

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran humas tidak hanya sebatas membangun citra positif, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung komunikasi antara perusahaan dengan publiknya, termasuk pelanggan. Humas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa suara pelanggan didengar, ditindaklanjuti, serta disampaikan kepada manajemen sebagai bahan evaluasi.

Keluhan pelanggan merupakan bagian penting dari pelayanan, karena melalui keluhan tersebut perusahaan dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan yang dirasakan oleh konsumennya. Humas berperan sebagai fasilitator komunikasi yang menjembatani kepentingan pelanggan dengan pihak internal perusahaan, sehingga keluhan tidak hanya menjadi beban, melainkan peluang untuk meningkatkan mutu layanan. Humas mampu mengubah keluhan yang bernada negatif menjadi sarana untuk memperkuat kepercayaan pelanggan, menjaga loyalitas, serta meningkatkan citra positif perusahaan di mata publik.

Jatinangor House Cisu Bandung merupakan salah satu cabang dari jaringan restoran Jatinangor House yang berlokasi di Jl. Cisu Indah No.4, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Restoran ini menyajikan berbagai pilihan makanan dan minuman dengan harga yang cukup terjangkau. Pelayanannya mencakup makan di tempat, layanan *take away*, serta pemesanan secara online melalui platform seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood. Jatinangor House Cisu Bandung buka setiap hari mulai pukul 10.00 hingga 21.00 WIB.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang diperoleh dari ulasan pelanggan di Google Review Jatinangor House Cisu Bandung, ditemukan beberapa keluhan terkait kualitas rasa pada menu makanan di Jatinangor House Cisu Bandung. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa cita rasa makanan yang disajikan kurang konsisten, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dalam pengalaman bersantap mereka. Keluhan tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan standar rasa dari menu yang ditawarkan.

Keluhan lain yang cukup umum ditemui pada Google Review Jatinangor House Cisu Bandung berkaitan dengan durasi pelayanan yang dianggap terlalu lama. Beberapa pelanggan menyatakan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu dalam proses penyajian pesanan, baik untuk layanan makan di tempat maupun *take away*. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan, terutama saat jam sibuk, dan menjadi hal krusial yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak pengelola dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Beberapa pelanggan juga menyampaikan keluhan pada Google Review Jatinangor House Cisu Bandung terkait sikap kasir yang dinilai kurang bersahabat saat berinteraksi. Dalam sejumlah ulasan disebutkan bahwa kasir kurang jelas dalam memberikan informasi, serta ekspresi wajah yang ditampilkan tidak mencerminkan sikap komunikatif. Situasi ini menambah rasa tidak nyaman bagi pelanggan, terutama saat antrean cukup panjang. Pelayanan pada malam hari turut menjadi perhatian, dimana beberapa pelanggan menganggap kualitas layanan menurun dibandingkan saat siang atau sore, khususnya dalam hal kecepatan dan responsivitas petugas.

Data pra penelitian yang diperoleh melalui ulasan pelanggan di platform GoFood Jatinangor House Cisitu Bandung menunjukkan kesamaan temuan dengan *review* yang tercantum di Google Review Jatinangor House Cisitu Bandung. Jatinangor House Cisitu Bandung memperoleh rating 4.2 dari 5 di GoFood, yang menandakan bahwa sebagian besar pelanggan memberikan tanggapan positif. GoFood Jatinangor House Cisitu Bandung masih mendapatkan beberapa komentar yang menyoroti keluhan serupa, khususnya mengenai ketidakkonsistenan rasa pada menu yang disajikan.

Keluhan yang ditemukan pada Platform ShopeeFood Jatinangor House Cisitu Bandung cenderung lebih banyak dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Sejumlah pelanggan mengeluhkan bahwa makanan yang diterima dalam kondisi dingin dan kurang segar. Selain itu, ada pula keluhan mengenai permintaan khusus dalam pesanan, seperti permintaan potongan ayam tertentu yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak restoran. Masalah lain yang turut disoroti adalah ketidakkonsistenan rasa, terutama dalam hal tingkat keasinan, yang dinilai berbeda antara satu waktu pemesanan dengan waktu lainnya.

Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk umpan balik yang muncul ketika ada ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan layanan atau produk yang diberikan. Keluhan yang disampaikan menyimpan informasi penting yang dapat digunakan untuk memahami lebih dalam pengalaman pelanggan. Penanganan keluhan yang efektif menjadi elemen krusial dalam menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Penanganan tersebut dapat memberikan rasa aman dan kemudahan bagi pelanggan dalam mengungkapkan

permasalahan yang mereka alami jika dilakukan secara terstruktur.

Penanganan keluhan pelanggan merupakan serangkaian langkah yang diambil oleh perusahaan untuk menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Proses ini memerlukan komunikasi yang transparan dan efektif antara perusahaan dan pelanggan melalui saluran atau media yang telah disediakan. Keberadaan sistem penanganan keluhan menjadi elemen penting dalam manajemen perusahaan guna memastikan kelangsungan operasional serta membentuk mekanisme respons yang terorganisir. Pelaksanaan proses penanganan keluhan juga berkaitan dengan pengelolaan data dari keluhan yang masuk, yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

Penanganan keluhan pelanggan merupakan elemen krusial dalam mendukung proses perbaikan berkelanjutan, khususnya setelah ditemukannya berbagai keluhan melalui ulasan di *platform* daring. Masalah seperti rasa yang tidak konsisten, kebersihan lingkungan restoran, hingga lamanya waktu pelayanan perlu ditangani dengan pendekatan yang terencana dan sistematis.

Berdasarkan hasil data pra penelitian yang diambil dari google review Jatinangor House Cisitu Bandung, terlihat bahwa pihak Jatinangor House Cisitu Bandung aktif dalam merespon keluhan yang disampaikan pada platform google review Jatinangor House Cisitu Bandung. Keluhan pada platform google review Jatinangor House Cisitu Bandung saat ini terlihat berkurang. Humas Jatinangor House Cisitu Bandung juga menginisiasi saluran komunikasi dua arah antara pelanggan dan manajemen, baik melalui media sosial maupun platform langsung

seperti WhatsApp dan email, agar aspirasi pelanggan dapat tersampaikan dan ditanggapi dengan baik.

Berdasarkan berbagai data pra penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti memandang bahwa Jatinangor House Cisu Bandung merupakan objek yang relevan dan layak untuk dijadikan fokus penelitian. Ketertarikan peneliti tertuju pada topik mengenai peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung. Peneliti menilai bahwa proses pengelolaan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan merupakan aspek menarik untuk diteliti lebih lanjut. Melalui pengamatan terhadap bagaimana perusahaan merespons, menangani, dan menindaklanjuti keluhan tersebut, serta tantangan yang dihadapi dalam prosesnya, akan memberikan pemahaman yang mendalam terkait manajemen layanan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah Peneliti paparkan sebelumnya, bahwa fokus penelitian yang ditetapkan pada “Peran Humas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung” untuk mendapatkan fokus penelitian secara mendalam, maka diperlukannya pertanyaan penelitian diantaranya:

1. Bagaimana Peran Humas Jatinangor House Cisu Bandung sebagai *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli) dalam penanganan keluhan pelanggan?
2. Bagaimana Peran Humas Jatinangor House Cisu Bandung sebagai *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi) dalam penanganan

keluhan pelanggan?

3. Bagaimana Peran Humas Jatinangor House Cisu Bandung sebagai *Problem-solving Process Facilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dalam penanganan keluhan pelanggan?
4. Bagaimana Peran Humas Jatinangor House Cisu Bandung sebagai *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi) dalam penanganan keluhan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, peneliti memiliki tujuan untuk penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana Peran Humas Jatinangor House Cisu Bandung sebagai *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli) dalam penanganan keluhan pelanggan.
2. Untuk mengetahui bagaimana Peran Humas Jatinangor Hous Cisu Bandung sebagai *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi) dalam penanganan keluhan pelanggan.
3. Untuk mengetahui bagaimana Peran Humas Jatinangor Hous Cisu Bandung sebagai *Problem-solving Process Facilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah) dalam penanganan keluhan pelanggan.
4. Untuk mengetahui bagaimana Peran Humas Jatinangor Hous Cisu Bandung sebagai *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi) dalam penanganan keluhan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan baru bagi kalangan akademisi dan mahasiswa mengenai peran humas dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperluas pemahaman tentang pentingnya respons manajerial terhadap keluhan pelanggan secara sistematis dan berkelanjutan. Fokus utama dari penelitian ini adalah mengimplementasikan peran humas dalam menangani keluhan pelanggan dengan menggunakan pendekatan berdasarkan konsep 4 Peran *Public Relations* yang dikembangkan oleh Broom & Dozier.

Konsep ini awalnya diperkenalkan oleh Cutlip, Center, dan Broom, lalu disempurnakan oleh Broom dan Dozier, yang mencakup empat peran utama, yaitu *Expert Prescriber* (penasihat ahli), *Communication Facilitator* (fasilitator komunikasi), *Problem-solving Process Facilitator* (fasilitator proses pemecahan masalah), dan *Communication Technician* (teknisi komunikasi). Pendekatan ini memungkinkan dilakukannya analisis yang lebih mendalam terhadap upaya humas dalam menangani keluhan pelanggan secara berkelanjutan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran humas dalam menangani keluhan pelanggan, mulai dari fungsi sebagai penasihat ahli hingga peran sebagai teknisi komunikasi. Hasil temuan dari penelitian ini juga dapat dijadikan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas peran humas dalam penanganan keluhan pelanggan di berbagai sektor industri.

Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berguna bagi para praktisi humas, khususnya dalam memperdalam pemahaman mengenai peran humas dan pelayanan terhadap pelanggan dengan pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta referensi yang komprehensif terkait peran humas dalam menangani keluhan pelanggan sebagaimana diterapkan oleh Jatinangor House Cisu Bandung. Diharapkan pula para praktisi *public relations* dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran strategis humas dalam merespons keluhan pelanggan, termasuk penerapan pendekatan yang tepat untuk membangun komunikasi yang efektif dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi Humas Jatinangor House Cisu Bandung dalam melakukan evaluasi serta pengembangan terhadap sistem penanganan keluhan yang telah diterapkan. Melalui analisis yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai berbagai aspek peran humas dalam menangani keluhan pelanggan, serta peluang pengembangan di masa mendatang. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam merumuskan langkah-langkah strategis yang selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan strategis dalam pengembangan peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung. Berdasarkan hasil temuan, perusahaan dapat mengevaluasi

dan mempertimbangkan berbagai pendekatan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan serta menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif di waktu mendatang.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoretis

Landasan teoretis adalah kumpulan teori, model, dan konsep yang disusun secara sistematis untuk menjadi dasar yang kuat dalam suatu penelitian. Littlejohn dan Foss (2005) menjelaskan bahwa landasan teoretis memiliki peranan penting dalam studi komunikasi. Menurut mereka, landasan ini berfungsi sebagai kerangka yang memaparkan berbagai konsep, prinsip, serta teori yang relevan dengan objek penelitian. Tujuannya adalah memberikan arahan dalam memahami fenomena yang diteliti sekaligus membantu peneliti dalam menentukan metode maupun pendekatan penelitian yang sesuai.

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini berfokus pada peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual yang mencakup empat peran utama humas, yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi.

Kerangka konsep ini bertujuan untuk memberikan pemahaman menyeluruh mengenai proses penanganan keluhan, khususnya dalam mengidentifikasi keluhan yang sering muncul dan langkah-langkah penyelesaian yang telah dilakukan. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha menggali lebih dalam proses pengelolaan

keluhan pelanggan serta mengevaluasi sejauh mana efektivitasnya. Konsep ini menjadi dasar analisis untuk memahami bagaimana humas di Jatinangor House Cisu Bandung menjalankan perannya dalam merespons keluhan pelanggan dan bagaimana strategi tersebut dapat dikembangkan guna meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

Penerapan konsep Empat Peran *Public Relations* yang dikemukakan oleh Broom dan Dozier memberikan arah yang jelas bagi penelitian ini. Keempat peran tersebut meliputi: *Expert Prescriber* (penasihat ahli), *Communication Facilitator* (fasilitator komunikasi), *Problem-Solving Process Facilitator* (fasilitator proses pemecahan masalah), dan *Communication Technician* (teknisi komunikasi).

1) *Expert Prescriber* (Penasihat Ahli)

Peran humas sebagai penasihat ahli memberikan saran dan arahan kepada manajemen dalam menghadapi permasalahan yang muncul di perusahaan. Posisi ini humas memiliki kemampuan untuk menganalisis situasi, mengenali permasalahan yang ada, serta merumuskan solusi yang tepat guna menjaga dan memperkuat citra organisasi di hadapan publik.

Humas Jatinangor House Cisu Bandung diperkirakan menjalani perannya sebagai penasihat ahli dengan memberi arahan dan rekomendasi strategis kepada manajemen terkait penanganan keluhan pelanggan. Keluhan yang masuk dianalisis secara mendalam untuk mengetahui penyebab permasalahan dan potensi dampaknya terhadap citra perusahaan. Hasil analisis tersebut, humas menyusun saran yang relevan agar manajemen dapat mengambil keputusan yang tepat.

2) *Communication Facilitator* (Fasilitator Komunikasi)

Peran humas sebagai fasilitator komunikasi, humas berperan sebagai jembatan, penerjemah, dan penengah antara organisasi dengan publiknya. Humas memastikan terjalinnya komunikasi dua arah yang efektif dengan mengatasi berbagai hambatan yang mungkin timbul, serta menjaga agar alur komunikasi tetap terbuka. Peran ini bertujuan untuk menyampaikan informasi yang relevan kepada manajemen maupun publik, sehingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan yang menguntungkan bagi kedua pihak.

Humas Jatinangor House Cisu Bandung diperkirakan menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi yang berfungsi sebagai penghubung antara pelanggan dengan pihak manajemen. Pada tatanan teoritis, humas memastikan setiap keluhan tersampaikan dengan baik, ditindaklanjuti secara serius, dan dijawab melalui komunikasi yang jelas serta persuasif. Humas membantu terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara perusahaan dan pelanggan.

3) *Problem Solving Process Facilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah)

Peran humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, humas bekerja sama dengan tim operasional untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul. Humas bertugas mengumpulkan informasi terkait keluhan, kemudian bersama tim melakukan identifikasi dan analisis terhadap permasalahan tersebut, merumuskan solusi yang tepat, serta meyakinkan manajemen agar mempertimbangkan dan mengadopsi solusi yang telah disusun.

Humas Jatinangor House Cisu Bandung diperkirakan menjalankan perannya sebagai fasilitator proses pemecah masalah, berkolaborasi dengan berbagai pihak di internal organisasi untuk mencari solusi atas keluhan yang disampaikan pelanggan. Proses ini melibatkan identifikasi masalah, merumuskan alternatif penyelesaian, hingga memberikan rekomendasi langkah yang tepat. Humas tidak hanya menjadi penyampai informasi, tetapi juga berperan aktif dalam memastikan permasalahan dapat diselesaikan secara tuntas.

4) *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi)

Peran humas sebagai teknisi komunikasi, humas memiliki peran dalam mengelola serta menyampaikan informasi secara efektif antara organisasi dan publiknya. Tanggung jawab humas mencakup penyusunan pesan yang jelas, konsisten, dan sesuai dengan karakteristik *audiens*, baik melalui media cetak, elektronik, maupun *digital*. Dalam menjalankan peran ini, humas memastikan seluruh saluran komunikasi berfungsi dengan optimal, termasuk dalam Penelitian *press release*, pengelolaan media sosial, pembuatan materi publikasi, hingga menjalin koordinasi dengan media massa.

Humas Jatinangor House Cisu Bandung diperkirakan menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi dengan bertanggung jawab mengelola pesan, menyusun konten, serta memilih media komunikasi yang efektif untuk menyampaikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan. Peran ini memastikan bahwa pesan yang dikirimkan bersifat persuasif, tepat sasaran, dan mudah dipahami oleh pelanggan. Komunikasi yang terstruktur, humas mampu

membentuk persepsi positif di mata publik meskipun perusahaan menghadapi berbagai keluhan.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu di Jl. Cisitu Indah No.4, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan tempat dimana aktivitas pengelolaan penanganan keluhan pelanggan dilakukan, hal ini juga akan mempermudah pengumpulan data penelitian yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dalam suatu penelitian ilmiah berfungsi sebagai landasan berpikir yang sistematis untuk memahami fenomena yang dikaji. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Riyanto (2018:45) menjelaskan, paradigma konstruktivisme memandang bahwa pengetahuan merupakan hasil dari proses konstruksi sosial yang terbentuk melalui pengalaman, konteks, serta interaksi. Paradigma ini beranggapan bahwa realitas bersifat subjektif dan ditentukan oleh cara individu memaknai situasi yang mereka alami.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini bertujuan untuk mendalami bagaimana peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisitu Bandung dijalankan. Peneliti berupaya memahami secara lebih dalam bagaimana humas di Jatinangor House Cisitu Bandung menjalankan

fungsinya dalam merespons keluhan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman subjektif dari pelanggan dan menganalisis kontribusi peran humas dalam memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan. Paradigma konstruktivisme juga membantu peneliti dalam menafsirkan data yang diperoleh melalui wawancara serta observasi langsung di lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang sangat erat kaitannya dengan paradigma konstruktivisme. Nugroho (2019:12) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami realitas sosial secara mendalam, dengan menekankan pada pengalaman subjektif, latar belakang, serta interaksi antarindividu. Pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menelusuri makna-makna di balik perilaku serta dinamika hubungan sosial yang kompleks.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi secara menyeluruh bagaimana peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cistitu Bandung. Pendekatan ini dinilai tepat karena penanganan keluhan melibatkan berbagai bentuk interaksi antara pelanggan dan perusahaan yang bertujuan untuk memperbaiki layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Peran humas dalam proses ini meliputi empat fungsi utama: *Expert Prescriber* (penasihat ahli), *Communication Facilitator* (fasilitator komunikasi), *Problem-solving Process Facilitator* (fasilitator pemecahan masalah), dan *Communication Technician* (teknisi komunikasi). Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengevaluasi secara mendalam proses penanganan, bentuk tanggapan yang diberikan, serta dampaknya terhadap pelanggan. Dengan begitu, penelitian ini

diharapkan dapat memberikan pemahaman yang utuh mengenai peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung.

1.6.3 Kerangka Konseptual

1. Humas (Hubungan Masyarakat)

Humas sebagai disiplin ilmu maupun praktik komunikasi memiliki definisi yang beragam sesuai dengan perspektif para ahli. Sitepu (2011:2) menjelaskan, istilah Humas di Indonesia merupakan padanan dari *Public Relations* yang dipahami sebagai seni membangun pemahaman publik guna meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. *Public Relations* juga dijelaskan sebagai hubungan langsung yang terjadi dalam struktur sosial, yang melibatkan interaksi antara kelompok dengan anggotanya, organisasi dengan pemangku kepentingan, perusahaan dengan pemegang saham, maupun antarorganisasi.

Humas berperan sebagai pengatur, pengelola, sekaligus kunci utama dalam menjalin hubungan untuk menciptakan pengaruh positif dan membangun kredibilitas perusahaan. Kriyantono (2008:5) menjelaskan, humas merupakan bagian dari fungsi manajemen yang bertugas untuk mengidentifikasi, membentuk, dan memelihara hubungan yang harmonis serta saling menguntungkan antara perusahaan dan publiknya. Hubungan inilah yang nantinya akan menjadi indikator keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan.

2. Peran Humas

Praktisi Humas memiliki peran yang sangat vital dalam membentuk dan menjaga citra positif perusahaan melalui berbagai fungsi strategis. Salah satunya, humas berperan sebagai komunikator yang bertugas menyampaikan informasi dari organisasi kepada publik, sekaligus mengelola respons atau umpan balik dari publik kepada organisasi, guna menciptakan komunikasi dua arah yang efektif. Selain itu, humas juga bertindak sebagai pembangun relasi dengan berbagai pemangku kepentingan, baik dari kalangan internal maupun eksternal, untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

Peran humas dalam organisasi sangatlah penting dalam membentuk, mengelola, dan mempertahankan citra serta reputasi di mata publik. Cutlip, Center, dan Broom (2006:5) dalam buku *Effective Public Relations* menjelaskan, humas bertanggung jawab menciptakan komunikasi yang efektif antara organisasi dan publiknya melalui strategi komunikasi yang terstruktur dan terencana. Humas juga berperan dalam menghadapi krisis, menyampaikan pesan organisasi kepada audiens, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan.

3. Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan elemen penting dalam operasional perusahaan yang tidak hanya mencerminkan rasa tidak puas dari pelanggan, tetapi juga menjadi sumber informasi yang berharga bagi pihak manajemen. Tjiptono (2019) menjelaskan, keluhan dapat diartikan sebagai bentuk ekspresi kekecewaan pelanggan terhadap layanan atau produk yang tidak sesuai harapan. Untuk

mengumpulkan keluhan tersebut, organisasi dapat menggunakan berbagai metode seperti kotak saran, formulir pengaduan, layanan *hotline*, situs web, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan, hingga survei terhadap pelanggan yang berhenti menggunakan layanan (*customer exit surveys*). Fenomena ini dikenal dengan istilah *Recovery Paradox*. Berdasarkan kajian perilaku konsumen, Tjiptono (2019) mengelompokkan keluhan pelanggan menjadi dua jenis:

- a. Instrumental Complaint, yaitu keluhan yang disampaikan dengan tujuan agar perusahaan melakukan perbaikan terhadap kondisi yang tidak memuaskan.
- b. Non-Instrumental Complaint, yaitu keluhan yang disampaikan tanpa adanya ekspektasi akan perubahan atau perbaikan segera dari pihak perusahaan.

Pengelompokan keluhan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa setiap keluhan memiliki motivasi yang berbeda, sehingga pendekatan penanganannya pun tidak bisa disamaratakan. Keluhan yang bersifat instrumental perlu mendapatkan respons yang cepat dan solusi nyata karena pelanggan mengharapkan adanya perbaikan langsung dari perusahaan. Keluhan yang bersifat non-instrumental lebih mencerminkan bentuk ekspresi ketidakpuasan, sehingga humas perlu memberikan perhatian dengan cara mendengarkan secara aktif serta menjaga komunikasi agar citra perusahaan tetap positif. Analisis ini menegaskan bahwa peran humas dalam mengidentifikasi jenis keluhan menjadi sangat penting, karena akan menentukan strategi komunikasi dan tindakan yang tepat dalam membangun kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Pengelolaan keluhan pelanggan menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas layanan sebuah organisasi. Stauss dan Seidel (2019) menjelaskan

bahwa pengelolaan keluhan secara efektif membutuhkan pendekatan yang sistematis, dimulai dari proses penerimaan hingga tindak lanjutnya. Proses ini harus didukung oleh struktur organisasi yang terorganisir dan indikator kinerja yang jelas agar penanganannya konsisten dan efisien. Data keluhan juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi sistem dan proses operasional yang ada.

Penjelasan tersebut menyimpulkan bahwa penanganan keluhan pelanggan harus dilakukan secara terstruktur, bukan hanya sekadar tindakan reaktif. Pendekatan yang terorganisasi memungkinkan perusahaan mengenali kekurangan dalam pelayanan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Informasi dari keluhan pelanggan dapat dijadikan dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas kerja, sehingga memperkuat peran keluhan sebagai bagian dari proses manajerial yang mendukung peningkatan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

1.6.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sugiyono (2019) menjelaskan, metode deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan fakta yang ada. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian. Metode deskriptif kualitatif memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dikaji melalui data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Pemilihan metode ini dilakukan karena dinilai mempermudah peneliti dalam menganalisis data mengenai peran humas Jatinangor House Cisu Bandung dalam menangani keluhan pelanggan. Pendekatan ini sesuai dengan kebutuhan

penelitian karena pengelolaan keluhan di Jatinangor House mencakup peran humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, peneliti dapat menjelaskan secara rinci bagaimana peran tersebut dijalankan dalam praktik penanganan keluhan pelanggan.

Metode ini juga mendukung peneliti dalam menyusun uraian data yang memberikan pemahaman menyeluruh mengenai keterlibatan humas dalam merespons keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisitu Bandung. Data yang dikumpulkan dianalisis secara mendalam untuk menghasilkan gambaran yang jelas tentang peran humas dalam proses penanganan keluhan. Metode ini dianggap efektif untuk memberikan deskripsi yang komprehensif mengenai peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di lokasi penelitian.

1.6.5 Jenis Data dan Sumber Data

A. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data berjenis kualitatif. Data kualitatif merupakan informasi yang menggambarkan suatu objek atau subjek secara deskriptif, yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka, melainkan melalui kata-kata atau visualisasi. Jenis data ini umumnya diperoleh melalui teknik seperti wawancara, observasi, analisis teks, gambar, audio, atau video. Dalam konteks penelitian ini, data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam serta observasi langsung terhadap peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisitu Bandung.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berperan di Jatinangor House Cisu Bandung, serta observasi langsung terhadap bagaimana peran humas dijalankan dalam menangani keluhan pelanggan di restoran tersebut. Wawancara dilakukan dengan individu-individu yang terlibat secara langsung dalam proses penanganan keluhan guna memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik yang diterapkan serta berbagai tantangan yang dihadapi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, namun tetap memiliki keterkaitan dan relevansi dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui telaah terhadap artikel, jurnal ilmiah, serta publikasi yang membahas pengelolaan keluhan pelanggan, baik yang dimuat di media sosial maupun dari sumber-sumber relevan lainnya. Analisis terhadap data sekunder ini bertujuan untuk melengkapi data primer yang telah diperoleh, sekaligus memberikan perspektif yang lebih luas mengenai konsep dan praktik penanganan keluhan pelanggan dalam konteks industri sejenis.

1.6.6 Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan individu yang memiliki pengetahuan atau informasi yang relevan dengan situasi atau fenomena yang sedang menjadi fokus penelitian. Suyanto (2018) menjelaskan, informan berperan sebagai sumber utama dalam proses pengumpulan data karena mereka memiliki pemahaman mendalam terhadap topik yang diteliti. Peran informan sangat krusial dalam suatu penelitian, karena informasi yang mereka sampaikan menjadi dasar untuk membangun pemahaman yang menyeluruh terhadap fenomena yang dianalisis.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti berdasarkan tingkat pengetahuan, pemahaman, serta keterlibatan mereka dalam menjalankan peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisitubandung Bandung. Tujuan dari proses ini adalah agar peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan akurat guna mendukung pencapaian tujuan penelitian yang berfokus pada peran humas dalam penanganan keluhan pelanggan. Informan yang dipilih dibagi ke dalam tiga kategori sesuai dengan peran dan tingkat keterlibatannya, yaitu:

1. Manajer Humas Jatinangor House Cisitubandung Bandung, yang dipilih karena memiliki wewenang terhadap kebijakan operasional dan mampu memberikan pandangan menyeluruh mengenai pengelolaan pelayanan serta hubungan dengan pelanggan secara umum.
2. Tiga orang dari tim Humas Jatinangor House Cisitubandung Bandung, yang terlibat langsung dalam menangani keluhan, baik secara tatap muka maupun melalui platform digital. Mereka dapat memberikan informasi rinci terkait proses

penanganan keluhan yang berlangsung di lapangan.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam suatu penelitian, karena data yang diperoleh menjadi dasar utama bagi tercapainya tujuan penelitian. Penting bagi peneliti untuk memilih dan menerapkan teknik pengumpulan data yang sesuai agar hasil penelitian dapat diperoleh secara menyeluruh dan mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

A. Wawancara mendalam (*Depth Interview*)

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung antara peneliti dan informan. Teknik ini melibatkan proses tanya jawab secara lisan, dan dalam konteks penelitian ini digunakan dalam bentuk wawancara mendalam. Arikunto (2019:157) menjelaskan bahwa wawancara mendalam bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai suatu topik atau fenomena tertentu melalui interaksi langsung antara peneliti dengan narasumber. Dalam pelaksanaannya, peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian guna mendapatkan pemahaman yang menyeluruh.

Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh pemahaman secara detail tentang bagaimana peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi langsung dari pihak-pihak yang terlibat, seperti manajer humas

dan anggota tim humas, terkait pola penanganan keluhan, strategi komunikasi yang digunakan, serta dinamika interaksi yang terjadi. Penggunaan wawancara mendalam memungkinkan peneliti mengeksplorasi lebih dalam mengenai tanggapan humas terhadap keluhan, langkah-langkah perbaikan yang diambil, dan dampaknya terhadap pelanggan. Teknik ini memberikan pemahaman yang lebih kontekstual dan kaya mengenai praktik kehumasan dalam konteks restoran tersebut.

Wawancara mendalam juga memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menggali informasi di luar pedoman wawancara yang telah disiapkan. Peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan kondisi di lapangan dan mengeksplorasi informasi tambahan yang dianggap relevan dengan fokus penelitian.

B. Observasi partisipasi pasif

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian untuk memperoleh pemahaman langsung terhadap suatu situasi. Fitrah (2019:153) menjelaskan, observasi partisipasi pasif adalah metode di mana peneliti hanya bertindak sebagai pengamat tanpa turut ambil bagian dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung bagaimana peran humas dijalankan dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisu Bandung, termasuk cara humas memberikan tanggapan terhadap keluhan, menyampaikan informasi kepada pelanggan, serta pola komunikasi yang terbentuk di lapangan.

Melalui metode ini, peneliti dapat menangkap secara langsung dinamika interaksi antara pihak restoran dan pelanggan, sehingga data yang diperoleh bersifat lebih objektif dan sesuai dengan konteks sebenarnya. Selama observasi

berlangsung, peneliti tidak terlibat dalam aktivitas operasional restoran, melainkan hanya fokus mencatat dan mendokumentasikan berbagai temuan yang relevan dengan topik penelitian.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian kualitatif karena berfungsi untuk menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan agar menjadi informasi yang terstruktur dan bermakna. Cresswell & Poth (2018) menjelaskan bahwa proses analisis ini dibutuhkan untuk menyederhanakan dan memahami data secara lebih baik. Dalam penelitian mengenai peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Jatinangor House Cisitu Bandung, terdapat empat tahapan analisis data yang dilakukan:

1. Pengolahan dan persiapan data

Tahap awal melibatkan proses persiapan data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di Jatinangor House Cisitu Bandung. Data tersebut kemudian diorganisasikan dan diklasifikasikan berdasarkan jenis sumbernya agar mempermudah proses analisis pada tahap berikutnya.

2. Pembacaan menyeluruh terhadap data

Setelah data berhasil dikumpulkan, peneliti melakukan pembacaan ulang secara menyeluruh untuk memahami konteks secara lebih dalam. Pembacaan ini bertujuan untuk menangkap makna, pola, serta poin-poin penting yang muncul dari wawancara dan hasil observasi, terutama terkait dengan peran humas dalam penanganan keluhan pelanggan.

3. Penyusunan tema dan deskripsi

Pada tahap ini, data yang telah dianalisis dikelompokkan ke dalam tema-tema utama yang sesuai dengan fokus penelitian. Data yang sudah terklasifikasi kemudian dijabarkan dalam bentuk narasi deskriptif, guna memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang praktik peran humas dalam menangani keluhan pelanggan.

4. Penyajian tema dan narasi deskriptif

Tahap terakhir adalah menyusun dan mempresentasikan hasil analisis dalam bentuk laporan penelitian kualitatif. Di bagian ini, peneliti menyampaikan pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan peran humas dalam menangani keluhan pelanggan berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, yang disusun secara sistematis, terperinci, dan sesuai dengan fokus penelitian.