

ABSTRAK

Pada dasarnya dalam dunia pelayanan tidak dapat lepas dari komplain yang disampaikan pengguna jasa, hal tersebut karena dalam melakukan kegiatan operasional tenaga pemberi jasa pasti menghadapi beberapa kendala yang mengakibatkan tidak dapat selalu bisa memenuhi harapan dari pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya komplain pengguna jasa dan cara penanganan komplain guna mencapai kepuasan pelanggan oleh petugas *Customer Service and Hospitality* PT Angkasa Pura I (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran terkait penanganan komplain pengguna jasa terhadap ketersediaan fasilitas oleh *Customer Service* pada unit *Airport Service Improvement* dan penjelasan mengenai faktor penyebab komplain oleh pengguna jasa terkait ketersediaan fasilitas di area terminal Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dalam penanganan komplain, petugas harus menghadapi dan menangani komplain tersebut sesuai pada prosedur yang telah ditetapkan perusahaan dengan bersikap ramah, siap melayani dan menerima serta mendengarkan dengan baik maksud tujuan yang disampaikan oleh pengguna jasa terkait permasalahan yang dihadapi, dilanjutkan dengan mengidentifikasi dan melakukan proses tindak lanjut yang kemudian menghasilkan penyelesaian masalah, setelah itu dilakukan pencatatan pada sistem database. Selain itu adapun faktor penyebab dari komplain yang disampaikan oleh pengguna jasa yaitu karena faktor internal dan eksternal, faktor internal meliputi adanya efisiensi yang dilakukan pihak perusahaan dan pengurangan sumber daya yang mengakibatkan volume pekerjaan tidak dapat dipenuhi oleh pegawai secara maksimal. Sedangkan untuk faktor eksternal yang terjadi diluar kendali perusahaan yaitu adanya pandemi yang berdampak terhadap kelangsungan perusahaan dalam melangsungkan bisnisnya. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan dan menangani komplain dari pengguna jasa, petugas dituntut untuk memberikan pelayanan terbaiknya dan mampu menangani segala macam bentuk komplain yang disampaikan pengguna jasa dengan mempunyai pengetahuan yang cukup untuk mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah.

Kata Kunci: *Customer Service*, Pelayanan Jasa, Komplain, Penanganan Komplain

ABSTRACT

Basically, in the world of service, it cannot be separated from complaints submitted by service users, this is because in carrying out operational activities, service providers must face several obstacles which result in not being able to always meet the expectations of service users. This study was conducted to determine the factors that cause complaints from service users and how to handle complaints in order to achieve customer satisfaction by the Customer Service and Hospitality officers of PT Angkasa Pura I (Persero) Yogyakarta International Airport.

The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach with the aim of providing an overview of the handling of complaints from service users on the availability of facilities by Customer Service at the Airport Service Improvement unit and an explanation of the factors causing complaints by service users regarding the availability of facilities in the airport terminal area. Yogyakarta International. In handling complaints, officers must deal with and handle these complaints in accordance with the procedures established by the company by being friendly, ready to serve and accept and listen carefully to the goals conveyed by service users regarding the problems encountered, followed by identifying and carrying out the follow-up process then produce a solution to the problem, after that it is recorded in the database system. In addition, the causes of complaints submitted by service users are due to internal and external factors, internal factors include the efficiency of the company and the reduction of resources resulting in the volume of work cannot be fulfilled by employees to the fullest. As for external factors that occur outside the company's control, namely the existence of a pandemic that has an impact on the company's continuity in carrying out its business. Therefore, in providing services and handling complaints from service users, officers are required to provide the best service and be able to handle all kinds of complaints submitted by service users by having sufficient knowledge to be able to identify and resolve problems.

Keywords: *Customer Service, Service, Complaints, Handling Complaint*