

## ABSTRAK

**Rifky Putra Pamungkas:** Peran Humas Jatinangor House dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Maraknya penggunaan platform digital dalam industri kuliner mendorong meningkatnya intensitas komunikasi antara pelanggan dan perusahaan, termasuk dalam bentuk keluhan. Jatinangor House Cisu Bandung sebagai salah satu restoran yang cukup diminati di Kota Bandung menghadapi beragam keluhan pelanggan terkait ketidakkonsistenan rasa, lamanya waktu pelayanan, serta sikap karyawan. Peran Humas menjadi penting dalam memastikan setiap keluhan dikelola dengan baik agar tercipta hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan dilakukan oleh Humas Jatinangor House Cisu Bandung sebagai strategi komunikasi untuk menjaga kepuasan, loyalitas, serta citra positif perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Humas Jatinangor House Cisu Bandung dalam menangani keluhan pelanggan berdasarkan konsep Empat Peran Public Relations yang dikemukakan oleh Broom dan Dozier, yaitu *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli), *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi), *Problem-Solving Process Facilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah), dan *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi).

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipasi pasif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Humas Jatinangor House Cisu Bandung menjalankan keempat peran tersebut melalui: 1) *Expert Prescriber* (penasihat ahli), berupa analisis keluhan pelanggan oleh humas dan rekomendasi strategi penanganan keluhan. 2) *Communication Facilitator* (fasilitator komunikasi), berupa humas sebagai penghubung pelanggan dan manajemen dan pemanfaatan media komunikasi oleh humas. 3) *Problem Solving Process Facilitator* (fasilitator proses pemecahan masalah), berupa keterlibatan humas dalam penyelesaian keluhan dan evaluasi humas terhadap tindak lanjut keluhan. 4) *Communication Technician* (teknisi komunikasi), berupa penyusunan pesan tanggapan keluhan oleh humas dan pemanfaatan media komunikasi dalam penanganan keluhan. Peran-peran tersebut berkontribusi pada peningkatan mutu layanan dan penguatan hubungan antara Jatinangor House Cisu Bandung dengan pelanggannya.

Penanganan keluhan pelanggan tidak hanya memulihkan kepuasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan menciptakan hubungan yang berkelanjutan melalui implementasi empat peran humas yang saling melengkapi.

**Kata Kunci:** Peran Humas, Keluhan Pelanggan, *Public Relations*, Jatinangor House Cisu Bandung.

## **ABSTRACT**

**Rifky Putra Pamungkas:** *The Role of Public Relations at Jatinangor House in Handling Customer Complaints*

*The increasing use of digital platforms in the culinary industry has encouraged more frequent communication between customers and companies, including in the form of complaints. Jatinangor House Cisitu Bandung, as one of the popular restaurants in Bandung, faces various customer complaints related to inconsistent taste, long service time, and employee attitudes. The role of Public Relations becomes essential to ensure that every complaint is properly managed in order to create a harmonious relationship between the company and its customers. Handling customer complaints is carried out by the Public Relations of Jatinangor House Cisitu Bandung as a communication strategy to maintain satisfaction, loyalty, and a positive corporate image.*

*This study aims to identify the role of Public Relations at Jatinangor House Cisitu Bandung in handling customer complaints based on the Four Roles of Public Relations proposed by Broom and Dozier, namely Expert Prescriber, Communication Facilitator, Problem-Solving Process Facilitator, and Communication Technician.*

*This research uses a constructivist paradigm with a descriptive qualitative method. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews and passive participant observation.*

*The findings show that the Public Relations of Jatinangor House Cisitu Bandung performs all four roles through: (1) Expert Prescriber, in the form of analyzing customer complaints and recommending strategy for complaint handling; (2) Communication Facilitator, acting as a liaison between customers and management and utilizing communication media; (3) Problem Solving Process Facilitator, through their involvement in complaint resolution and evaluation of follow-up actions; and (4) Communication Technician, through composing response messages to complaints and utilizing communication media in complaint handling. These roles contribute to improving service quality and strengthening the relationship between Jatinangor House Cisitu Bandung and its customers.*

*Customer complaint handling not only restores satisfaction but also strengthens trust and builds sustainable relationships through the implementation of the four complementary roles of public relations.*

**Keywords:** *Public Relations Roles, Customer Complaints, Public Relations, Jatinangor House Cisitu Bandung.*