

ABSTRAK

- Nama/Nim : Indah Meita Sari / 2010-52-076
- Judul : Strategi Penanganan Keluhan Melalui Email oleh *Corporate Secretary* RCTI
- Jumlah halaman : 101 ; 3 tabel ; 12 gambar
- Kata Kunci : Strategi Penanganan Keluhan, *Corporate Secretary*.
- Daftar Pustaka : 34 judul 1984 - 2012

Karya tulis ini dibuat sebagai hasil penelitian tugas akhir penulis untuk mengetahui strategi penanganan keluhan melalui email oleh *Corporate Secretary* RCTI. Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember sampai dengan Juni 2014.

Penulis menggunakan desain penelitian studi kasus tipe tipe 4 yaitu desain multikasus terjalin atau desain dengan multi kasus dan unit multi analisis. Dalam penelitian ini kasusnya adalah keluhan-keluhan yang dikirim oleh pemirsa melalui email, dengan unit analisisnya Head of *Corporate Secretary*, karyawan *Corporate Secretary*, karyawan divisi programming, teknik, dan produksi serta pemirsa pengirim email.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa Aspek yang diperhatikan *Corporate Secretary* dalam menjawab *email* keluhan seperti Aspek kepentingan, permasalahan, cara menyampaikan keluhan dan aspek waktu. Sementara strategi penanganan keluhan melalui email yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* sendiri adalah tahap pencarian fakta, Perencanaan ,Pelaksanaan yang memiliki 5 unsur strategi seperti Kesabaran, kecepatan dalam menjawab *email*, koordinasi dengan pihak terkait, solusi atas permasalahan dan tata cara penulisan serta terakhir adalah tahap Evaluasi. Semua itu dilakukan *Corsec* agar bisa menjalin hubungan baik dengan pemirsa RCTI.