

INTISARI

Salah satu bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) adalah Bandara Internasional Adisutjipto. Di setiap bandara terdapat *customer service* yang selalu siap sedia dalam melayani pengguna jasa. Salah satu tugas *customer service* di bandara adalah dengan menangani *feedback* yang diberikan oleh pengguna jasa. Dalam berhubungan dengan pengguna jasa *customer service* menerapkan suatu sistem yang disebut dengan manajemen hubungan pelanggan atau CRM yang seharusnya mempermudah kinerja *customer service*. Oleh karena itu penelitian ini dibuat untuk mengetahui penerapan *customer relationship management (CRM)* oleh *customer service* terutama dalam menangani *feedback* dari pengguna jasa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CRM yang diterapkan oleh *customer service* di Bandara Internasional Adisutjipto adalah CRM tipe operasional dengan menggunakan teknologi aplikasi CRM dan berkoordinasi dengan *contact center*. Akan tetapi dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh *customer service* dalam menangani *feedback* pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode observasi partisipan, wawancara semi terstruktur dan dokumentasi.

Kata Kunci: *Customer Service, feedback, Bandara Internasional Adisutjipto, CRM, Pengguna Jasa.*

ABSTRACT

One of the airports managed by PT. Angkasa Pura 1 (Persero) is Adisutjipto International Airport. At every airport, there is customer service that is always ready to serve service users. One of the tasks of customer service at the airport is handling the feedback given by service users. In dealing with service users, customer service implements a system called customer relationship management or CRM that should help customer service performance. Therefore this study was made to find out the application of customer relationship management (CRM) by customer service, especially in handling feedback from service users.

The results of this study have shown that the CRM implemented by customer service at Adisutjipto International Airport is an operational type of CRM using CRM application technology and coordinating with the contact center. However, in its application, there are still some obstacles experienced by customer service in handling service user feedback. This study used descriptive qualitative research, with participant observation methods, semi-structured interview, and documentation.

Keywords: *Customer Service, Feedback, Adisutjipto International Airport, CRM, Service User*