



**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi Public Relations**  
**Alma Pebriana Mindaya**  
**44218120011**

Manajemen Penanganan Komplain Unit Golf Car Assistant Bandara Soekarno Hatta

Bibliografi : 5 Bab 83 Hal + 19 Lampiran + 10Buku + Internet

### **ABSTRAK**

Komunikasi merupakan hal yang penting di era saat ini, komunikasi terbentuk karena adanya proses pertukaran informasi antara satu orang kepada orang lain. Setiap perusahaan akan menunjukkan komunikasi secara internal dan juga eksternal, di dalam dunia pelayanan komunikasi menjadi modal dasar untuk terjadinya hubungan baik dengan pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti meneliti bagaimana komunikasi antar pribadi antara pengguna jasa bandara dengan Unit Golf Car Assistant mempengaruhi kesuksesan pesan yang akan disampaikan pengguna jasa bandara. Manajemen komunikasi secara umum dipahami sebagai proses mengorganisasikan, menginterpretasi atau pengertian melalui interaksi antar manusia. Kemampuan berkomunikasi dalam interaksi ini dipengaruhi oleh sudut pandang pengalaman individu (field of experience) dan kerangka berpikir yang dipahami oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi yang terjadi di dalam Unit Golf Car Assistant Bandara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan kualitatif studi kasus serta didukung oleh paradigma post positivisme. Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan tiga orang dari pihak Unit Golf Car Assistant sebagai informan utama dan 2 orang pengguna jasa bandara sebagai pendukung serta studi dokumentasi data. Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Komunikasi yang terdapat di dalam Unit Golf Car Assistant Bandara Internasional Soekarno Hatta menggunakan elemen-elemen manajemen komunikasi yakni self, interpersonal, people in system dan competence.

**Kata Kunci** : Manajemen, Komunikasi, Keluhan Pelanggan, Pelayanan



TERAKREDITASI - A

**Mercu Buana University**  
**Faculty of Communications Sciences**  
**Field of Public Relations**  
**Alma Pebriana Mindaya**  
**44218120011**

Handling Complaint Management of Soekarno Hatta Airport Golf Car Assistant Unit Bibliography : 5 Chapters 83 Pages + 19 Appendix + 10 Books + Internet

### **ABSTRACT**

Communication is important in today's era, communication is formed because of the process of exchanging information between one person to another. Every company will show communication internally and externally, in the world of communication services become the basic capital for good relations with customers. In this study, researchers examined how interpersonal communication between airport service users and the Golf Car Assistant Unit affects the success of messages that will be conveyed by airport service users. Communication management is generally understood as the process of coordinating interpretation or understanding through interaction between people. The ability to communicate in this interaction is influenced by the point of view of individual experience (field of experience) and the frame of mind understood by consumers. This study aims to find out how communication management occurs in the Soekarno Hatta International Airport Golf Car Assistant Unit. This research uses a qualitative case study approach methodology and is supported by the paradigm of post positivism. The data in this study was obtained through direct interviews with three people from the Golf Car Assistant Unit as the main informant and 2 airport service users as support and data documentation studies. The result of this study is to determine the Communication Management contained in the Soekarno Hatta International Airport Golf Car Assistant Unit using communication management elements, namely self, interpersonal, people in system and competence.

**Keywords** : Management, Communication, Customer Complain, Service