

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan oleh manusia sebagai makhluk sosial, seperti bertukar pikiran, berbicara dengan orang lain, berbagi pengalaman, dan lain sebagainya. Komunikasi terdiri atas berbagai bentuk salah satunya adalah komunikasi organisasi. Dalam sebuah organisasi, komunikasi organisasi menjadi dasar yang dapat membangun koordinasi antara anggota yang ada di dalamnya. Menurut Suranto (2018:13) komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi di suatu organisasi dan bertujuan untuk menjaga keharmonisan kerja sama di antara berbagai pihak yang berkepentingan. Komunikasi organisasi inilah yang dapat membantu dalam menjaga dan meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di organisasi tersebut.

Komunikasi organisasi di dalam perusahaan dibagi menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Suranto (2018:40) mengatakan bahwa komunikasi internal adalah sistem pengelolaan proses komunikasi yang melibatkan publik internal suatu organisasi. Proses komunikasi internal tersebut dapat memberikan informasi yang jelas terkait organisasi, menciptakan kesadaran anggota atau personil mengenai peran organisasi di dalam masyarakat, menyediakan sarana untuk memperoleh umpan balik dari anggota organisasi. Sedangkan komunikasi eksternal menurut Suranto (2018:45) adalah proses komunikasi sebuah organisasi dengan pihak-pihak di luar organisasi (publik eksternal). Komunikasi eksternal ini dapat membantu organisasi dalam mendapatkan dan meningkatkan citra yang baik kepada pihak-pihak di luar organisasi, seperti pelanggan, pemegang saham, masyarakat sekitar, pers, pemerintah, dan lain sebagainya. Oleh karena itu komunikasi organisasi yang baik sangat diperlukan oleh PT Angkasa Pura II dalam menjalankan usahanya agar dapat menciptakan kerjasama yang baik antara pihak internal dan membangun citra positif kepada pihak eksternal.

PT Angkasa Pura II merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan transportasi udara atau bandara. Menurut undang-undang nomor 1 tahun 2009 Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Seiring dengan keperluan masyarakat untuk berpergian dengan waktu yang relatif cepat dibandingkan dengan menggunakan transportasi darat atau laut maka transportasi udara merupakan pilihan yang utama. Terlebih lagi saat ini harganya bisa lebih terjangkau oleh masyarakat dibandingkan di masa lalu yang kesannya sangat eksklusif.

Membangun citra positif perusahaan kepada pihak eksternal, memerlukan seseorang yang dapat menjadi perantara antara perusahaan dengan masyarakat luas yaitu seorang *customer service*. Menurut Kasmir (2017:57) *Customer service* merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah oleh berbagai perusahaan seperti perbankan, asuransi, penggadaian, lembaga pembiayaan, *leasing*, transportasi, rumah sakit atau lainnya.

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

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer service* merupakan salah satu *frontliner* yang ada di setiap perusahaan yang pada dasarnya kegiatannya tidak terlepas dari komunikasi langsung kepada pelanggan. Hal ini membuat *customer service* berperan penting dalam menangani dan memberikan solusi dari permasalahan yang dimiliki oleh pelanggan, serta secara tidak langsung dapat membangun citra positif dari pelanggan tersebut atas bantuan yang telah diberikan. Membangun citra positif berarti memberikan kesan yang baik kepada orang lain agar dapat memberikan *feedback* yang baik pula kepada perusahaan.

Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang dibahas dalam Laporan Akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana peran *customer service* PT Angkasa Pura II di Bandara Halim Perdanakusuma?
- 2) Bagaimana upaya yang dilakukan *customer service* PT Angkasa Pura II dalam meningkatkan citra positif perusahaan?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi yang ditemukan oleh *customer service* PT Angkasa Pura II?

Tujuan

Beberapa rumusan masalah yang dibahas dalam Laporan Akhir ini memiliki tujuan diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan peran *customer service* PT Angkasa Pura II di Bandara Halim Perdanakusuma.
- 2) Menjelaskan upaya yang dilakukan *customer service* PT Angkasa Pura II dalam meningkatkan citra positif perusahaan.
- 3) Mendeskripsikan hambatan dan solusi yang dimiliki oleh *customer service* PT Angkasa Pura II.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun laporan akhir ini didapatkan melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Angkasa Pura II Bandara Halim Perdanakusuma yang terletak di Jalan Halim Perdanakusuma, Halim Perdanakusuma, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Waktu pengumpulan data dilakukan selama empat puluh hari kerja terhitung sejak 3 Februari 2020 dan berakhir pada 2 April 2020 dengan waktu kerja lima hari dalam seminggu yaitu dari senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB dan 12.00 hingga 20.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Data primer
 - a) Data primer
Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam laporan ini meliputi