



PROSES KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN DARI PELANGGAN TERKAIT FASILITAS DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA PT. ANGKASA PURA II

PRASETYO BANGKIT KUSUMO



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir berjudul Proses Komunikasi dalam Penanganan Keluhan dari Pelanggan Terkait Fasilitas di Bandara Halim Perdanakusuma PT. Angkasa Pura II adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya pada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Prasetyo Bangkit Kusumo

1902101502

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

PRASETYO BANGKIT KUSUMO. Proses Komunikasi dalam Penanganan Keluhan dari Pelanggan Terkait Fasilitas di Bandara Halim Perdanakusuma PT. Angkasa Pura II. *Communication Process In Handling Complaints From Costumers Regarding Facilities At Halim Perdanakusuma Airport PT. Angkasa Pura II.* Dibimbing oleh ENDEN DARJATUL ULYA, MSi.

Kepuasan pelanggan sangat dihargai oleh setiap perusahaan, itu karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan. Upaya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan PT. Angkasa Pura II dengan menyediakan layanan penanganan keluhan pelanggan yang memudahkan pelanggan untuk mengirimkan keluhan mereka. Salah satu faktor yang sering dikeluhkan adalah terkait fasilitas bandara. Divisi yang bertanggung jawab dalam penanganan keluhan di bandara halim perdanakusuma adalah divisi CS dan TIS yang bertugas sebagai *Costumer service officer*. Divisi CS dan TIS merupakan salah satu divisi yang ada di Bandara Halim Perdanakusuma, divisi ini bertanggung jawab sebagai *Costumer service officer* dan *Terminal Inspection Service Officer*. Divisi ini bertugas untuk membantu pelayanan kepada pelanggan dan melakukan inspeksi terhadap fasilitas di bandara.

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini, yaitu menjabarkan aspek-aspek keluhan, proses komunikasi yang terjadi, dampak yang dirasakan perusahaan dari keluhan pelanggan dan hambatan serta solusi dalam proses komunikasi dalam penanganan keluhan dari pelanggan terkait fasilitas di Bandara Halim Perdanakusuma PT. Angkasa Pura II.

Laporan Akhir ini disusun sesuai Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Bandara Halim Perdanakusuma, yang berlokasi di Jl. Halim Perdanakusuma, Halim Perdanakusumah, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu pengumpulan data terhitung 40 hari, terhitung dari tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 2 April 2020. Data yang digunakan dalam penyusunan Laporan Akhir ini adalah data primer dan data sekunder, serta menggunakan instrumen seperti kamera, butir-butir pertanyaan saat wawancara, buku harian untuk mencatat kegiatan sehari-hari, dan internet. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penyusunan Laporan Akhir ini yaitu observasi, partisipasi aktif, studi pustaka, dan dokumentasi.

Terdapat empat aspek keluhan dari pelanggan terkait keluhan fasilitas, proses komunikasi antara *costumer service officer* dengan pelanggan, dampak yang dirasakan dari keluhan dan hambatan yang terjadi selama proses penanganan keluhan. Empat poin tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan selama proses komunikasi dalam penanganan keluhan. Ketika proses komunikasi dalam penanganan keluhan dari pelanggan terkait fasilitas di Bandara Halim Perdanakusuma PT. Angkasa Pura II ditemukan beberapa hambatan. Beberapa hambatan tersebut adalah hambatan teknis dan hambatan psikologis. Hambatan teknis dan psikologis yang terjadi dapat ditangani secara cepat dan tidak menjadi membesar di kemudian hari.

Kata-Kata Kunci: Keluhan, Kepuasan Pelanggan, PT. Angkasa Pura II.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi

College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PROSES KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN DARI PELANGGAN TERKAIT FASILITAS DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA PT. ANGKASA PURA II

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PRASETYO BANGKIT KUSUMO



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi

College of Vocational Studies

Pengetahuan pada ujian laporan akhir: Alfi Rachmawati, SKPM MSi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul : Proses Komunikasi dalam Penanganan Keluhan dari
Pelanggan Terkait Fasilitas di Bandara Halim
Perdanakusuma PT. Angkasa Pura II
Nama : Prasetyo Bangkit Kusumo
NIM : J3A217522

Disetujui oleh

Pembimbing : Enden Darjatul Ulya, MSi



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr Ir Wahyu Budi Priatna, MSi
NIP. 196704101991031001

Dekan : Dr Ir Arief Darjanto, Dip.Ag.Ec, M.Ec.
NIP. 19610618 1986091001



Tanggal Ujian:
(21 Juli 2020)

Tanggal Lulus:
(8 Agustus 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.