

ABSTRAK

Nama / N.I.M : Eka Liis Darliah Sitohang / 2009-52-043
Judul : Pendekatan Komunikasi Kelompok Etnis Batak Dalam Membina Generasi Muda (Studi pada Bimbel Silahisabungan).
Jumlah Halaman : vi, 70 halaman, 9 lampiran
Kata Kunci : Komunikasi Kelompok Etnis Batak
Daftar Pustaka : 18 Judul Buku / 1999-2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh orangtua dalam membina generasi muda, sehingga pemuda dapat mencapai cita-citanya.

Berdasarkan hasil penelitian, pendekatan yang dilakukan dibagi menjadi tiga (3), yaitu Konformitas, Fasilitas Sosial, Polarisasi. Disini, peneliti menemukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh orangtua kepada komunitas pemuda dalam membimbing pemuda-pemudi menggapai cita-cita, termasuk menyediakan Fasilitas yang akan diterima oleh peserta bimbingan belajar. Dilakukan juga *try out* untuk mengetahui peningkatan prestasi yang dialami oleh peserta.

Bahkan setelah selesai mengikuti Bimbingan Belajar peserta tidak dilepas begitu saja tetapi tetap dalam pantauan pengurus Bimbingan Belajar, bahkan tidak sedikit yang dicarikan pekerjaan dan untuk peserta yang berprestasi diberikan beasiswa untuk melanjutkan kuliah dan bekerja di dalam maupun luar negeri.

Hambatan yang muncul dalam menjalankan strategi *customer relations* yaitu sulitnya memberikan pengertian atau informasi berkaitan dengan *irregularity flight* kepada *passenger*. Untuk menyelesaikan hambatan tersebut staf *customer relations* diharapkan selalu sabar dan menerapkan pendekatan humanistik dan pragmatis.

Selanjutnya penulis memberi saran, sebaiknya untuk *passenger* yang menyampaikan keluhan dengan emosional, staf *customer relations* melakukan pendekatan humanistik. Sedangkan pendekatan pragmatis sebaiknya digunakan saat menghadapi keluhan dengan *passenger* yang tidak emosional. Dengan menerapkan seluruh poin dalam pendekatan humanistik dan pragmatis diharapkan proses penanganan keluhan dapat lebih efektif.