



**MANAJEMEN PENANGANAN KOMPLAIN UNIT GOLF CAR
ASSISTANT BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

DISUSUN OLEH:

ALMA PEBRIANA MINDAYA

44218120011

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alma Pebriana Mindaya
NIM : 44218120011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Penanganan Komplain
Unit Golf Car Assistant Bandara
Internasional Soekarno Hatta

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 23 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Alma Pebriana Mindaya


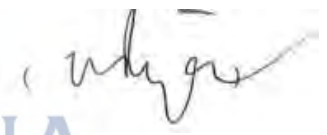
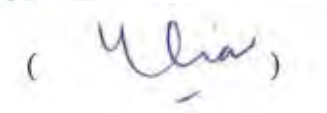
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Alma Pebriana Mindaya
NIM : 44218120011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Penanganan Komplain Unit Golf Car
Assistant Bandara Internasional Soekarno Hatta


Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

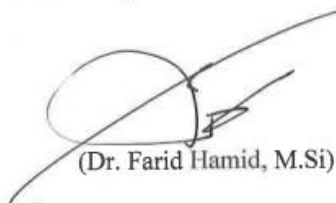
Pembimbing 1 : Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si 
NIDN : 0330077301
Ketua Penguji : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si 
NIDN : 0318116602
Penguji Ahli : Yuliawati, S.Sos, M.Ikom 
NIDN : 0306097205

Jakarta, 23 Agustus 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang maha baik atas semua limpahan rahmat dan anugerah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang merupakan tugas untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat islam dan semoga kita semua termasuk ke dalam pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan dan kuasa yang diberikan oleh Allah SWT di sertai dengan usaha yang sungguh-sungguh, maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Komunikasi Unit Golf Car Assistant Bandara Internasional Soekarno Hatta”**

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Ibu Dr. Irmulansati T., SH., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti hingga tahap akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Seluruh Dosen Program Studi Public Relations yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada peneliti.

5. Kedua orang tua saya Bapak Imin dan Ibu Ooy Rokayah yang senantiasa selalu mendukung serta mendoakan dengan setulus hati dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Assistant Manager of Passanger Service Terminal 3 Ibu Rikawati yang selalu memberikan kesempatan waktunya sebagai informan utama dalam penyusunan skripsi.
7. Koordinator dan Staff Golf Car Assistant Ibu Nelvi Safitri dan Bun'yanum Marsus yang selalu memberikan kesempatan waktunya sebagai informan kunci dalam penyusunan skripsi.
8. Support system sahabat serta teman-teman saya yaitu Muji Utami, Faisal Fahmi, Sekar Setia Rini yang selalu memberikan dukungan serta motivasi dalam penyusunan skripsi.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan maupun kesalahan, oleh karena itu penulis sangat membutuhkan kritik serta saran yang membangun untuk dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, 23 Agustus 2023

Alma Pebriana Mindaya

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alma Pebriana Mindaya
NIM : 44218120011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Manajemen Penanganan Komplain
Unit Golf Car Assistant Bandara
Internasional Soekarno Hatta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Alma Pebriana Mindaya)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	21
2.2.1 Komunikasi	21
2.2.2 Komunikasi Organisasi	21
2.2.3 Komunikasi Eksternal	22
2.2.4 Komunikasi Publik.....	23
2.2.5 Konsep Manajemen Komunikasi	24
2.2.6 Konsep Customer Relationship Management (CRM)	27
2.2.7 Pola Jaringan Komunikasi	29
2.2.8 Kerangka Berpikir	31
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33

3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Subyek Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Teknik Keabsahan Data	41
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Subjek dan Objek Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.2 SOP (Standart Operasional Procedure) Golf Car Assistant.....	45
4.1.3 Gambaran Umum Subyek Penelitian	45
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Proses Komunikasi.....	47
4.2.2 Manajemen Komunikasi yang terjadi di dalam Unit Golf Car Assistant Bandara Soekarno Hatta	52
4.2.3 Pola Jaringan Kerja Komunikasi Di Unit Golf Car Assistant Bandara Soekarno Hatta	58
4.2.4 CRM pada Unit Golf Car Assistant Bandara Soekarno Hatta	60
4.3 Pembahasan.....	61
4.3.1 Proses Komunikasi.....	61
4.3.2 Manajemen Komunikasi yang terjadi di dalam Unit Golf Car Assistant Bandara Soekarno Hatta	65
4.3.3 Pola Jaringan Kerja Komunikasi Di Unit Golf Car Assistant Bandara Soekarno Hatta	72
4.3.4 Bentuk Manajemen Komunikasi Golf Car Assitant di Bandara Internasional Soekarno Hatta Dikaitkan dengan Teori	74
BAB V.....	78
KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Saran Teoritis	80
5.2.2 Saran Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Contact Center 138.....	2
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pickup Point Golf Car Assistant di Terminal 3.....	4
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan Melalui Sosial Media	5
Gambar 2.1 Boneka Moutusckha.....	26
Gambar 4. 1 Layanan Golf Car Assistant di Area Keberangkatan Domestik.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Wawancara dan Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Online Bersama Ibu Rikawati dengan Peneliti
- Lampiran 3 Dokumentasi Informan Nelvi Safitri Bersama Peneliti
- Lampiran 4 Dokumentasi Informan Bun'yanum Marus Bersama Peneliti
- Lampiran 5 Dokumentasi Informan Bapak Ismail Bersama Peneliti
- Lampiran 6 Dokumentasi Informan Ibu Septiani Bersama Peneliti
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 9 Curriculum Vitae

