

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisa Strategi Customer Relations di Sucofindo Semarang dalam Menangani Keluhan Konsumen.” Perumusan masalah dari penelitian ini adalah: (a) Untuk menganalisis strategi *customer relations* dalam menangani keluhan konsumen di Sucofindo Semarang; (b) Faktor-faktor pendukung dan penghambat penanganan pelayanan keluhan konsumen di Sucofindo Semarang. *Customer relations* dalam organisasi ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada para konsumen. *Complaint* merupakan suatu wujud rasa ketidakpuasan konsumen. *Customer relations* di Sucofindo Semarang memiliki strategi untuk menangani keluhan pelanggannya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Obyek penelitian ini adalah strategi *customer relations* dalam menangani keluhan konsumen di Sucofindo Semarang. Strategi yang ada di Sucofindo dalam menangani keluhan konsumen adalah dengan strategi persuasif terhadap konsumen. Fpendukung penanganan pelayanan keluhan konsumen di Sucofindo Semarang yaitu *strength* yang ada menunjukkan bahwa Sucofindo Semarang merupakan instansi pemerintah sehingga mempermudah Sucofindo untuk melakukan kerjasama dengan instansi atau perusahaan lain. Selain itu semua bagian yang ada di Sucofindo mendukung kegiatan *customer relations*. *Customer relations* yang ada di Sucofindo memiliki kedekatan dengan pihak manajemen instansi sehingga masukan atau nasehat yang diberikan *customer relations* cenderung dilaksanakan oleh pihak manajemen. Ada juga brosur di instansi yang dapat membantu kerja dari *customer relations*. Terdapat *opportunity* yang besar yaitu banyaknya jumlah konsumen yang akan melakukan ekspor dan impor pertanian. Faktor penghambat yang ada di Sucofindo Semarang adalah Sucofindo memiliki keterbatasan sumber daya manusia di bagian *customer relations* padahal jumlah konsumen yang ditangani banyak. *Threat* dimiliki Sucofindo adalah terdapat perusahaan swasta yang juga melakukan kegiatan yang dilakukan Sucofindo, seperti fumigasi, uji emisi, uji lab dan sebagainya.

## **ABSTRACT**

This research is “Analysis of Customer Relations Strategy at Sucofindo Semarang in Backup the Handling Complaint”. The formulation of this research are: (a) Analysis customer relations strategy in the backup the handling complaint; (b) Factors and trouble in the handling complaint. The customer relations in organization have the task to serve the customer. Strategy is the formula to get the communication goal. There is to changes the communicant behavior. The complaint happened because customer didn't got the satisfied. The customer relations at Sucofindo Semarang have a strategy for backup the handling complaint. The method of research will be used is descriptive quantitative research. The object in this research is customer relations strategy in the backup the handling complaint at Sucofindo Semarang. Sucofindo used persuasive strategy to the handling complaint. Support factor to backup the handling complaint in the Sucofindo strength show that Sucofindo Semarang is a government institution so it makes Sucofindo is easier to make relationship with another institution. The all of part in Sucofindo support customer relations activity. Customer relations at Sucofindo near position with manager institution. It is make easy for give advise. Leaflet at the Sucofindo help the task of customer relations. There are big opportunity in Sucofindo: many customer need export and import activity. have limited worker. It isn't similar with customer quantity. Sucofindo have the threat. There are providers with the same activity with Sucofindo, look like fumigations and surveyor.