

**STRATEGI HUBUGAN MASYARAKAT (HUMAS) PT PELABUHAN
INDONESIA II (PERSERO) CABANG PALEMBANG DALAM
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Kosentrasi : Hubungan Masyarakat**



Disusun Oleh:

Nama : TASMANIA

NIM : 07031381320046

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR SKRIPSI

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) PT
PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG
PALEMBANG DALAM MENGATASI KELUHAN
PELANGGAN**

SKRIPSI
Oleh:
TASMANIA
07031381320046

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	Dra. Rogaiyah, M.SI NIP. 195407241985032001		5 April 2019
Pembimbing II	Nurly Meilinda, S.Ikom, M.Ikom NIP. 199005142015042001		19 Februari 2019

Telah dinyatakan memenuhi syarat
Pada tanggal 2 April 2019
Ketua program studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sriwijaya


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si

NIP. 197905012002121005

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

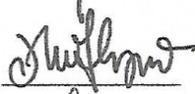
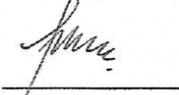
STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS) PT PELABUHAN
INDONESIA II (PERSERO) CABANG PALEMBANG DALAM
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN

SKRIPSI

Oleh:

Tasmania
07031381320046

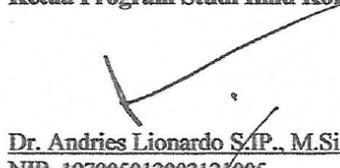
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal, 09 Mei 2019

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Dra. Hj. Rogaiyah, M.Si NIP. 195407241985032001		21-05-2019
Sekretaris	Nurly Meilinda, S.Ikom M.Ikom NIP. 199005142015042001		20-05-2019
Anggota	Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001		21-05-2019
Anggota	Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom M.Si NIP. 199005142015042001		20-05-2019

Dekan Fisip Unsri


Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Mengetahui, 23/5/19.
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Dr. Andries Lionardo S.P., M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul: **“Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan”** ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik Skripsi beserta gelar Sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promotor / pembimbing sebagai *author* dan program studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai Institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapat sanksi akademik yang berlaku.

Palembang, 11 Mei 2019



Tasmania
NIM 07031381320046

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung selama penyelesaian tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri M.Si selaku Pembantu Dekan I, Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Siselaku Pembantu Dekan II, Bapak Dr. Andy Alfatih, M.PA selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Adi Inggit Handoko, M.Ikom selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dra.Hj. Rogaiyah M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat selesai.
6. Ibu Nurly Meilinda, S.Ikom, M. Ikom, Selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mendengarkan dan membantu pembuatan skripsi ini dengan sabar.
7. Dr. Retna Mahriani M.Si Selaku Dosen Pembimbing KKK

8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi dan staff Tata Usaha Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Heru Ribut selaku Adv. Bagian Humas dan Ibu Aini Rahmaniari selaku Staff Bagian Humas dan Seluruh jajaran dan semua pihak PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang yang telah memberikan izin, kesempatan dan bantuannya dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. Bapak dan Ibuku terlove, adikku tersayang Dery Tasma dan Tasia Tasma dan Makyu sebagai supporter hidup paling berharga dalam segala hal, terimakasih atas segala doa, pengorbanan dan ketulusannya.
11. Sahabatku mba Melly Septianah yang telah membantu secara moril dan materil selama proses penulisan skripsi hingga disaat detik-detik menuju penghujung akhir sidang skripsi serta membantu memberikan pemikiran dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Tiara Eka Pratiwi, Lia Tiyas Ayuningrum, dan Sarfina Oktaria yang telah membantu pembuatan skripsi dan menghibur disaat susah maupun senang dan sekaligus teman di masa kuliah.
13. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2013 yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis selama dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini yang akan datang. Kepada semua pihak tersebut semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima disisi Allah SWT, dan mendapat rahmat dari-Nya, Aamiin.

Palembang, 11 Mei 2019
Penulis

Tasmania
NIM 07031381320046

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan pelanggan Tahun 2016	5
Tabel 1.1 Keluhan pelanggan Tahun 2017	6
Tabel 1.1 Keluhan pelanggan Tahun 2018	8
Tabel 2.1 Penelitian skripsi dan jurnal terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	40
Tabel 5.1 Kesimpulan Per Indikator (Mendefinisikan Masalah).....	57
Tabel 5.2 Kesimpulan Per Indikator (Perencanaan dan Penyusunan Program).....	64
Tabel 5.3 Kesimpulan Per Indikator (Tindakan dan Komunikasi).....	71
Tabel 5.4 Kesimpulan Per Indikator (Evaluasi Program).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penurunan keluhan pelanggan tahun 2016-2018	11
Gambar 2.1 Alur Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	45
Gambar 5.1 Proses pengumpulan data permasalahan.....	56
Gambar 5.2 Kegiatan Coffe Morning	62
Gambar 5.3 Kunjungan Pelindo ke salah satu kantor pelanggan.....	63
Gambar 5.4 Kegiatan Survei Pelanggan	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Draf Wawancara

DAFTAR SINGKATAN

Pelindo	: Pelabuhan Indonesia
Humas	: Hubungan Masyarakat
IPC	: Indonesia Port Corporation
SOP	: Standart Operation Procedure
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara

ABSTRACT

This study aims to determine the Strategy of Public Relations of PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch in Overcoming Customer Complaints. The method used in this study is a qualitative approach method. Informants were selected using a purposive technique, based on predetermined criteria, namely the Advisor of Public Relations and Public Relations Staff. Data collection techniques using in-depth interviews, observation and documentation. Data were analyzed with descriptive techniques, to test the validity of the data used triangulation of data sources. In this study the authors used the theory of Cutlip Center Broom. The findings obtained by the author during the study are as follows: 1) data collection problems are carried out by identifying complaints problems and finding out the intensity of complaints received by the company. 2) planning and programming, which is carried out in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) that applies in the company while the preparation of the Pelindo Palembang Branch program conducts coffee morning activities and customer visits. 3) action and communication carried out by PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Branch of Palembang is by following up complaints by checking the complaint directly and communicating with polite and easily understood language. 4) the program evaluation stage is carried out by PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch public relations by means of customer satisfaction surveys. The results showed that the PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch in carrying out its public relations strategy quite well, this was evidenced by the reduction in existing complaints.

Keywords: Strategy, PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Public Relations, Customers.

Advisor I

Dra. Rogayah, M.SL
NIP. 195407241985032001

Advisor II

Nurly Meilinda, S.Ikom..M..Ikom
NIP. 199005142015042001

Palembang, 22/5 April 2019
Chairman of the Departement of Communication Sciences
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University

Dr. Andries Lionardo S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRAK

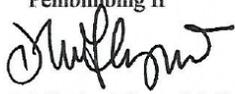
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Informan dipilih menggunakan teknik purposive, berdasarkan kriteria yang telah ditentukan yaitu Advisor bagian Humas dan Staff Humas. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis dengan teknik deskriptif, untuk menguji keabsahan data digunakan triangulasi sumber data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Cutlip Center Broom. Adapun temuan yang penulis peroleh selama penelitian adalah sebagai berikut: 1) pengumpulan data masalah dilakukan dengan cara melakukan identifikasi permasalahan keluhan dan mencari tahu intensitas keluhan yang diterima oleh perusahaan. 2) perencanaan dan penyusunan program, yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan sedangkan penyusunan program Pelindo Cabang Palembang melakukan kegiatan *coffee morning* dan *customer visit*. 3) tindakan dan komunikasi yang dilakukan humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang adalah dengan menindaklanjuti keluhan dengan cara mengecek langsung keluhan tersebut serta melakukan komunikasi dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. 4) tahap evaluasi program dilakukan humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dengan cara survei kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dalam menjalankan strategi humas dengan cukup baik, hal ini dibuktikan dengan berkurangnya keluhan yang ada.

Kata Kunci : Strategi, Humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang, Pelanggan.

Pembimbing I


Dra. Rogayah, M.Si
NIP. 195407241985032001

Pembimbing II


Nurly Meilinda, S.Ikom., M.Ikom
NIP. 199005142015042001


Palembang, April 2019
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Leonardo S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini persaingan dunia bisnis setiap perusahaan semakin ketat tidak hanya memprioritaskan pada penjualan produk atau jasa yang berkualitas dan pengiriman barang yang tercepat, namun pelayanan terhadap pelanggan juga menjadi perhatian khusus dari perusahaan. Menurut Bill Canton (dalam Soemirat&Ardianto, 2007:114) menyebutkan bahwa dengan terbentuknya citra yang baik dimata pelanggan, hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut .

Setiap perusahaan pasti membutuhkan seseorang hubungan masyarakat (humas) yang profesional untuk mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama, oleh karena itu dibutuhkan seorang humas yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam menjalankan aktivitas hubungan pelanggan di perusahaan. Dari sinilah eksistensi humas difungsikan melalui hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan.

Menurut Griswold (dalam Soemirat, 2012:12) menyebutkan bahwa humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi publik, memperkenalkan berbagai kebijakan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik dan membuat perencanaan serta melaksanakan suatu program kerja dalam upaya memperoleh pengertian dan pengakuan publik.

Tugas humas dalam perusahaan adalah membina hubungan yang harmonis dengan berbagai publik, mulai dari publik internal seperti pegawai, manajer, pemegang saham hingga publik eksternal seperti pelanggan, media dan pemerintah.

Pelanggan merupakan individu atau kelompok yang melakukan pembelian produk atau jasa secara tetap yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Definisi pelanggan (*customer*) menurut Philip Kotler (2008:12) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Mengatasi keluhan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan harus dilakukan oleh seorang humas karena jika suatu perusahaan memiliki berbagai macam keluhan pelanggan dan perusahaan tidak dapat mengatasinya tentu hal yang tidak diinginkan dapat terjadi kepada perusahaan tersebut yaitu kehilangan pelanggan yang setia.

Ketika ada keluhan, pihak perusahaan harus mempunyai strategi yang terencana dalam menanggapi persoalan yang ada. Pelaksanaan strategi tersebut tentunya tidak lepas dari peran seorang humas, seperti yang dikemukakan oleh Ruslan (2004:14) humas merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Jika keluhan tersebut dapat diatasi secara tepat maka keuntungan yang dipakai oleh perusahaan adalah citra positif dimata para pelanggannya.

PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyediaan jasa angkutan kepelabuhanan. Sebanyak 111 pelabuhan Indonesia dibawah oleh PT Pelabuhan Indonesia I sampai dengan IV (Persero) yang mana pelabuhan Indonesia I didirikan tahun 1991, meliputi daerah wilayah kerja usaha Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (NAD), Sumatera Utara (Sumut), Riau dan Kepulauan Riau (Kepri) di kantor pusat Medan, Sumatera Utara. Pelindo II adalah Badan Usaha Milik Negara didirikan tahun 1992 yang bergerak dibidang logistik, secara spesifik pada pengelolaan dan pengembangan pelabuhan.

Saat ini, Pelindo II telah mengoperasikan 12 Pelabuhan yang terletak di 10 Provinsi Indonesia yaitu: Sumatera Barat, Lampung, Bengkulu, Jambi, Bangka Belitung, Sumatera Selatan, DKI, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Kalimantan Barat. PT Pelindo III (Persero) didirikan 1 desember 1992 yang berkantor pusat di Surabaya, mengelola 43 pelabuhan yang tersebar di 7 Provinsi yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur, di kantor pusat Surabaya, Jawa Timur. PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) didirikan pada tahun 1992, dikantor pusat Makassar, Sulawesi Selatan Indonesia.

Dalam menjalankan pengembangan perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II pada pengelolaannya dibantu oleh berbagai divisi, salah satunya yaitu: sub bagian komersil, yang meliputi departemen kerja pemasaran dan pentarifan serta departemen kerja humas dan pelayanan pelanggan. Berbagai jasa kepelabuhanan meliputi pelayanan kapal (labuh, tambat, pandu, tunda dan air) dan pelayanan barang (jasa bongkar muat, jasa dermaga dan jasa penumpukan). Jasa kepelabuhanan memiliki peranan masing-masing dan memiliki ketertarikan satu dengan lainnya demi menunjang kelancaran tiga aktivitas kapal dalam kegiatannya mendistribusikan barang. PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang dituntut oleh pelanggan untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga kegiatan pendistribusian barang tidak terhambat yang berdampak terhadap tingginya keluhan pelanggan terhadap perusahaan.

Adapun alasan dalam penelitian ini adalah:

1.1.1 Adanya respon negatif dari pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) cabang Palembang

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan sebagai perusahaan BUMN yang bergerak pada bidang jasa yang selalu berupaya untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan. Contoh keluhan yang sering terjadi di Pelindo yaitu kesalahan dalam pembuatan nota, dan hilangnya data pelanggan. Dalam hal ini yang harus dilakukan humas Pelindo untuk mengatasi keluhan pelanggan yaitu menerima keluhan dengan baik, segera mengatasi keluhan dengan cepat serta memberikan solusi yang terbaik untuk pelanggan. Adapun data keluhan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Keluhan pelanggan tahun 2016

No	Bulan	Tahun	Jumlah Keluhan	keterangan
1	Januari	2016	3	- Koreksi nota - Reward 1%
2	Februari	2016	1	- Koreksi nota
3	Maret	2016	4	- Koreksi nota - lain-lain : - permintaan pembatalan kegiatan lift off fc container. - Dermaga curah cair boombaru
4	April	2016	3	- lain-lain - permohonan jam kerja operasional ppsa - koreksi nota - realisasi UTIP
5	Mei	2016	7	- koreksi nota - lain-lain - permohonan koreksi jasa tunda emergency - Realisasi UTIP
6	Juni	2016	7	- Realisasi UTIP - Koreksi nota - Lain-lain

				<ul style="list-style-type: none"> - Jasa labuh MT super Forte - Jasa labuh MV dai duong sea pengenaan ppn 10%
7	Juli	2016	8	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - Pengenaan tagihan pelayanan jasa minum - Pemberitahuan pembatalan survei air - Reward 1% - Koreksi nota - Realisasi UTIP
8	Agustus	2016	6	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - Pemberitahuan permohonan CMS - Mencetak ulang faktur pajak dan nomor NPWP - Koreksi nota - Realisasi UTIP
9	September	2016	7	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - Permohonan penggunaan CMS - Perubahan NPWP - Pembatalan keagenan kapal - Permohonan pengembalian dan penghapusan dana - Koreksi nota - Realisasi UTIP
10	Oktober	2016	9	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - Perubahan nama dan alamat perusahaan - Permohonan konfirmasi pelayanan kapal - Permohonan penghapusan denda - Koreksi faktur pajak - Permohonan pengembalian pph 23 - Koreksi nota
11	November	2016	2	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Realisasi UTIP
12	Desember	2016	1	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - permohonan account pelanggan
Total Keluhan			58	

Sumber: Arsip dokumen BAG. Humas tahun 2016, diolah oleh penulis

Tabel 1.2
Keluhan pelanggan tahun 2017

No	Bulan	Tahun	Jumlah Keluhan	Keterangan
1	Januari	2017	25	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - Perubahan alamat sesuai NPWP - Permohonan perubahan

				<ul style="list-style-type: none"> data - Koreksi nota - Realisasi UTIP - Klaim
2	Februari	2017	8	<ul style="list-style-type: none"> - Lain –lain - Pemberitahuan perubahan kepemilikan - Pembatalan stuffing via truck ganti via gudang - Koreksi nota - Klaim
3	Maret	2017	33	<ul style="list-style-type: none"> - Realisasi UTIP - Koreksi nota - Klaim - Reward - Lain-lain - SKTD - Perubahan NPWP - Permohonan create account
4	April	2017	17	<ul style="list-style-type: none"> - Realisasi UTIP - Klaim - Lain-lain - PKK - Konfirmasi NPWP - Permohonan penggantian alamat kantor - Koreksi nota
5	Mei	2017	12	<ul style="list-style-type: none"> - Klaim - Koreksi nota - Lain-lain - Koreksi PPKB - Pembatalan stuffing
6	Juni	2017	21	<ul style="list-style-type: none"> - Klaim - Realisasi UTIP - Koreksi nota - Lain-lain - Permohonan pembatalan keagenan - Pemberitahuan account bank - Permohonan pembuatan akun pelanggan
7	Juli	2017	14	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Reward - Realisasi UTIP
8	Agustus	2017	15	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain - Surat pengantar SKTD PPN - Permohonan penggantian NPWP - Permohonan perubahan nama - Permohonan pembebasan PPN - Pemotongan PPH 23 - Realisasi UTIP

				<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Reward
9	September	2017	7	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan surat keterangan container masih berada dilapangan - Perubahan no NPWP - Permohonan penggantian alamat - Koreksi nota - Reward
10	Oktober	2017	5	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Lain-lain <ul style="list-style-type: none"> - Perubahan alamat NPWP
11	November	2017	22	<ul style="list-style-type: none"> - Lain-lain <ul style="list-style-type: none"> - Permintaan surat keterangan fisik container - Permohonan pembebasan PPN - Perubahan alamat NPWP - Perubahan nomor dan alamat NPWP - Permohonan restitusi PPN masa oktober - Koreksi nota
12	Desember	2017	0	
Total Keluhan			179	

Sumber: Arsip dokumen BAG. Humas tahun 2017, diolah oleh penulis

Tabel 1.3
Keluhan pelanggan tahun 2018

No	Bulan	Tahun	Jumlah Keluhan	Keterangan
1	Januari	2018	4	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Permintaan pembatalan kegiatan lift off fc container.
2	Februari	2018	2	<ul style="list-style-type: none"> - Realisasi UTIP - Koreksi nota
3	Maret	2018	4	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Realisasi UTIP
4	April	2018	5	<ul style="list-style-type: none"> - Koreksi nota - Perubahan alamat NPWP
5	Mei	2018	5	<ul style="list-style-type: none"> - Realisasi UTIP - Klaim - Konfirmasi NPWP - Permohonan penggantian alamat kantor - Koreksi nota

6	Juni	2018	3	- Reward 1% - Koreksi nota - Realisasi UTIP
7	Juli	2018	2	- Koreksi nota
8	Agustus	2018	5	- Koreksi nota - Reward 1%
9	September	2018	4	- Koreksi nota - Permintaan pembatalan kegiatan lift off fc container.
10	Oktober	2018	1	- Klaim
11	November	2018	2	- Klaim - Koreksi nota
12	Desember	2018	0	
Total Keluhan			37	

Sumber: Arsip dokumen BAG. Humas tahun 2018, diolah oleh penulis

Berdasarkan dua tabel di atas dapat disimpulkan bahwa keluhan pelanggan di tahun 2016, tahun 2017 dan tahun 2018 sangat berbeda, pada bulan Oktober di tahun 2016 memiliki jumlah keluhan paling banyak yaitu 9 kali keluhan dalam sebulan, dengan jenis keluhan yaitu keluhan perubahan nama dan alamat perusahaan, permohonan konfirmasi pelayanan kapal, permohonan penghapusan denda, koreksi faktur pajak, permohonan pengambilan PPH 23 dan koreksi nota. Untuk dibulan berikutnya juga mendapatkan keluhan tetapi tidak mendapatkan keluhan sebanyak 10 kali, semuanya di bawah 10 keluhan dalam setiap bulannya, untuk total keluhan dari bulan pertama sampai bulan akhir tahun 2016 yaitu mendapatkan 58 keluhan dalam setahun.

Pada Tahun 2017 keluhan yang mendapatkan jumlah paling banyak yaitu di bulan maret berjumlah 33 keluhan dengan jenis keluhan yaitu realisasi utip, koreksi nota, klaim, reward, lain-lain (SKTD, perubahan NPWP), kemudian menyusul di bulan januari sebanyak 25 keluhan pelanggan dengan jenis keluhannya yaitu lain-lain (Perubahan alamat sesuai NPWP, permohonan perubahan data), koreksi nota, realisasi UTIP dan klaim. Untuk dibulan berikutnya juga mendapatkan keluhan tetapi tidak mendapatkan keluhan sebanyak

50 kali, semuanya di bawah 25 keluhan dalam setiap bulannya. Total keluhan pelanggan tahun 2017 yaitu mendapatkan 179 keluhan dari mulai bulan Januari hingga bulan Desember.

Sedangkan ditahun 2018 rata- rata jumlah keluhannya sekitar 4-5 keluhan perbulan, Total keluhan pelanggan tahun 2018 yaitu mendapatkan 37 keluhan dari mulai bulan Januari hingga bulan Desember. Berbeda dengan tahun sebelumnya yang jumlah keluhan rata-rata mencapai 20-30 keluhan perbulan atau 50-100 keluhan pertahunnya.

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah keluhan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang mengalami penurunan yaitu pada tahun 2016 sebanyak 58 keluhan dengan total pelanggan 46, sedangkan ditahun 2017 naik menjadi 179 keluhan dengan total pelanggan sebanyak 77 pelanggan dan di tahun 2018 mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu 37 keluhan dengan total pelanggan sebanyak 62 pelanggan .

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan pada strategi humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang untuk membina hubungan baik dengan pelanggan. Alasan mendasar yang dapat mendorong perusahaan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang yang membina hubungan dengan pelanggan sesungguhnya, perusahaan akan semakin besar untuk mengidentifikasi, memuaskan dan berhasil mempertahankan pelanggan mereka yang paling menguntungkan.

1.1.2 Meningkatnya jumlah keluhan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

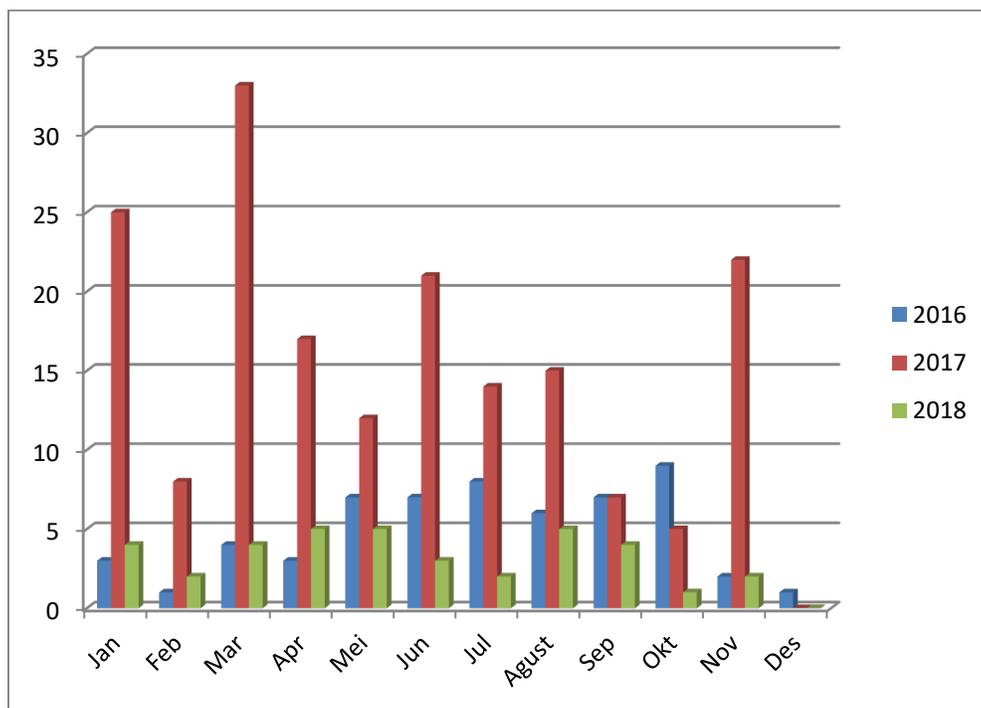
Keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan baik berupa barang maupun jasa. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan karena mengabaikan

hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak di perhatikan sama sekali seperti yang dkemukakan oleh Rosadi (2004:22). Untuk pengembangan layanan sebuah perusahaan seperti PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang, perusahaan tentunya menerima banyak masukan dan keluhan dari para pelangganya.

Berikut ini adalah grafik dari penurunan keluhan pelanggan tahun 2016 - tahun 2018 sebagai berikut :

Grafik 1.1

Penurunan Keluhan Pelanggan Tahun 2016-2018



Sumber : Arsip perusahaan dan diolah oleh penulis

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa jumlah keluhan pelanggan pada tahun 2016 sampai tahun 2018 mengalami penurunan yang cukup signifikan. Oleh sebab itu yang menjadi alasan penulis untuk mengambil judul penelitian ini karena ingin mengetahui

strategi yang dilakukan humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dalam mengatasi keluhan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

Bagaimana Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk Mengetahui Strategi Hubungan Masyarakat (Humas) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan.

1.4 Manfaat

Dalam penelitian yang nantinya dilakukan ini diharapkan agar memberikan manfaat berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat mengembangkan kajian studi dan referensi ilmu komunikasi pada konsentrasi hubungan masyarakat (humas) untuk mengetahui strategi hubungan masyarakat (humas) PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dalam mengatasi keluhan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dan juga sebagai bahan evaluasi mengenai

strategi hubungan masyarakat (humas) khususnya *customer relation* dalam kontribusinya untuk mengatasi keluhan-keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, Elvinaro dan Soleh Soemirat. 2004. *Dasar-Dasar Publik Relations*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- A, O'brien, James. 2006. *Introducing To Information System*, Salemba Empat. Jakarta.
- Bell, Simon J dan Luddington, James A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. Journal Of Service Research.
- Cutlip, Scott M. 2007. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light: Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customers*. 4th edition, New York: McGraw-Hill.
- Hutabarat Jemsly dan Martini Huseini. 2006. *Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer, Strategik ditengah Operasional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip and Gary Armstrong . 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-Dasar Humas*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Michael, Quinn Patton. 2009. *"Metode Evaluasi Kualitatif"* Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Publik Relations*. Grasindo. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Ruslan, Rosady. 2004. *Publik Relation*. Edisi Revisi ke-2. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi*. Rajawali Pers. Jakarta.

Suhandang, Kustady. 2004, *Publik Relations Perusahaan: Kajian, Program, dan Implementasi*. Nuansa. Bandung.

Sutopo, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif. (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian Edisi-2)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Sumarsono. 2004. *Metodologi Penelitian Akuntansi Beserta Contoh Interpretasi hasil Pengolahan data*. Edisi Revisi. Surabaya.

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Website

<http://www.indonesiaport.co.id/read/palembang.html> diakses pada tanggal 5 Mei 2017 pukul 21.43 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelabuhan_Indonesia_I diakses pada 21 September pukul 18.00 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelabuhan_Indonesia_III diakses pada tanggal 21 September 2017 pukul 18.30 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelabuhan_Indonesia_IV diakses pada tanggal 21 September 2017 pukul 19.00 WIB