

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan ICONNET Pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Layanan ICONNET merupakan produk internet berbasis *fiber optic* yang disediakan oleh PT PLN Icon Plus. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai keluhan pelanggan, seperti gangguan jaringan, lambatnya respons teknisi, dan kesulitan dalam mengakses layanan *customer care*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, strategi penanganan keluhan pelanggan dilakukan melalui strategi diferensial dan kepemimpinan biaya penuh, sesuai dengan teori Wijaya dkk (2018). Strategi diferensial berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan kemudahan akses pengaduan, sedangkan strategi kepemimpinan biaya penuh difokuskan pada efisiensi operasional agar layanan tetap kompetitif. Meskipun strategi ini telah diterapkan, implementasinya masih belum sepenuhnya optimal, seperti yang terlihat dari masih banyaknya keluhan mengenai kecepatan respons dan kualitas layanan pelanggan. *Kedua*, kendala yang dihadapi meliputi lambatnya alur informasi antara kantor pusat dan kantor perwakilan, serta sistem pelaporan teknis yang belum terintegrasi secara langsung dengan teknisi lapangan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan jumlah teknisi, optimalisasi sistem koordinasi antar unit, serta penguatan layanan pelanggan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Strategi, Keluhan Pelanggan, ICONNET