

ABSTRAK

Sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Bali, PT Telkom area Denpasar mempunyai tanggungjawab besar terhadap pelanggannya. Kemunculan berita di media maupun keluhan pelanggan di Plasa Telkom, menjadikan masalah yang cukup serius bagi perusahaan. Kemunculan isu mengenai ketidakpuasan pelanggan akibat ketidakstabilan layanan speedy ini bersumber dari keluhan pelanggan yang kurang diperhatikan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi manajemen isu PT Telkom area Denpasar dalam menghadapi isu ketidakpuasan pelanggan akibat ketidakstabilan layanan speedy. Jenis penelitian ini dikategorikan dalam deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Isu untuk mengetahui sumber isu dan jenis isu, teori manajemen isu yaitu untuk mengetahui kinerja langkah perusahaan dalam menghadapi isu , kepuasan pelanggan, membangun layanan konsumen, dan desain layanan konsumen. Berdasarkan penelitian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak manajemen PT Telkom area Denpasar dalam menghadapi isu tersebut dengan melakukan langkah proaktif yaitu dengan mengedukasi hak pelanggan, *mereplace* modem, dan meng*Upgrade* jaringan speedy. PT Telkom area Denpasar senantiasa melakukan pembenahan dan penelitian dari langkah proaktif tersebut sehingga akan lebih mudah dalam menemukan keberadaan isu baru, sehingga kepercayaan pelanggan akan terus meningkat dan menciptakan citra positif bagi perusahaan.

ABSTRACT

As the biggest corporate service providers telecommunication in Bali. PT Telkom Denpasar have great responsibility to the appearance of the news in its customers. Media or customer complaints in Plaza Telkom has made serious issues for the company. The appearance of these issues regarding the instability of customer dissatisfaction comes from this speedy service complaints from customers who less-managed. The aim of this research is to know management strategy issues of PT Telkom area Denpasar on issues due to the instability customer dissatisfaction speedy service. This research methods use a qualitative descriptive with technical data collection through observation, an interview, libraries. The theory that used in this research is a theory issue, management issue, measures customer satisfaction, build customer service, and customer service design. The Results of this reasearch indicate that management of PT Telkom area Denpasar in dealing that issues undertake proaktive step, which is educatione customers, replacing modem, and upgrade speedy network. PT Telkom area Denpasar it always do improvment and reaserch from the proactive steps so it would be easy to find new issue untill customers trust will increase and make positive image.