

Strategi Komunikasi Internal PDAM Kota Salatiga
Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan
(Studi Kasus : Humas PDAM Kota Salatiga)

¹⁾ Yana Greshella Br Ginting , ²⁾ Zon Vanel S.Sos, M.Si.

Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia
Email : ¹⁾602013026@student.uksw.edu, ²⁾ 02vanel@gmail.com

Abstract

Communication has an important role in the survival of the company and communication is a way to manage the activities within the company. Communication is done in a very influential organization in improving employee performance in handling or troubleshoot. In every company has an internal communications strategy, companies that implement an internal communications strategy will increase the success for the company. One of the internal communications strategy is to create a standard operating procedure (SOP). Standard operating procedure as a guide for implementing, and monitoring a communications tool and make the work gets done consistently. If the standard operating procedures are not implemented properly will result in poor customer service and lowering the PR image that relates directly to the customer.

Abstrak

Komunikasi memiliki peran penting dalam kelangsungan perusahaan dan komunikasi merupakan suatu cara untuk mengelola aktifitas dalam perusahaan. Komunikasi yang dilakukan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam menangani atau memecahkan masalah. Di dalam setiap perusahaan memiliki strategi komunikasi internal, perusahaan yang menerapkan strategi komunikasi internal akan meningkatkan kesuksesan bagi perusahaan. Salah satu strategi komunikasi internal adalah membuat standar operasional prosedur (SOP). Standar operasional prosedur menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten. Apabila standar operasional prosedur tidak dilaksanakan dengan baik akan berdampak pada layanan pelanggan yang kurang baik dan menurunkan citra Humas yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Kata Kunci : Strategi komunikasi internal, Hubungan masyarakat, standar operasional prosedur, layanan pelanggan

¹Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana

²Staff Pengajar Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana