

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hubungan kontak manusia baik dengan individu maupun dengan kelompok. Komunikasi memiliki peran yang amat penting bagi berjalannya kehidupan sosial yang melibatkan perorangan maupun dengan organisasi demi terwujudnya tujuan, tapi sebaliknya jika tujuan tidak tercapai maka hal itu membutuhkan strategi komunikasi yang efektif sehingga kesepakatan antara kedua belah pihak sesuai dengan kepentingan masing – masing. Dengan menggunakan strategi komunikasi yang tepat, maka citra perusahaan mampu dipertahankan dan keluhan dapat terselesaikan dengan tepat.

Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan. Perencanaan strategi bisa menjadi langkah awal perusahaan untuk memulai manajemen dan pihak – pihak yang ada didalam perusahaan guna mempermudah proses penerimaan informasi dan menghindari terjadinya *miss communication* terhadap pelanggan.

Keluhan merupakan penyampaian masalah baik secara tulisan maupun tulisan, diungkapkan karena adanya ketidakpuasan dengan produk atau jasa yang diberikan. Keluhan harus ditangani secara serius agar tidak terjadi kembali kesalahan atau keluhan terhadap perusahaan selain itu citra terhadap perusahaan pun akan terjaga baik jika kepuasan pelanggan diperhatikan yang terkait dengan proses dan prosedur manajemen.

Strategi komunikasi diperlukan dalam penanganan keluhan agar penyelesaian masalah dapat dengan mudah dipecahkan oleh karena itu perencanaan strategi dibutuhkan dalam manajemen. Salah satu bentuk strategi yang harus dibuat adalah SOP (*standard operation procedure*). SOP ini dibuat dengan maksud agar menjadi acuan dalam tata cara penanganan keluhan yang ada dari pelanggan baik secara tulisan maupun tulisan.

PT Srihapan Mega Persada adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembangunan dan pengelolaan gedung perkantoran (properti). Perusahaan PMA ini memfokuskan kegiatannya dalam membangun gedung perkantoran yang berlokasi di pantai indah kapuk tepatnya di jalan Boulevard Kav. OFS No. 1 dengan nama gedung “*The Suites Tower*”. Adapun proyek lain yang dikembangkan di luar Jakarta yaitu palu city square yang letaknya di kota

palu, Sulawesi tengah. Dalam proyek ini PT Srihapan Mega Persada sedang membangun hotel, ruko, perumahan, mall dan sky tower.

Pada tahun 2010 PT Srihapan Mega Persada resmi didirikan oleh Bapak Endy Kenny selaku owner dari PT Srihapan Mega Persada berusaha memberikan pelayanan dengan membangun hubungan baik kepada para pelanggan. Gedung *The Suites Tower* merupakan salah satu gedung perkantoran yang menjadi pilihan tepat untuk mengembangkan usaha bagi para pelaku bisnis. *The Suites Tower* resmi beroperasi pada April 2015 yang sudah mengisi unit oleh para organisasi bisnis baik pemilik maupun penyewa. Pada tahun 2019 *The Suites Tower* sudah dihuni 98% unit dari total 20 lantai yang masing – masing terdapat 5 unit tiap lantainya.

PT Srihapan Mega Persada sebagai perusahaan yang mengolah gedung perkantoran dari segi kebersihan, keamanan dan administrasi untuk para pembeli dan penyewa unit perkantoran tidak sedikit menerima keluhan baik tertulis maupun lisan dari para pelanggan. Salah satu pemicu yang menjadi alasan pelanggan menyampaikan keluhan karena pelayanan dari building management yang kurang optimal sehingga menyebabkan ketidakpuasan bagi pelanggan.

Berikut adalah data sebagai catatan dan *record* perusahaan beberapa jenis keluhan yang disampaikan oleh tenan.

NO	JENIS KELUHAN	JUMLAH			KETERANGAN
		2017	2018	2019	
1	Toilet kotor	152	176	133	
2	Kebocoran AC	16	15	11	
3	AC unit tidak dingin	13	9	17	
4	Munculnya hama (kecoa)	2	5	3	
5	Penerbitan sertifikat strata title	13	18	21	
6	Lain - lain	10	21	45	
Jumlah		206	244	230	

Pelanggan adalah bagian penting dalam perjalanan usaha suatu perusahaan, tanpa pelanggan perusahaan tidak dapat menghasilkan keuntungan dan kesuksesan. Dalam bahasan kali ini penulis akan menyampaikan pentingnya strategi komunikasi yang merupakan poin

yang cukup penting manajemen dan diharapkan mampu membuat manajemen perusahaan dapat berkembang dengan memperhatikan kepuasan pelanggan.

Strata Title menjadi contoh keluhan yang disampaikan oleh pelanggan adalah kendala dalam proses pemecahan sertifikatnya. *Strata title* adalah bentuk kepemilikan atas satuan rumah susun. *Strata title* juga merupakan hak kepemilikan bersama, atas sebuah bangunan yang terdiri dari hak eksklusif atas kantor pribadi serta hak bersama atas ruang publik. Sebagai pemegang hak, pembeli unit gedung wajib mendapatkan sertifikat tersebut yang dikeluarkan oleh building management sebagai dasar kepemilikan sebuah unit. Banyak pemilik unit yang mengeluhkan dan meminta kepada pihak building management untuk segera menyelesaikan pembuatan sertifikat tersebut. Maka untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi komunikasi yang dapat menyelesaikan agar pihak – pihak yang merasa dirugikan dapat diberi solusi yang tepat sesuai dengan prosedur dan kebijakan dari perusahaan.

Banyak pemilik unit yang mengeluhkan perihal keterlambatan penerbitan pemecahan sertifikat hak milik tersebut. Kendati proses pemecahan sertifikat memakan waktu yang cukup lama dikarenakan banyak pihak selain pihak pengembang, didalamnya juga terdapat beberapa instansi pemerintahan yang memiliki dasar hukum yang berbedabeda. Karena banyak pihak yang terlibat, maka pihak pengembang tidak dapat memberikan kepastian waktu kepada pemilik unit. Setelah proses pembangunan lalu pengajuan pertelaan, permohonan izin laik fungsi, pengajuan akta pemisahan ke pemerintahan kota, maka sertifikat *strata title* baru dapat diterbitkan setelah itu baru dilakukan proses akta jual beli (AJB) dimana sertifikat dibalik nama atas nama masing – masing pemilik unit.

Jika sertifikat tidak diberikan dalam tenggat waktu yang tepat maka para pemilik unit akan mengeluhkan hal tersebut kepada pengembang. Banyak dari pemilik unit yang mengharapkan pinjaman modal usaha dalam jumlah banyak untuk kebutuhan memutar bisnis, untuk itu pemohon harus melampirkan beberapa syarat yaitu dokumen pendukung dan salah satu syarat yang harus dilampirkan untuk pengajuan tersebut adalah dengan melampirkan sertifikat *strata title*. Maka, tidak heran jika pemilik unit mengeluhkan hal tersebut agar sertifikat tersebut segera diterbitkan

Tenant Relation memiliki tanggung jawab untuk memelihara hubungan baik antara *tenant* atau penyewa serta menjembatani dengan management dalam hal administrasi maupun berbagai mediasi. Salah satu job desk *Tenant Relation* adalah memiliki kewajiban untuk menangani dan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Divisi *Tenant*

Relation harus menguasai strategi komunikasi secara sistematis untuk menangani keluhan agar pesan yang disampaikan dapat menjadi *win win solution* terhadap perusahaan dan juga pelanggan. Ketika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka wajar jika keluhan diberikan oleh pelanggan yang bersangkutan.

Dengan komunikasi yang efektif, menjalin hubungan yang kondusif dengan para pemilik unit, keluhan dapat diselesaikan dan menjadi evaluasi bagi organisasi perusahaan. Di gedung *The Suites Tower* sendiri memiliki alur yang dilalui pelanggan untuk menyampaikan keluhan yaitu melalui *Tenant Relation*, setelah itu dilanjutkan ke *management* untuk ditindaklanjuti. Pelanggan yang memberikan keluhan akan diprioritaskan sehingga pelanggan merasa dihargai dan direspon dengan baik dalam penanganan keluhan dengan harapan pelanggan yang semula tidak mempercayai perusahaan berubah menjadi loyal. Maka dari itu strategi komunikasi yang akan dikemukakan penulis akan berkaitan dengan dengan kinerja manajemen dengan meningkatkan layanan berdasarkan keluhan dan atas dasar kepedulian kebutuhan masing – masing organisasi bisnis. Diharapkan dapat diimplementasikan di dunia pelayanan guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan menjaga kredibilitas perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas. Dengan demikian, penulis tertarik untuk mendalami lebih jauh terkait dengan strategi komunikasi perusahaan karena biasanya setiap perusahaan punya strategi yang berbeda – beda dalam mempertahankan citra positif dan bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan dengan loyalitas. Skripsi ini berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT SRIHAPAN MEGA PERSADA”**

1.2 Fokus Penelitian

Pada umumnya dalam operasional sehari – hari pengelola gedung *The Suites Tower* menerima keluhan yang dilayangkan oleh pelanggan dengan rata – rata usia 30 tahun sangat kritis terhadap kebersihan fasilitas umum seperti toilet dan koridor sedangkan untuk rata – rata usia 40 hingga 60 tahun yang merupakan pemilik suatu perusahaan. biasanya mereka akan mengeluhkan hal yang kompleks seperti legalitas perusahaan

Keluhan dengan kasus seperti ini harus ditangani dengan serius sehingga perusahaan tidak akan mengalami krisis. Secara umum, *Tenant Relation* di PT Srihapan Mega Persada berperan besar dalam mempertahankan citra perusahaan. Jika keluhan dapat diselesaikan dengan penanganan yang tepat maka suatu masalah seperti yang dijelaskan di latar belakang terkait dengan proses penerbitan sertifikat *Strata Title* akan menemui jalan keluar dan keluhan yang sama tidak akan muncul lagi.

Berdasarkan identifikasi uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan keluhan merupakan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk mengetahui persoalan tersebut maka penulis memfokuskan penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi keluhan pelanggan PT Srihapan Mega Persada
2. Bagaimana perusahaan PT Srihapan Mega Persada dalam pengelolaan keluhan pelanggan
3. Bagaimana strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan di PT Srihapan Mega Persada?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui unsur apa yang menjadi fokus keluhan pelanggan terhadap kinerja manajemen PT Srihapan Mega Persada.
2. Untuk membangun strategi pemecahan masalah dan evaluasi dalam penanganan keluhan pelanggan PT Srihapan Mega Persada.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian dapat menjadi gambaran strategi komunikasi untuk dapat menjadi masukan bagi perusahaan PT Srihapan Mega Persada.
2. Sebagai sarana untuk mengembangkan strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan serta dapat diimplementasikan dan dievaluasi untuk mencapai tujuan perusahaan PT Srihapan Mega Persada.