

RINGKASAN

ANIS PUTRI MATIN. Peran *Customer Service* PT Angkasa Pura II dalam Membangun Citra Positif di Bandara Halim Perdanakusuma. *The Role of Customer Service PT Angkasa Pura II in Building a Positive Image at Halim Perdanakusuma Airport*. Dibimbing oleh GURUH RAMDANI

Perkembangan jaman yang semakin maju membuat masyarakat membutuhkan sarana yang dapat mempermudah dan mempercepat kegiatan yang dilakukannya. PT Angkasa Pura II adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi udara. PT Angkasa Pura II memerlukan tenaga profesional yang harus dapat menangani kendala atau masalah para pengguna jasa bandara supaya perusahaan mendapatkan citra yang positif. *Customer service* adalah profesi yang paling tepat dalam menangani pengguna jasa bandara yang membutuhkan bantuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan bandara dan penerbangan.

Tujuan dari Laporan Akhir ini adalah untuk menjelaskan peran *customer service* PT Angkasa Pura II di Bandara Halim Perdanakusuma, upaya yang dilakukan dalam meningkatkan citra positif perusahaan, dan hambatan serta solusi yang dimiliki oleh *customer service* PT Angkasa Pura II. Lokasi pengumpulan data penulisan Laporan Akhir ini dilakukan di PT Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma, Jalan Halim Perdanakusuma, Halim Perdanakusuma, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari tertanggal 3 Februari 2020 – 2 April 2020. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka.

Seorang *customer service* dalam menjalankan tugasnya setiap hari pasti pernah mengalami hambatan. Hambatan yang dialami terdiri atas hambatan teknis dan hambatan non teknis. Hambatan teknis adalah hambatan yang berasal dari alat-alat penunjang kerja yang digunakan oleh *customer service*. Sedangkan hambatan non teknis adalah hambatan yang berasal dari lingkungan sekitar, psikologis dari penerima ataupun pengirim informasi, dan lain sebagainya yang bukan berasal dari hal-hal teknis. Namun hambatan tersebut dapat diatasi dengan mencari solusi yang dapat meminimalisir atau menyelesaikannya sehingga pekerjaan *customer service* dapat berjalan dengan lancar.

Kata-Kata Kunci: bandara, citra positif, *customer service*, pengguna jasa bandara

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 mengemukakan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.