

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Telkomsel Cabang Medan Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan (Deskriptif Kualitatif Pada GraPARI Putri Hijau). Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana *customer service* mengelola komunikasi interpersonal secara efektif dalam menghadapi berbagai keluhan pelanggan yang datang dengan kondisi emosional beragam, mulai dari kecewa, marah, hingga panik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi interpersonal *customer service* PT. Telkomsel Cabang Medan dalam menghadapi keluhan pelanggan di GraPARI Putri Hijau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang dilaksanakan di GraPARI Telkomsel Putri Hijau Medan pada Oktober 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari dua *customer service* dan lima pelanggan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di GraPARI Telkomsel Putri Hijau dilakukan melalui tiga fase berdasarkan *Uncertainty Reduction Theory*: (1) *Entry phase*, menciptakan kesan pertama positif melalui sikap ramah dan sikap tenang; (2) *Personal phase*, membangun komunikasi empatik dengan mendengarkan aktif dan memberikan solusi menggunakan bahasa sederhana; (3) *Exit phase*, memastikan pemahaman pelanggan dan menutup interaksi dengan kesan positif. Kesimpulan penelitian ini adalah *customer service* GraPARI Putri Hijau Medan berhasil menerapkan komunikasi interpersonal yang efektif dan humanis melalui empati, kesabaran, dan profesionalisme, sehingga mampu mengurangi ketidakpastian pelanggan dan menciptakan kepuasan dalam pelayanan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, *Customer Service*, Keluhan Pelanggan, *Uncertainty Reduction Theory*, Pelayanan Pelanggan.