

ABSTRAK

Wisnu Arya Putra: Peran Humas Amerta dalam Menangani Keluhan Pelanggan
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas Amerta Store Official)

Tingginya intensitas pemesanan di Amerta Store menuntut perusahaan untuk selalu menjaga kualitas produk sekaligus memastikan pengalaman pelanggan tetap positif. Permasalahan seperti jahitan yang kurang rapi, ukuran produk yang tidak sesuai, serta kesalahan pada detail tertentu menjadi pemicu utama munculnya keluhan pelanggan. Pentingnya penerapan peran Humas menjadi semakin signifikan mengingat posisinya sebagai garda terdepan dalam mengelola persepsi serta respons emosional pelanggan ketika terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas layanan maupun produk. Humas tidak sebatas menjalankan fungsi respons administratif terhadap keluhan, melainkan turut memastikan terselenggaranya komunikasi dua arah yang berorientasi pada penghargaan terhadap pengalaman pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan peran Humas Amerta Store dalam menangani keluhan pelanggan berdasarkan penerapan konsep empat peran *public relations* dari Broom dan Dozier, yaitu Penasihat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Proses Pemecah Masalah, dan Teknisi Komunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Paradigma ini memandang realitas sosial sebagai hasil pemahaman subjektif individu berdasarkan pengalaman dan interaksi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap Humas Amerta Store.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Amerta Store menjalankan perannya secara optimal dalam menangani keluhan pelanggan dan membangun hubungan yang positif dengan publik. Keempat peran tersebut dijalankan melalui: 1) Peran Penasihat Ahli, dilakukan dengan memberikan arahan strategis kepada manajemen berdasarkan hasil identifikasi dan pencatatan keluhan yang dilakukan secara terstruktur. 2) Peran Fasilitator Komunikasi dijalankan dengan memastikan adanya komunikasi dua arah yang terbuka, jelas, dan responsif melalui berbagai media. 3) Peran Pemecah Masalah dilakukan dengan menentukan langkah penyelesaian yang tepat melalui koordinasi lintas divisi. 4) Peran Teknisi Komunikasi diwujudkan dengan menjaga akurasi, konsistensi, dan kualitas informasi yang dipublikasikan kepada pelanggan.

Penerapan peran Humas tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Peran Humas, Keluhan Pelanggan, Amerta Store, Konsep empat peran *public relations*.

ABSTRACT

Wisnu Arya Putra: *The Role of Amerta Public Relations in Handling Customer Complaints (A Qualitative Descriptive Study of the Public Relations Division of Amerta Store Official)*

The high volume of orders at Amerta Store requires the company to consistently maintain product quality while ensuring that the customer experience remains positive. Issues such as untidy stitching, incorrect product sizes, and mistakes in certain details are major triggers of customer complaints. The importance of implementing the public relations role becomes increasingly significant given its position at the forefront of managing customer perceptions and emotional responses when discrepancies arise between expectations and the actual quality of services or products. Public relations is not limited to performing administrative responses to complaints; rather, it also ensures the establishment of two-way communication oriented toward valuing and respecting customer experiences.

This study aims to examine the implementation of the public relations role at Amerta Store in handling customer complaints based on the four public relations roles proposed by Broom and Dozier: Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem-Solving Process Facilitator, and Communication Technician. This research employs a qualitative descriptive method within a constructivist paradigm. This paradigm views social reality as the product of individuals' subjective understanding shaped by experience and interaction. Data collection techniques include in-depth interviews and observation of the public relations division at Amerta Store.

The findings indicate that the public relations division of Amerta Store performs its roles optimally in handling customer complaints and building positive relationships with the public. These four roles are implemented through: 1) the Expert Prescriber role, carried out by providing strategic guidance to management based on structured identification and documentation of complaints; 2) the Communication Facilitator role, implemented by ensuring open, clear, and responsive two-way communication across various media; 3) the Problem-Solving role, carried out by determining appropriate resolution steps through cross-departmental coordination; and 4) the Communication Technician role, manifested in maintaining the accuracy, consistency, and quality of information communicated to customers.

The implementation of these public relations roles not only resolves issues but also contributes to increasing customer satisfaction and strengthening public trust in the company.

Keywords: *Public Relations Roles, Customer Complaints, Amerta Store, Four Roles of Public Relations Concept.*