

ABSTRAK

Banyaknya keluhan pelanggan terkait layanan IndiHome menjadi salah satu tanggungjawab bagi humas PT Telekomunikasi Indonesia, terutama dalam menanggapi keluhan pelanggan. Tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui peranan humas PT. Telekomunikasi Indonesia terkait upaya menangani gangguan layanan Indihome. Teori utama yang peneliti pergunakan, yaitu peran humas menurut Morrisan. Penelitian ini mempergunakan paradigma *post-positivisme* berpendekatan kualitatif, serta jenis penelitiannya ialah deskriptif. Pengumpulan data dengan wawancara secara mendalam, observasi, maupun studi dokumen. Hasil penelitian memperlihatkan bila peranan humas PT Telekomunikasi Indonesia selama menangani gangguan IndiHome ini yaitu menanggapi setiap keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan dan memanfaatkan strategi humas dengan menerapkan konsep Morrisan dan CRM dari De Wulf Gaby. Melalui penerapan tersebut dapat diketahui bahwa strategi yang dibentuk oleh humas, yaitu: *Planning* dengan perumusan *main program* yaitu *Maximizing Internal & External Publication; Actuating* yang dimana dalam pelaksanaannya, humas dibantu oleh unit lain sesuai dengan bidangnya. Perihal ini dilaksanakan supaya masalah yang terjadi bisa terselesaikan secara cepat dan tepat; *Controlling*, yaitu mengawasi program yang dijalankan dengan baik agar sesuai rencana; *Evaluating* dengan cara menghitung performansi pencapaian terlaksananya program, yaitu OKR (*Objective & Key Result*) dan diskusi rutin dengan seluruh tim sekdiv terkait keberjalanan program atau event tertentu.

Kata kunci: gangguan layanan, peran humas, PT. Telekomunikasi Indonesia, strategi humas