



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 teknisi 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