



KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER CARE* DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PT. ARTHA TELEKOMINDO

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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

RISYAD RAMZI AZHAR



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Komunikasi Interpersonal *Customer Care* dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT. Artha Telekomindo” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2021

Risyad Ramzi Azhar
J3A218437



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

RISYAD RAMZI AZHAR. 2021. Komunikasi Interpersonal *Customer Care* dalam Menangani Keluhan pelanggan di PT. Artha Telekomindo. *Interpersonal Communication of Customer Care in Handling Customer Complaints at PT. Artha Telekomindo*. Program Studi Komunikasi. Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh SISKI MULYAWATY

PT. Artha Telekomindo merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi yang berada di Jakarta. PT. Artha Telekomindo memiliki jenis pelanggan mulai dari kantor besar hingga pelanggan hunian tempat tinggal pribadi sehingga PT. Artha Telekomindo membutuhkan pelayanan yang mampu peduli terhadap pelanggan dan membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi. Pelayanan terhadap pelanggan dengan sepenuh hati dan peduli erat kaitannya dengan *Customer Care*. *Customer Care* merupakan divisi yang sengaja dibentuk oleh perusahaan sebagai divisi terdepan dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan pelanggan terkait memberikan informasi dari pelanggan ke perusahaan ataupun dari perusahaan ke pelanggan.

Tujuan dari Laporan Akhir ini adalah menguraikan tugas dan peran *Customer Care* di PT. Artha Telekomindo, menjelaskan Komunikasi interpersonal *Customer Care* dalam menangani keluhan pelanggan di PT. Artha Telekomindo serta menguraikan hambatan yang dihadapi dari komunikasi interpersonal oleh *Customer Care* dalam menangani keluhan pelanggan di PT. Artha Telekomindo serta solusi mengatasinya. Lokasi pengumpulan data untuk penulisan Laporan Akhir ini di PT. Artha Telekomindo, jalan Jendral Sudirman, kay 52-53, Kebayoran baru, Senayan, Jakarta. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama dua bulan tertanggal 01 Maret-30 April 2021. Teknik pustaka yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah wawancara, partisipasi aktif, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Pada PT. Artha Telekomindo menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal *Customer Care* sangat penting terhadap kepuasan pelanggan kepada layanan yang diberikan perusahaan agar terwujudnya kepuasan pelanggan. Tugas *Customer Care* yang berkewajiban menjaga hubungan baik dengan pelanggan, *Customer Care* bertugas setiap harinya seperti membuat laporan harian, memeriksa progress penanganan pelanggan, finalisasi data, dan membuat jadwal teknis serta memiliki peran dalam hal layanan dan menjaga citra baik perusahaan kepada pelanggan terkait informasi keluhan.

Customer Care melakukan komunikasi interpersonal dalam hal penanganan keluhan terdapat tiga tahapan, mulai dari menampung keluhan pelanggan, menginformasikan keluhan tersebut kepada teknis hingga menyampaikan hasil penanganan kepada pelanggan, ketiga tahapan tersebut untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, *Customer Care* dalam melakukan komunikasi interpersonal dalam menangani keluhan pelanggan *Customer Care* memiliki hambatan dalam melakukan komunikasi interpersonal, setiap hambatan tersebut memiliki solusi sehingga dapat teratasi dengan baik.

Kata kunci: *Customer Care*, komunikasi interpersonal, menangani keluhan, PT. Artha Telekomindo



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



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER CARE* DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PT. ARTHA TELEKOMINDO

RISYAD RAMZI AZHAR



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Muda pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Willy Bachtiar, S.I.Kom. M.I.Kom.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan Akhir : Komunikasi Interpersonal *Customer Care* dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PT. Artha Telekomindo

Nama : Risyad Ramzi Azhar

NIM : J3A218437

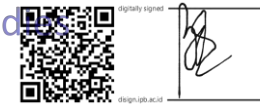
Disetujui oleh

Pembimbing : Siska Mulyawaty, S.I.Kom, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001



Dekan Sekolah Vokasi : Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(03 Agustus 2021)

Tanggal Lulus: