksi ke tim produksi

## Komunikasi Horizontal

- Komunikasi sesama tim produksi untuk menyelesaikan problem user.

# Referensi

- Mukarom, Zainal, Teori-Teori Komunikasi, Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati, 2020.
- W. HR, "Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep," UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2014.
- N. Ziana, "Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy Dalam Menyelesaikan Pengaduan Warga Kota Banda Aceh," Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2018.
- V. D. S. M. H. Velani Ayu Ningtyas, "Pola Komunikasi PT. Apparel One Indonesia Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Masa Pandemi Covid - 19," Syiar Jurnal Komunikasi dan Penyiaran, vol. 1, p. 127, 2021.
- I. R. A. K. G Astria, "Analisis Komunikasi Internal di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik," Jurnal Komunikatio, vol. 2, no. 1, p. 16, 2016.
- Z. Mukarom, Teori-Teori Komunikasi, Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi, 2020.
- I. D. Hasanti, "Analisis Komunikasi Organisasi Antara Event Project Team dan Account Executive di Event Organizer Twisbless," Jurnal Komunika, vol. 8 No. 1, p. 35, 2019.
- I. D. Hasanti, "Analisis Komunikasi Organisasi Antara Event Project Team dan Account Executive di Event Organizer Twisbless," Jurnal Komunika, vol. 8 NO .1, p. 35, 2019.
- E. Novianto, "Pola Komunikasi Organisasi PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Antara Karyawan Produksi Dalam Penyampaian Informasi," Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, 2018.
- S. W. Mursalim, "Analisa Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung," Jurnal Ilmu Komunikasi, vol. XV Nomor 1, p. 4, 2018.
- S. W. Mursalim, "Analisis Manajemen Pengadu Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung," Jurnal Ilmu Komunikasi, vol. XV Nomor 1 , p. 4, 2018.



