

**PENGELOLAAN INFORMASI HUMAS ERHA CLINIC DALAM
PENANGANAN KOMPLAIN DI INSTAGRAM**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

AMEILYANA KHIFTIANI

051503503125146

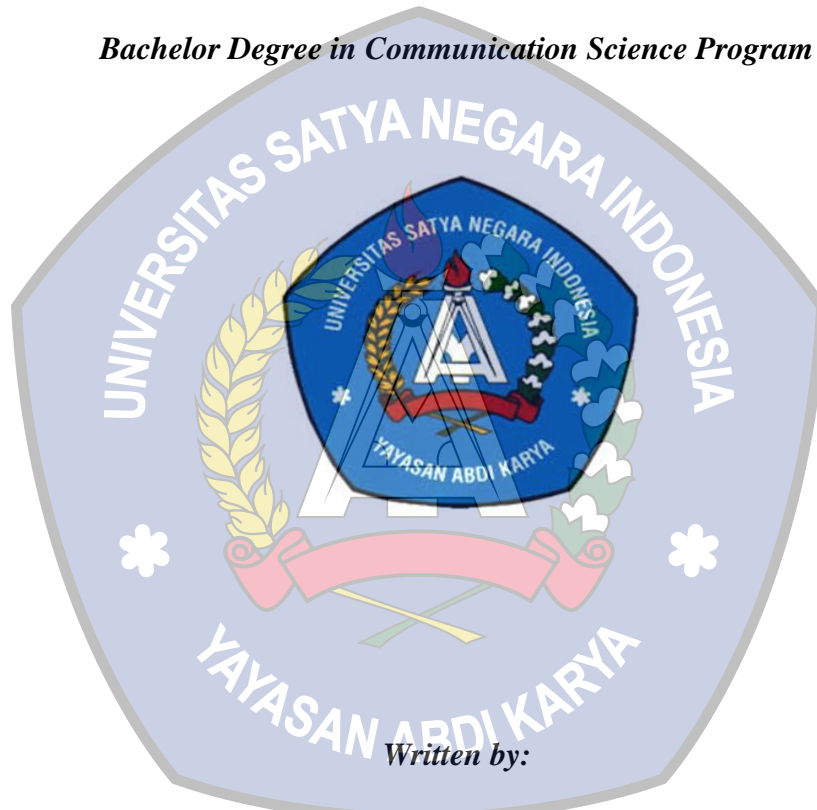
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI DAN ILMU POLITIK**

2020

***THE MANAGEMENT OF ERHA CLINIC'S PUBLIC RELATIONS
INFORMATION IN HANDLING COMPLAINTS ON INSTAGRAM***

THE THESIS

***Submitted in Partial Fulfillment of Requirement for the Attainment of a
Bachelor Degree in Communication Science Program***



Written by:

Ameilyana Khiftiani

051503503125146

***UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Satya Negara Indonesia

Nama : Ameilyana Khiftiani
Nim : 051503503125146
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
“Pengelolaan Informasi Humas Erha Clinic Dalam Penanganan Komplain di Instagram”
Jumlah Halaman : 108 + Lampiran
Bibliografi : 24 Buku (2005-2016); 1 Skripsi; Internet; 3 Media

ABSTRAK

Erha Clinic merupakan salah satu klinik kesehatan dan kecantikan yang ada di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan informasi yang dilakukan Humas Erha Clinic dalam menangani komplain di instagram.

Landasan teori yang digunakan adalah Teori informasi organisasi dan menggunakan landasan konseptual Komunikasi, komunikasi organisasi, Humas, pengelolaan informasi, komplain, media sosial, dan instagram.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan studi kasus. Paradigma Konstruktivistik. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan informasi yang dilakukan oleh Humas Erha Clinic adalah menggunakan tiga tahapan yakni penerimaan informasi, seleksi dan retensi.

Penyelesaian komplain yang dilakukan adalah perlu diadakan sosialisasi dari Humas Erha mengenai semua keluhan atau komplainan yang muncul di instagram baik dari segi pelayanan maupun produk

Kata Kunci : Pengelolaan Informasi, Komplain, Instagram

Pembimbing 1 : Sandra Olifia, S. Sos.M.Si

Pembimbing 2 : Drs. Solten Rajagukguk, MM

The Faculty of Social and Political Sciences

University of Satya Negara Indonesia

Name : Ameilyana Khiftiani

Students' Registration Number : 051503503125146

Field of Study : Communication Science

Specialization : Public Relations

"The Management of Erha Clinic's Public Relations Information In Handling Complaints On Instagram"

Pages : 108 + Attachments

Bibliography : 24 books (2005-2016); 1 Theses; Internet: 3 Media

ABSTRACT

Erha Clinic is one of the health and beauty clinics in Indonesia. The aim of this research is how to manage information carried out by the Erha Clinic Public Relations in handling complaints on Instagram

The theoretical foundation used organizational information theory and the conceptual foundation of communication, organizational communication, public relations, information management, complaints, social media, and Instagram.

This research used case study approached. Constructivistic paradigm. Descriptive qualitative research method. The data collection tools used observation, interviews and documentation.

The result found three information management stages carried out by the Erha Clinic Public Relations namely information reception, selection and retention.

Socialization is needed as a solution to all complaints that arise. Thus, complaints that appear on Instagram are reduced, both in terms of services and products.

Keyword : ***The Management of Information, Complaints, Instagram***

Advisor 1 : ***Sandra Olifia, S. Sos.M.Si***

Advisor 2 : ***Drs. Solten Rajagukguk, MM***