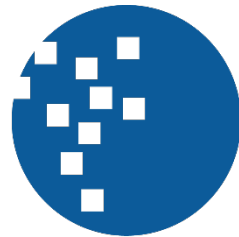


**PERAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MEMBANGUN
LOYALITAS PENUMPANG INTERNASIONAL PADA
EMIRATES AIRLINE**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

TIARA AYU PERMATASARI

00000070022

**PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

**PERAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MEMBANGUN
LOYALITAS PENUMPANG INTERNASIONAL PADA
EMIRATES AIRLINE**



LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

TIARA AYU PERMATASARI

00000070022

**PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Tiara Ayu Permatasari

Nomor Induk Mahasiswa : 00000070022

Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang saya yang berjudul:
**PERAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS
PENUMPANG INTERNASIONAL PADA EMIRATES AIRLINE.**

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 06 Juli 2025



Tiara Ayu Permatasari

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Ayu Permatasari
NIM : 00000070022
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

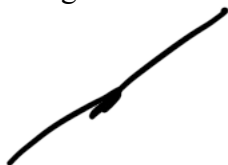
Nama Perusahaan/Organisasi : Emirates
Alamat : Sequis Tower, Jl. Jenderal Sudirman Street No.
Kav. 71 Ground Floor, Senayan, Kebayoran Baru,
Jakarta, 12190.
Email Perusahaan/Organisasi : ekindo@emirates.com

1. Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat di validasi keberadaannya.
2. Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 06 Juli 2025

Mengetahui



Mohammed Al Attar

Menyatakan



Tiara Ayu Permatasari

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

PERAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PENUMPANG INTERNASIONAL PADA EMIRATES AIRLINE

Oleh

Nama : Tiara Ayu Permatasari
NIM : 00000070022
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 22 Juli 2025
Pukul 10.00 s/d 11.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing

Penguji



Eunique Iona Saptanti, S.Ikom., M.Ikom.
NIDN 0328079401



Riatun, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0302077803

Ketua Sidang



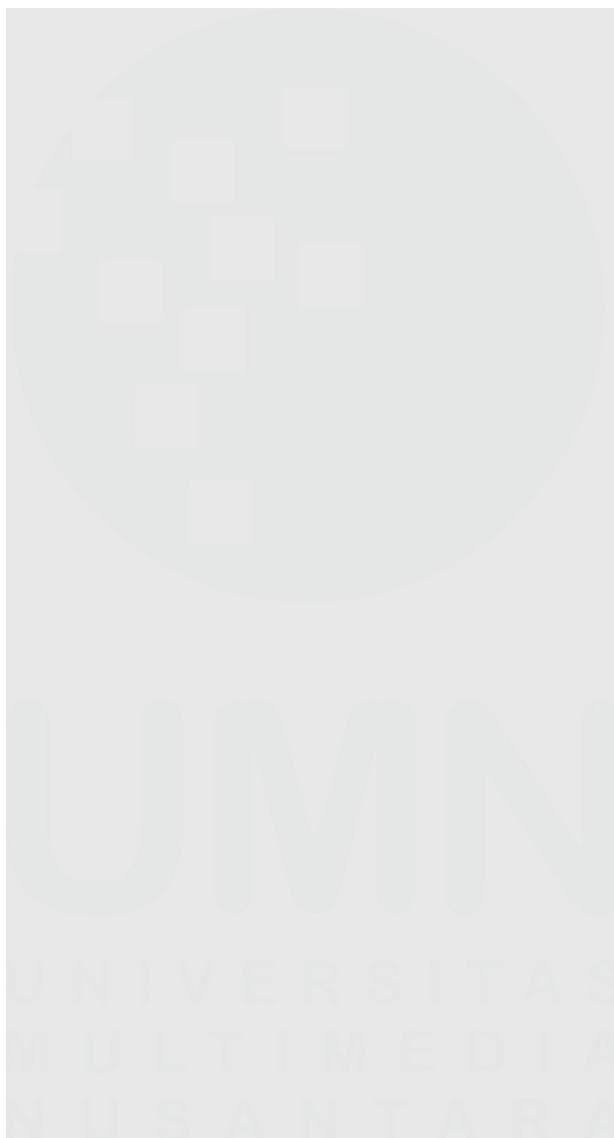
Eunique Iona Saptanti, S.Ikom., M.Ikom.
NIDN 0328079401

Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi



Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm

NIDN 0317089201



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tiara Ayu Permatasari
NIM : 00000070022
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Peran Customer Services untuk
Membangun Loyalitas Penumpang Domestik
dan Internasional Pada Emirates Airline

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 06 Juli 2025



(Tiara Ayu Permatasari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga Laporan Magang ini dapat diselesaikan sebagai syarat akademik di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Laporan ini disusun untuk melaporkan kegiatan, pengalaman magang, dan penerapan ilmu selama perkuliahan.

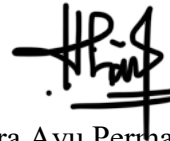
Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, ST., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm., selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Eunike Iona Saptanti, S.I.Kom., M.I.Kom., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Syarifah Humaerah Sayyid, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
6. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Harapan penulis, semoga laporan magang ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi akademik bagi mahasiswa lainnya, maupun sebagai gambaran nyata bagi pihak-pihak yang ingin mengetahui pelaksanaan kegiatan magang di dunia kerja.

Tangerang, 06 Juli 2025



Tiara Ayu Permatasari



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PERAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PENUMPANG INTERNASIONAL PADA EMIRATES AIRLINE

Tiara Ayu Permatasari

ABSTRAK

Industri penerbangan internasional mengalami perkembangan pesat yang turut meningkatkan persaingan dalam hal pelayanan pelanggan. Salah satu aspek penting dalam pelayanan adalah peran *Customer Service* sebagai garda terdepan dalam membentuk pengalaman dan loyalitas pelanggan. Penulis melaksanakan magang di Emirates Airline, yang dikenal sebagai maskapai global dengan standar pelayanan kelas dunia. Selama menjalani peran sebagai Customer Service Sales and Agent, penulis terlibat langsung dalam proses pemesanan tiket, penanganan perubahan jadwal (*reschedule*), pembatalan tiket (*refund*), serta penyampaian informasi dan keluhan pelanggan. Dalam pelaksanaan magang, penulis menghadapi sejumlah kendala seperti perbedaan budaya komunikasi pelanggan, koordinasi lintas divisi yang belum optimal, serta adaptasi terhadap sistem internal perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis menerapkan strategi komunikasi antarbudaya, membuat panduan kerja pribadi, dan meningkatkan kolaborasi antardivisi. Pengalaman magang ini memberikan pemahaman yang nyata mengenai pentingnya pelayanan pelanggan yang profesional, cepat tanggap, dan berorientasi pada solusi sebagai fondasi dalam membangun loyalitas penumpang domestik maupun internasional.

Kata kunci: *Customer Service*, Loyalitas Pelanggan, Industri Penerbangan, Emirates Airline, Komunikasi Antarbudaya

PERAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MEMBANGUN LOYALITAS PENUMPANG INTERNASIONAL PADA EMIRATES AIRLINE

Tiara Ayu Permatasari

ABSTRACT

The international aviation industry has experienced rapid development, increasing competition in customer service excellence. One of the most vital elements of service is the role of Customer Service, which acts as the frontline in shaping customer experience and loyalty. The writer completed an internship at Emirates Airline, a globally recognized airline with world-class service standards. During the internship as a Customer Service Sales and Agent, the writer was directly involved in handling ticket bookings, schedule changes (reschedules), ticket cancellations (refunds), as well as customer inquiries and complaints. Throughout the internship, several challenges arose, including cultural communication differences with customers, lack of efficient inter-division coordination, and adaptation to the airline's internal system. To overcome these challenges, the writer applied intercultural communication strategies, created a personal work guideline, and strengthened cross-division collaboration. This internship provided real-life insight into the importance of professional, responsive, and solution-oriented customer service in building loyalty among both domestic and international passengers.

Keywords: *Customer Service, Customer Loyalty, Aviation Industry, Emirates Airline, Intercultural Communication*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
(<i>ABSTRACT</i>).....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	16
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	19
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	19
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	19
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
2.1.1 Visi Misi Perusahaan.....	22
2.1.2 Logo Perusahaan	22
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	25
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	27
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	27
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	28
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	22
3.2.2 Uraian Kerja Magang	34
3.3 Kendala yang Ditemukan	47
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	49

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	51
4.1 Simpulan.....	51
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	lvi
LAMPIRAN.....	lviii



UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Tugas Kerja Magang.....	34
---	----



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Domestik dan Internasional 2019-2014.....	16
Gambar 2.1 Logo Emirates	23
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Emirates	25
Gambar 3.1 Tampilan Jadwal Penerbangan di Sistem Emirates.....	34
Gambar 3.2 Tampilan Penginputan Data di Sistem Emirates.....	37
Gambar 3.3 Tampilan Formulir Pengembalian Dana	39
Gambar 3.4 Contoh Email Internal Antar Divisi	40
Gambar 3.5 Tampilan Opsi Penerbangan di Sistem Emirates	42
Gambar 3.6 Tampilan Verifikasi Data Pelanggan di Sistem Emirates	43
Gambar 3.7 Tampilan Informasi Promo di Website Emirates	45
Gambar 3.8 Tim Pelaksana Kampanye.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar MBKM 01	lviii
Kartu MBKM 02	lix
Daily Task MBKM 03	lx
Lembar Verifikasi Laporan MBKM 04	lxi
Surat Penerimaan Magang	lxii
Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin & AI Turnitin	lxiii
Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama kerja magang.....	lxiv

