



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.