

## **ABSTRAK**

Indihome seringkali mengalami permasalahan sehingga mendapat banyak keluhan dari pelanggan yang mampu menimbulkan isu untuk perusahaan. Tentunya, dengan adanya isu yang timbul akibat permasalahan pelanggan ini membuat perusahaan diharuskan untuk memiliki strategi manajemen isu untuk mengatasi keluhan pelanggan melalui pendekatan CRM. Hal tersebut yang membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi manajemen isu Indihome dalam menangani keluhan pelanggan melalui pendekatan CRM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen isu Indihome dalam menangani keluhan pelanggan melalui pendekatan CRM serta mengetahui alasan Indihome menggunakan strategi manajemen isu untuk menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori manajemen isu menurut Chase dengan empat indikator, yaitu Identifikasi Isu, Analisis Isu, Pilihan Strategi perubahan Isu, dan Evaluasi isu. Terdapat juga teori lain yang mendukung penelitian ini yaitu teori CRM menurut Hestanto dengan tiga elemen, yaitu People, Process, Technology. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara dengan empat informan, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Indihome menggunakan strategi manajemen isu dalam menangani keluhan pelanggan melalui pendekatan CRM untuk meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** CRM, Indihome, Manajemen Isu