

ABSTRACT

THE ROLE OF EXCELLENT SERVICE TOWARDS EXTERNAL STAKEHOLDERS IN THE FIELD OF BUSINESS DEVELOPMENT SERVICES AT RRI BANDAR LAMPUNG

By

Adinda Marcellia

LPP RRI is a broadcaster that has the task of providing information broadcast services, education, cultural preservation, healthy entertainment, social control, and maintaining a positive image of the institution. Public broadcaster LPP RRI in the field of business development services has an important role in serving the needs of its external stakeholders, both in terms of services and products. Therefore, LPP RRI in the field of business development services always strives to provide the best service in order to gain support and trust from external stakeholders and a wide audience, thus helping companies achieve their goals.

The purpose of this study is to determine the role of excellent service to external stakeholders in the field of business development services of LPP RRI Bandar Lampung. This type of research is descriptive research with a qualitative approach, with two data sources, namely primary data sources that researchers get from the interview process and secondary data sources that researchers get from literature studies to be further analyzed by inductive thinking methods and in this observation the author uses three concepts of excellent service, namely, the concept of attitude, the concept of attention, and the concept of action.

This study concludes that the role of excellent service used in the field of business development services of LPP RRI Bandar Lampung to its external stakeholders has been classified as a good category and has been in accordance with the expectations of external stakeholders. The field of business development services has used or applied the basic concept of excellent service which results in the aim of establishing a closer relationship between external stakeholders and the field of business development services LPP RRI Bandar Lampung, in creating a good synergy that is loyal to the company, by creating good and positive relationships, while increasing trust and a good image in the eyes of external stakeholders and for the achievement of common goals and always provide satisfactory service with external stakeholders.

Keywords: Role, Excellent Service, External Stakeholders

ABSTRAK

PERAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP STAKEHOLDER EKSTERNAL PADA BIDANG LAYANAN PENGEMBANGAN USAHA LPP RRI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Adinda Marcelia

LPP RRI merupakan lembaga penyiaran yang mempunyai tugas memberikan pelayanan siaran informasi, pendidikan, pelestarian budaya, hiburan yang sehat, kontrol sosial, dan menjaga citra positif lembaga. Lembaga penyiaran publik LPP RRI pada bidang layanan pengembangan usaha memiliki peran yang penting dalam melayani kebutuhan *stakeholder* eksternalnya, baik dari segi pelayanan jasa atau produk. Oleh karena itu, LPP RRI pada bidang layanan pengembangan usaha selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik agar dapat memperoleh dukungan dan kepercayaan dari *stakeholder* eksternalnya maupun khalayak luas, sehingga membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka.

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui peran pelayanan prima terhadap *stakeholder* eksternal pada bidang layanan pengembangan usaha LPP RRI Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan dua sumber data, yakni sumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif dan dalam observasi ini penulis menggunakan tiga konsep pelayanan prima yaitu, konsep sikap (*attitude*), konsep perhatian (*attention*), dan konsep tindakan (*action*).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran pelayanan prima yang digunakan bidang layanan pengembangan usaha LPP RRI Bandar Lampung terhadap *stakeholder* eksternalnya telah tergolong dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan yang diharapkan para *stakeholder* eksternal. Bidang layanan pengembangan usaha telah menggunakan atau menerapkan konsep dasar pelayanan prima yang menghasilkan tujuan untuk menjalin hubungan yang lebih erat antara *stakeholder* eksternal dengan bidang layanan pengembangan usaha LPP RRI Bandar Lampung, dalam menciptakan sinergi yang baik yang loyal dengan perusahaan, dengan terciptanya hubungan yang baik dan positif, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan citra yang baik dimata *stakeholder* eksternal serta demi tercapainya tujuan bersama dan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan *stakeholder* eksternal.

Kata Kunci : Peran, Pelayanan Prima, Stakeholder Eksternal.