



DAFTAR ISI

RINGKASAN	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM	4
Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura II	4
Sejarah Singkat Bandara Halim Perdanakusuma	6
Logo Perusahaan	7
Visi dan Misi Perusahaan	7
Struktur Organisasi Bandara Halim Perdanakusuma	7
ASPEK KELUHAN YANG TERMASUK KATEGORI KELUHAN TERKAIT FASILITAS BANDARA	9
Fasilitas yang Rusak / Tidak Dapat Digunakan	10
Fasilitas Kotor / Habis	12
Fasilitas yang Kurang / Tidak Ada di Bandara Halim Perdanakusuma	14
PROSES KOMUNIKASI ANTARA <i>COSTUMER SERVICE OFFICER</i> DAN PELANGGAN SELAMA PROSES PENANGANAN KELUHAN	15
Proses Komunikasi Berdasarkan Komponen Komunikasi	18
Prosedur Penanganan Keluhan	22
Metode Penyampaian Informasi Dalam Proses Penanganan Keluhan	23
DAMPAK YANG DIRASAKAN PERUSAHAAN DARI KELUHAN PELANGGAN	25
Keuntungan Dari Keluhan Bagi Perusahaan	25
HAMBATAN YANG TERJADI DALAM PROSES KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN TERKAIT FASILITAS	29
Hambatan Teknis	29
Hambatan Psikologis	29
Solusi Hambatan Teknis	30
Solusi Hambatan Psikologis	30
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	34





DAFTAR GAMBAR

1.	Gedung 600 PT. Angkasa Pura II	4
2.	<i>Gate</i> Bandara Halim Perdanakusuma	6
3.	Logo PT. Angkasa Pura II	7
4.	Struktur Organisasi Bandara Halim Perdanakusuma	7
5.	Rekap daftar temuan fasilitas	10
6.	Mesin <i>self check-in</i> Bandara Halim Perdanakusuma	11
7.	Mesin <i>digital map</i> yang rusak	11
8.	Wastafel portabel di <i>lobby</i> kedatangan	12
9.	Wastafel yang kotor dan basah	13
10.	Lokasi bus Damri Bandara Halim Perdanakusuma	15
11.	<i>Costumer service officer</i> sedang membantu penanganan keluhan	25
12.	Contoh bentuk hambatan psikologis dalam penyampaian keluhan	30

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Dokumentasi penulis di depan <i>lobby</i> keberangkatan Bandara Halim Perdanakusuma	33
2.	Dokumentasi penulis bersama beberapa kru PKL yang bertugas sebagai tim <i>costumer service officer</i> Bandara Halim Perdanakusuma	33



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies