

INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas tentang kinerja petugas layanan pelanggan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta khususnya dalam menangani keluhan pelanggan. Perusahaan ini menganggap keluhan pelanggan harus ditangani dengan baik, karena keluhan pelanggan bisa mempengaruhi citra dari perusahaan ini sebagai perusahaan yang menitikberatkan pelayanan kepada pelanggannya. Tulisan ini juga menjelaskan tentang divisi layanan pelanggan, *Standard Operating Procedure* (SOP) dari perusahaan ini dalam menangani keluhan, dan cara penyelesaian keluhan pelanggan yang dilakukan oleh petugas layanan pelanggan.

Data yang digunakan untuk tulisan ini diambil dari kerja lapangan dan dari buku. Untuk kerja lapangan, saya melakukan magang sebagai petugas layanan pelanggan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Dengan melakukan magang, saya bisa melakukan observasi, wawancara dengan beberapa karyawan dari perusahaan, mencatat beberapa hal dan kejadian penting, dan mengambil beberapa dokumentasi. Saya juga menggunakan ide dari Warren Blanding (1989), Richard F. Gerson (1993), Kasmir (2006), dan Endar Sugiarto (1999) tentang layanan pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

Petugas layanan pelanggan adalah karyawan dari divisi layanan pelanggan yang mempunyai tugas untuk menampung dan untuk menangani keluhan pelanggan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Dalam menjalankan tugasnya, petugas layanan pelanggan perlu untuk menerapkan SOP penanganan keluhan pelanggan yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan menerapkan SOP dalam menangani keluhan pelanggan, petugas layanan pelanggan dapat menyelesaikan penyelesaian dari masalah keluhan pelanggan dengan baik dan dapat tetap menjaga citra dari perusahaan.

Kata Kunci: PT. Angkasa Pura I, Bandara, Layanan Pelanggan, Penanganan Keluhan

ABSTRACT

This graduating paper aims to examine the performance of Customer Service Officers (CSOs) in PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto Airport Yogyakarta particularly on how CSOs handle customer complaint. The company regards that customer complaint should be handled properly, because customer complaint can affect the company's image as a company which emphasize the service to their customers. This paper also describes the Customer Service Section, the Standard Operating Procedure (SOP) of the company in handling customer complaint, also the complaint handling process which is demonstrated by CSO.

Data provided for this paper was taken from field work and library study. For the field work, I took internship program as a CSO in PT. Angkasa pura I (Persero) Adisutjipto Airport Yogyakarta. The internship program enabled me to do observation in the field, interview with some staffs of the company, took note some of important events, and took some of documentations. For the library study I employ the idea of Warren Blanding (1989), Richard F. Gerson (1993), Kasmir (2006), and Endar Sugiarto (1999) about complaint handling and customer service performances.

Customer Service Officer is staff of Customer Service Section which is responsible to accommodate and to handle customer complaint of PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto Airport Yogyakarta. In executing their responsibility, CSOs need to apply the SOP in handling customer complaint as sets by the company. By implementing the SOP, CSO is able to achieve the completion of the customer complaint problems appropriately and significantly for preserving the company's image.

Keywords: PT. Angkasa Pura I, Airport, Customer Service, Complaint Handling