

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kegiatan berkomunikasi merupakan kegiatan yang tidak pernah lepas dari diri manusia untuk menghubungkan satu sama lain dalam bentuk bertukar informasi maupun perasaan. Komunikasi menurut Priyatna (2016:01) adalah suatu proses pertukaran pesan antara individu melalui suatu sistem biasa, baik dengan simbol – simbol, sinyal – sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Pengertian komunikasi menurut Arthana (2013:09) adalah penyampaian informasi atau pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang – lambang yang mengandung arti. Proses komunikasi terjadi sebuah proses pertukaran dan pengumpulan informasi. Mengumpulkan informasi menurut Arthana (2013:08) adalah proses dengan mana pesan dipindahkan dari si pengirim kepada orang lain atau dari suatu tempat ke tempat lain melalui bahasa baik bahasa verbal maupun bahasa nonverbal. Selain keragaman bahasa baik verbal dan non verbal, ruang lingkup komunikasi juga terjadi dalam beragam konteks salah satunya komunikasi organisasi.

Komunikasi Organisasi menurut Silviani (2020:97) adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan kepada atasan atau bahkan bawahan kepada atasan. Sementara menurut Suranto (2018:12) komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga keharmonisan kerja sama di antara berbagai pihak yang berkepentingan. Sebuah contoh dari kegiatan komunikasi organisasi adalah dengan publik eksternal atau konsumen dari jasa atau barang yang perusahaan tawarkan. Komunikasi yang dilakukan oleh organisasi ditujukan semata-mata demi kepentingan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan karena mereka adalah kunci keberhasilan sebuah perusahaan. Kepuasan menurut Dailiati (2018:98) adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja / hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Agar terciptanya kepuasan pelanggan, sebuah perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Sopiyan dan Khalfahrum (2018:07) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk, harga, *service quality*, dan biaya dan kemudahan.

Hak pelanggan atau konsumen telah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 antara lain: hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak untuk memilih barang atau jasa yang dipilih, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur, hak untuk didengarkan pendapat dan keluhan, hak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta diskriminatif, hak untuk mendapat kompensasi dan hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Sesuai undang-undang tersebut, dalam upaya mempertahankan kepuasan pelanggan, PT. Angkasa Pura II sangat menaruh perhatian terhadap penanganan keluhan. Keluhan yang diterima akan ditangani langsung sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan oleh *costumer service officer* yang berkomunikasi langsung dengan para pelanggan. Kegiatan komunikasi sebagai *costumer service*

officer dalam penanganan keluhan terdiri dari: pemberian informasi, kritik, keluhan dan saran terhadap pelayanan jasa ataupun terhadap pihak perusahaan. Proses penanganan keluhan yang dilakukan dalam bentuk komunikasi antara *costumer service officer* dengan pelanggan di Bandara Halim Perdanakusuma yang berada di bawah otoritas PT. Angkasa Pura II merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga citra positif perusahaan.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah berisikan empat poin masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini antara lain:

- 1) Apa saja aspek keluhan yang termasuk ke dalam kategori keluhan terkait fasilitas?
- 2) Bagaimana proses komunikasi yang terjadi dalam penanganan keluhan terkait fasilitas?
- 3) Apa saja dampak yang dirasakan perusahaan dari keluhan pelanggan?
- 4) Apa saja hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi penanganan keluhan terkait fasilitas?

Tujuan berisi jawaban dari empat poin rumusan masalah yang akan dibahas dalam makalah ini:

- 1) Menjelaskan aspek keluhan yang termasuk ke dalam kategori keluhan terkait fasilitas.
- 2) Menjelaskan proses komunikasi yang terjadi dalam penanganan keluhan terkait fasilitas.
- 3) Menjelaskan dampak yang dirasakan perusahaan dari keluhan pelanggan.
- 4) Membahas hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi penanganan keluhan terkait fasilitas.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Bandara Halim Perdanakusuma yang terletak di Jl. Halim Perdanakusuma, RT.1/RW.9, Halim Perdanakusuma, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13610. Waktu pengumpulan data dilaksanakan dalam jangka 40 hari kerja terhitung dari tanggal 3 Februari 2020 sampai 2 April 2020, selama lima hari kerja yaitu senin sampai jumat. Waktu pelaksanaan perhari terhitung 8 jam per hari mengikuti jadwal *rooster* yang telah diberikan oleh pembimbing.

Data dan Instrumen

Data dan instrumen sangat penting terhadap penyelesaian penyusunan Laporan Akhir. Data merupakan fakta yang ditangkap atau dikumpulkan untuk dijadikan sebuah informasi. Data – data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer

