

ABSTRAK

Nama : Yunia
NIM : 44218120111
Program Studi : Public Relation
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Penumpang Srilankan Airlines Jakarta
Pembimbing : Drs. Marwan Mahmudi M.Si

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin meningkat, adapun faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan penerbangan adalah kualitas pelayanan dan pemberian informasi pelanggan seperti halnya pada perusahaan Srilankan Airlines. Frontliner merupakan garda terdepan pemberian pelayanan dan informasi yang bertugas untuk menjaga hubungan dengan penumpang, adapun kinerja frontliner dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komunikasi interpersonal frontliner dalam melayani dan memberikan informasi kepada penumpang Srilankan Airlines Jakarta. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan key informan penelitian sebanyak 5 orang penumpang yang telah ditentukan kriterianya. Analisa data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. penelitian ini berfokus pada Komunikasi interpersonal *frontliner* Srilankan Airlines Jakarta yang meliputi; Percaya/*trust*, Perilaku suportif, dan Sikap terbuka. Hasil penelitian menunjukkan kecenderungan komunikasi yang terjadi antara *frontliner* dengan penumpang yaitu feedback positif dan negatif. feedback positif ini dikarenakan dominannya penumpang yang mengerti akan pesan yang disampaikan oleh *frontliner*, sedangkan feedback negatif dikarenakan *frontliner* cenderung kurang komunikatif dan lambat dalam menanggapi keluhan atau komplain dari penumpang, sikap kurang komunikatif ini menandakan bahwa adanya hambatan dalam proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas *frontliner* Srilankan Airlines Jakarta. Faktor Kepercayaan, menunjukkan sikap percaya yang dilakukan *frontliner* saat berhadapan dengan penumpang sehingga komunikasi interpersonal berjalan dengan baik. Namun faktor perilaku suportif belum berjalan sepenuhnya efektif, dimana *frontliner* terkadang tidak menunjukkan perilaku suportif, hal ini terjadi dikarenakan *frontliner* menunjukkan sikap defensive. Faktor keterbukaan berjalan efektif, hal ini terlihat dari sikap keterbukaan *frontliner* kepada penumpang ketika memberikan pelayanan dan informasi serta menanggapi keluhan kesah penumpang.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Frontliner, Pelayanan, Informasi, Penumpang.

ABSTRACT

Name : Yunia
NIM : 44218120111
Study Program : Public Relation
Title Internship Report : Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Penumpang Srilankan Airlines Jakarta
Counsellor : Drs. Marwan Mahmudi M.Si

The development and improvement of airline services increasing every year, the factors must be considered by airlines are service quality and providing customer information as happened with Srilankan Airlines. Frontliners are the forefront of providing services and information, frontliner performance is influenced by interpersonal communication. The purpose of this study was to determine the interpersonal communication frontliner in serving and providing information to Srilankan Airlines passengers. The study used a qualitative method with 5 key informants whose criteria had been determined. Data analysis used reducing data, presenting data and drawing conclusions. This study focuses on interpersonal communication frontliner Srilankan Airlines Jakarta includes; Trust, supportive behaviour, and open attitude. The results of the study show the tendency of communication that occurs between the frontliner and passengers got positive and negative feedback. This positive feedback is passengers understand the messages conveyed by the frontliners, while negative feedback is due frontliners not communicative and slow in responding passengers complaints, this not communicative attitude indicates that there are obstacles in the process of interpersonal communication carried out by frontliner. The trust factor, shows the attitude of trust that is carried out by the frontliner when servicing the passengers so that interpersonal communication goes well. the supportive behaviour factor has not been fully effective, where the frontliners sometimes do not show supportive, this happens due frontliners show a defensive. The openness factor runs effectively, this can be seen from the openness of the frontliners to passengers when providing services and information and responding to passenger complaints.

Keywords: *Interpersonal Communication, Frontliner, Service, Information, Passengers.*