

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dari-nya sehingga penelitian yang berjudul “ Analisis Peran Public Relations Bpjs Ketanagakerjaan Dalam Merancang Strategi Pengelolaan Keluhan Pelanggan Melalui Instagram” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk penulis memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi S1 Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih jauh dari kata kesempurnaan, penelitian ini menjadi perjalanan dengan segala hiruk pikuk didalamnya, terdapat banyak cerita dalam setiap lembar yang diselesaikan oleh penulis. Dalam perjalanan penyusunan penelitian ini, tidak akan berhasil tanpa dukungan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-seberanya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suyanto, S.T., M.Sc, selaku Rektor Universitas Telkom
2. Ibu Dr. Iis Kurnia Nurhayati, S.S, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial Universitas Telkom
3. Ibu Dr. Sri Dewi Setiawati, M.Si, selaku dosen wali atas bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Ibu Aqida Nuril Salma, S.I.Kom., M.A, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pendamping sepenuh hati dan kesabaran serta banyak ilmu kepada penulis yang melaksanakan penelitian ini.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Ary Zulkarnain dan Ibu Seli Agustina, selaku kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan penuh dalam bentuk materi dan doa yang tidak pernah putus.

6. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Tim BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Bandung dan BPJS Ketenagakerjaan Plaza Jamsostek, yang telah memberikan kesempatan serta informasi berharga selama proses penelitian berlangsung.
8. Teman-teman seperjuangan Universitas Telkom, selaku orang terdekat yang selalu mendukung, memberikan semangat dan saling membantu.
9. Sahabat – sahabat saya di Universitas Telkom dan diluar kampus saya yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Keluarga besar Digital Public Relations yang telah memberikan kesan dan pesan kepada penulis selama perkuliahan hingga saat ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam bentuk apapun selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis bersyukur akan kehadiran para pihak yang memberikan dukungan dan bimbingan selama proses penulisan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut yang dapat mengeksplorasi aspek lain yang belum dibahas secara mendalam. Semoga penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi masa yang akan datang.

Bandung, 5 Juli 2025



Adit Prasetya Nugraha

NIM. 1503210183