

ABSTRAK

AUDIT KOMUNIKASI INTERNAL DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELANGGAN LAYANAN JASA PENGUJIAN DAN KALIBRASI DI BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI (BSPJI) BANDAR LAMPUNG

Oleh

LILIS ERNAWATI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengaduan pelanggan yang terus berulang terhadap kesalahan informasi dan atau spesifikasi pekerjaan pada laporan hasil layanan pengujian dan kalibrasi di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bandar Lampung pada rentang tahun 2023 sampai dengan 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah terhadap pengaduan yang berulang, dan merumuskan strategi perbaikannya melalui audit komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap informan yang berkaitan langsung dengan pengelolaan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada disfungsi komunikasi organisasi yang ditandai oleh ketimpangan pemahaman informasi terhadap pengelolaan pengaduan, distorsi komunikasi, dan belum optimalnya proses pembelajaran organisasi serta pemanfaatan umpan balik pelanggan sehingga menghambat perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian komunikasi organisasi, serta implikasi praktis perlunya transformasi komunikasi organisasi berupa pembelajaran organisasi dan berbagi pengetahuan antar anggota organisasi.

Kata kunci : Pengaduan Pelanggan, Audit komunikasi, Distorsi Komunikasi, Komunikasi Organisasi

ABSTRACT

AN INTERNAL COMMUNICATION AUDIT IN THE MANAGEMENT OF CUSTOMER COMPLAINTS ON TESTING AND CALIBRATION SERVICES AT THE CENTER FOR INDUSTRIAL STANDARDIZATION AND SERVICES OF BANDAR LAMPUNG

By

LILIS ERNAWATI

This study was motivated by recurring customer complaints regarding errors in information and/or work specifications contained in testing and calibration service reports at the Center For Industrial Standardization And Services Of Bandar Lampung during the period of 2023–2025. The study aims to identify the underlying causes of these recurring complaints and formulate improvement strategies through a communication audit. This research employed a qualitative approach using in-depth interviews with informants directly involved in complaint management processes. The findings indicate that the primary issue lies in organizational communication dysfunction, characterized by disparities in understanding complaint management information, communication distortions, and suboptimal organizational learning processes as well as insufficient utilization of customer feedback, which collectively hinder continuous improvement efforts. This study contributes theoretically to the advancement of organizational communication scholarship and provides practical implications regarding the need for organizational communication transformation through organizational learning and knowledge sharing among organizational members.

Keywords: Customer Complaints, Communication Audit, Communication Distortion, Organizational Communication.