

## ABSTRACT

Ahmad Nur Khoiri, 213106055, 2024. **The Implementation Of The 7C's Of Communication By CSR At Yogyakarta Train Station Customer Service Unit Office. English Diploma Three Program, Business Administration Department, State Polytechnic Of Madiun.**

In the course of effective communication, there are several ways a person can do it. According to Khrisna K.D (2018: 38) there are 7 points that can be implemented to make communication more effective. The 7 C's of Communication include clarity, correct, concise, concrete, complete, consider, and courteous. The purpose of this study is to identify whether these 7 C's points are implemented by Customer Service Staff when serving customers, especially CSR Staff at Yogyakarta railway station. This research was conducted using descriptive qualitative method. Based on the results of observation reports, direct interviews and documentation retrieval. The writer can identify that Yogyakarta CSR Staff uses seven of the 7 C's of Communication. On the other hand, the writer also found the CSR Staff's way of implementing these seven points such as asking again whether the information conveyed is clear enough, always checking all information about trains in the system before conveying information to passengers, reducing unnecessary pleasantries to passengers, paying attention to age background and educational background before conveying information to passengers, providing additional information to passengers to avoid other questions, always paying attention to the communication style that suits passengers, and always trying to be polite and friendly to passengers.

*Keywords: Customer Service, 7 C's of Communication as a good service method, Customer Service Division.*

## ABSTRAK

Ahmad Nur Khoiri, 213106055, 2024. **The Implementation Of The 7C's Of Communication By CSR At Yogyakarta Train Station Customer Service Unit Office. Program Diploma Tiga Bahasa Inggris, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.**

Dalam berjalanya komunikasi yang efektif, ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh seseorang. Menurut Khrisna K.D (2018:38) ada 7 poin yang dapat diimplementasikan untuk menjadikan komunikasi lebih efektif. Adapun 7 C's of Communication antara lain kejelasan (clarity), benar (Correct), ringkas (concise), konkret (concrete), lengkap (complete), pertimbangan (consider) dan sopan (courteous). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi apakah poin 7 C's ini diimplementasikan oleh Staff Customer Service saat melayani pelanggan, khususnya Staff CSR yang berada di stasiun kereta api Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dekriptif. Berdasarkan hasil laporan observasi, wawancara langsung dan pengambilan dokumentasi. Penulis dapat mengidentifikasi bahwa Staff CSR Yogyakarta menggunakan tujuh dari 7 C's of Communication. Di sisi lain penulis juga menemukan cara Staff CSR dalam mengimplementasikan tujuh poin tersebut seperti menanyakan kembali apakah informasi yang disampaikan sudah cukup jelas?, selalu mengecek semua informasi tentang kereta api di sistem sebelum menyampaikan informasi ke penumpang, Mengurangi basa basi yang tidak perlu kepada penumpang, Memperhatikan background usia dan background pendidikan sebelum menyampaikan informasi kepada penumpang, memberikan informasi tambahan kepada penumpang untuk menghindari pertanyaan lain, Selalu memperhatikan gaya komunikasi yang sesuai dengan penumpang, dan selalu berusaha bersikap sopan, serta ramah kepada penumpang.

*Keyword* : Pelayanan Pelanggan, Metode 7 C's of Communication sebagai metode pelayanan yang baik, Divisi Layanan Pelanggan.