

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi *Customer Service* Pt.Asabri Kancab Surabaya Dalam Menangani Keluhan Peserta” ini ditulis oleh Rahmad Sulung Maulana NIM. 126304212167, pembimbing Amrullah Ali Moebin S.Pd.I., M.I.Kom.

PT.ASABRI (Persero) Kancab Surabaya mengalami lonjakan peserta pensiun yang signifikan pada awal Agustus 2024 yang diakibatkan keterlambatan klaim gaji pensiun. Situasi ini menyebabkan adanya keluhan dari para peserta pensiun yang dapat mempengaruhi citra perusahaan. PT ASABRI (Persero), sebagai penyedia layanan jaminan sosial bagi pensiunan aparatur sipil negara, TNI dan Polri, menghadapi tantangan besar dalam menjaga kualitas layanan, terutama dalam menangani keluhan peserta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studikusus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi komunikasi *customer service* di PT.ASABRI kancab Surabaya dalam menangani keluhan peserta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi *customer service* menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal yang menekankan pada unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan. Penyusunan pesan dilakukan secara jelas dan informatif dengan memperhatikan aspek gaya bahasa serta ketepatan dalam menjawab keluhan. Strategi ini mencakup metode *redudancy*, *canalizing*, edukatif, persuasif, informatif, dan koersif sesuai dengan teori strategi komunikasi Anwar Arifin. Penggunaan berbagai media seperti tatap muka, telepon, dan WhatsApp menunjukkan fleksibilitas komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi peserta. Komunikasi ini termasuk dalam gaya komunikasi asertif yang bersifat tegas, jujur, menghargai hak dan pendapat orang lain.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Customer Service, Keluhan Peserta, PT.ASABRI Surabaya

ABSTRACT

The thesis with the title "Communication Strategy of Customer Service Pt.Asabri Kancab Surabaya in Handling Participant Complaints" was written by Rahmad Sulung Maulana NIM. 126304212167, supervisor Amrullah Ali Moebin S.Pd.I., M.I.Kom.

PT.ASABRI (Persero) Surabaya Branch experienced a significant surge in pension participants in early August 2024 due to delays in pension salary claims. This situation caused complaints from pension participants that could affect the company's image. PT ASABRI (Persero), as a social security service provider for retired state civil servants, TNI and Polri, faces major challenges in maintaining service quality, especially in handling participant complaints. The method used in this research is descriptive qualitative with a case study approach. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The purpose of this research is to find out the customer service communication strategy at PT.ASABRI Surabaya branch in handling participant complaints.

The results of this study indicate that the customer service communication strategy uses an interpersonal communication approach that emphasizes the elements of openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, equality. Message preparation is done clearly and informatively by paying attention to aspects of language style and accuracy in answering complaints. This strategy includes redundancy, canalizing, educative, persuasive, informative, and coercive methods in accordance with Anwar Arifin's communication strategy theory. The use of various media such as face-to-face, telephone, and WhatsApp shows the flexibility of communication tailored to the participants' conditions. This communication is included in the assertive communication style which is assertive, honest, respectful of the rights and opinions of others.

Keywords : Communication Strategy, Customer Service, Participant Complaints, PT.ASABRI Surabaya