

ANALISIS PENGAWASAN OLEH PETUGAS CUSTOMER SERVICE PT ANGKASA PURA I DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO.

Intan Rahayuningtyas Febriyanti¹, Kifni Yudianto²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

20090475@students.sttkd.ac.id¹, kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstract

Customer service managed by PT Angkasa Pura I Solo Adi Soemarmo International Airport branch is a unit tasked with providing services to service users and also supervising facilities in the landside area. Customer service officers often find complaints and conflicts and damage to facilities such as escalators, self check-in, temperature and other facilities. Therefore, this research was conducted to find out how the monitoring system and the role of the customer service unit are in improving service quality and the obstacles faced by customer service officers. The method used in this research uses a qualitative method using data from interviews, observations and documentation carried out at Adi Soemarmo Solo International Airport. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results obtained from this research are that the Monitoring System carried out by Customer Service Officers is in accordance with PM 178 of 2015 concerning Airport Service User Service Standards which includes checking facilities periodically with the aim of ensuring that all facilities in the terminal can function properly. Customer service is the main face of airline companies so it has an important role in meeting the needs of service users through the quality of service provided in the form of customer experience activities.

Keywords: *Customer Service, Supervision System, Service Quality.*

Abstrak

Customer service yang dikelola PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo merupakan unit yang bertugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dan juga pengawasan terhadap fasilitas di area landside. Petugas customer service sering menemukan adanya keluhan dan konflik serta ditemukan adanya kerusakan pada fasilitas seperti eskalator, self check in, temperature dan fasilitas lainnya. Oleh karena itu peneliti ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana sistem pengawasan dan peran unit customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kendala yang dihadapi oleh petugas customer service. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan menggunakan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Sistem Pengawasan yang dilakukan oleh Petugas Customer Service sudah sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara yang meliputi pengecekan fasilitas secara berkala bertujuan untuk memastikan semua fasilitas yang berada di terminal dapat berfungsi dengan baik.

Customer service merupakan wajah utama bagi perusahaan penerbangan sehingga memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa melalui kualitas pelayanan yang diberikan berupa kegiatan customer experience.

Kata Kunci : Customer Service, Sistem Pengawasan, Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, sarana transportasi kini menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk melakukan perjalanan. Pengguna jasa tentunya akan mengutamakan kenyamanan dan keamanan dalam melakukan perjalanan serta akan memilih alat transportasi yang efektif dan efisien. Tiga moda transportasi melayani negara kepulauan Indonesia : udara, darat, dan air. Jasa angkutan udara merupakan salah satu jenis transportasi yang efektif dan efisien yang digunakan untuk melakukan kegiatan perjalanan antar pulau dari suatu daerah ke daerah lain untuk memenuhi kebutuhan.

Di Indonesia, industri penerbangan mengalami pertumbuhan yang signifikan, banyak maskapai yang bersaing untuk memperoleh pasar domestik dan Internasional. Bandara-bandara ingin terus berkembang mengingat persaingan yang ketat, termasuk meningkatkan kualitas penawaran mereka. Customer service berperan besar dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa. Calon pelanggan akan merasa puas jika Customer Service memberikan pelayanan yang prima, dan reputasi bandara bergantung pada pemberian pelayanan yang berkualitas tinggi.

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo merupakan salah satu Bandar udara yang terletak di Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali Jawa Tengah yang berfungsi sebagai akses udara ke wilayah Kabupaten Boyolali Jawa Tengah. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, sebagai salah satu bandara utama di Indonesia yang saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam lalu lintas penumpang. Dengan demikian, diperlukan pengawasan yang efisien dan efektif terhadap tugas - tugas customer service untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon pengguna jasa dan kelancaran operasional Bandar udara. Selain aspek pelayanan, customer service membantu unit AVSEC dalam pengawasan menjaga keamanan dan ketertiban di Bandar udara. Ini termasuk memberikan bantuan kepada penumpang dalam situasi darurat, penanganan keluhan, serta pengawasan terhadap fasilitas Bandar udara.

Di Bandar udara Adi Soemarmo Peneliti menemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam melakukan tugasnya. Karena customer service tidak hanya memberikan pelayanan. Namun, proses pengawasan seperti menyediakan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa di terminal sisi darat seperti hand sanitizer, wheelchair, baby stroller. Memelihara semua fasilitas pendukung pelayanan agar tetap beroperasi dengan baik, melakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas seperti eskalator, Internet corner, smoking room, nursery room, kids zone, intensitas cahaya dan temperature pada area landside. Permasalahan yang sering ditemukan antara lain adanya kerusakan pada fasilitas terminal salah satunya pada eskalator dan self check in yang sering mati. Keluhan dan konflik penumpang seperti adanya kesalahan informasi penerbangan pada FIDS (Flight Informtion Display Sistem), Komplain jika terjadi penundaan atau pembatalan penerbangan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Bandara Internasional Adi Soemarmo harus memastikan bahwa petugas customer service memiliki pengetahuan, keterampilan, dan etika kerja yang tepat untuk memenuhi standar pelayanan pengguna jasa yang tinggi.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan menggunakan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian melalui metode wawancara, dokumentasi dan observasi *customer service* Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, memiliki tugas untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada calon pengguna jasa dan pengawasan terhadap fasilitas sisi darat yang ada di Bandar udara sesuai dengan dokumen PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara Udara. Dalam melakukan tugas dan perannya sebagai petugas *customer service* yang melakukan pelayanan dan juga pengawasan terhadap fasilitas pendukung di *Area landside*, petugas *customer service* tetap selalu memperhatikan SOP yang berlaku di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Pada saat pelaksanaan penelitian peneliti menemukan beberapa kasus atau permasalahan pada saat

melakukan pengawasan atau monitoring di area landside seperti adanya kerusakan pada eskalator yang tidak bisa digunakan.



Gambar 4.1 Kerusakan Eskalator di Lantai 2

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Selain adanya kerusakan eskalator yang mati, adanya kerusakan pada *self check in* pada area *lobby* keberangkatan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.2 *Self Check in Error*

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Pengecekan pada *temperature* suhu sering ditemukan adanya kenaikan suhu yang melewati batas aturan dari standar yang ditentukan yang membuat suhu ruangan bisa menjadi panas ataupun lebih dingin.



Gambar 4.3 Temperature suhu $>25^{\circ}\text{C}$

Sumber : Dokumentasi Pribadi

1. Sistem Pengawasan oleh Petugas Customer Service Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo

Adanya Unit *Customer Service* merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan penyedia jasa khususnya perusahaan kebandarudaraan. *Customer service* dapat membantu memberikan layanan dan dukungan kepada penumpang, pengguna bandara, dan pelanggan lainnya dalam upaya memberikan pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan memuaskan.

Sistem pengawasan merupakan cara memantau, mengamati dan mengidentifikasi suatu objek tertentu, hal ini dilakukan untuk memastikan setiap tugas terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Jika timbul masalah, maka masalah tersebut dapat segera diperbaiki. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Bagi Pengguna Jasa Bandar Udara menjadi acuan dalam sistem pengawasan fasilitas bandar udara yang digunakan oleh setiap petugas bandar udara.

Dalam kesehariannya petugas *customer service* melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang disediakan oleh bandara di area landside. Monitoring Fasilitas bandara oleh petugas customer service adalah langkah penting dalam memastikan bahwa calon pengguna jasa memiliki pengalaman yang nyaman dan aman. Pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit Customer Service. Ada beberapa fasilitas yang perlu pengawasan setiap harinya karena fasilitas ini adalah sebagai penunjang pelayanan pada suatu bandara yang dipergunakan setiap harinya oleh calon pengguna jasa. Seperti Eskalator yang mengalami kerusakan atau mati, suhu

udara, intensitas cahaya yang tidak sesuai dengan standart, *FIDS (Flight Information Display System)* yang mengalami eror atau kesalahan dalam memberikan informasi jadwal penerbangan sehingga hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan penumpang.

Dari hasil observasi dan wawancara dalam melakukan kegiatan Operasional, unit *Airport Operational Landside dan terminal* adalah yang memberikan instruksi, bimbingan dan arahan kepada unit *customer service* dengan tujuan dapat bekerja sama untuk mencapai hasil yang baik agar berjalan dengan lancar. Adapun *procedure* oleh petugas *customer service* saat melayani penumpang atau calon pengguna jasa di terminal sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengawasan dan operasional terminal agar dapat bisa berjalan dengan baik dan digunakan sesuai dengan ketentuan.
- 2) Memastikan fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik
- 3) Melaporkan dan menindaklanjuti kerusakan fasilitas bandara

Seperti yang sudah dijelaskan dari 3 poin diatas petugas *customer service* bertanggung jawab dalam menunjang kenyamanan calon pengguna jasa agar calon pengguna jasa dapat menggunakan fasilitas yang disediakan memadai dan berfungsi dengan baik. Dalam melakukan tugasnya dalam melakukan pengawasan petugas *customer service* juga saling bekerjasama dan berkoordinasi dengan unit-unit terkait yaitu sebagai berikut :

- 1) Petugas *AVSEC (Aviation Security)* unit ini saling berkoordinasi ketika ditemukan barang yang hilang atau saat petugas *customer service* melakukan monitoring menemukan barang yang mencurigakan untuk diamankan dan petugas *customer service* akan menghubungi petugas *AVSEC* untuk memeriksa barang tersebut di *area landside*.
- 2) Petugas Informasi, unit ini yang paling sering berkomunikasi dengan petugas *customer service*. Saat melakukan pengawasan petugas *customer service* sering menemukan adanya kerusakan *FIDS* di *check in counter* ataupun pada *lobby keberangkatan dan kedatangan*, petugas *customer service* melaporkan terkait kesalahan informasi jadwal penerbangan pada *FIDS* ke unit Informasi untuk segera diperbaiki.
- 3) Petugas Teknik Bandara dimana unit ini bekerja sama dengan petugas *customer service*. Saat melakukan monitoring sering terjadi adanya kerusakan pada eskalator atau eskalator mati dimana hal tersebut mengganggu dan menghambat penumpang saat menuju gate atau ruang tunggu karena harus menggunakan tangga manual, petugas *customer service* melaporkan hal tersebut kepada teknik bandara untuk segera di perbaiki.

Customer service telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab pengawasan fasilitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, berdasarkan tiga unit terkait yang bekerjasama dan berkoordinasi dengan unit layanan pelanggan dalam melaksanakan kinerja unit *Airport Operational Landside* dan *terminal*. Sesuai dengan prosedur operasi standar yang dimaksud, petugas *customer service* bertanggung jawab atas unit operasional bandara dan terminal, melakukan tugas pengawasan operasional untuk memastikan semuanya berjalan sesuai rencana, menjamin seluruh fasilitas terminal beroperasi, dan melaporkan segala kerusakan ke fasilitas ini untuk penyelidikan lebih lanjut.

Petugas *customer service* bekerja sama dengan unit *Airport Operasional Landside* dan terminal dalam menindaklanjuti atau saling berkoordinasi dengan unit terkait. Pada saat melakukan pengawasan petugas *customer service* harus berperilaku sopan dan ramah, baik itu kepada calon pengguna jasa maupun kepada semua pegawai yang ada di area terminal bandara serta petugas *customer service* melakukan pengecekan dan pencatatan suhu di semua ruangan, melakukan monitoring ketersediaan trolley dan baby stroller, agar ketersediaan selalu ada, melakukan pengecekan kebersihan di area terminal termasuk toilet. Hal tersebut menciptakan situasi agar calon pengguna jasa merasa nyaman selama di bandara.

Setelah melakukan tahapan tersebut, petugas *customer service* melakukan pencatatan *log book* dimana *log book* tersebut berisi semua temuan dan pertanyaan calon pengguna jasa mengenai fasilitas selama pengawasan berlangsung dan kemudian mengkoordinasikan dengan petugas yang bekerja pada shift berikutnya mengenai seluruh hasil pengawasan sebelumnya, khususnya yang belum ditindaklanjuti.

Petugas *Customer Service* mulai mengawasi atau memantau seluruh area sisi darat Bandar udara yaitu pada jam operasional, berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara yang dilakukan dari berbagai sumber selama penelitian pengawasan. Setelah meninjau layar *FIDS (Flight Information Display System)*, petugas *customer service* sering kali menemukan adanya kesalahan atau informasi yang tidak akurat sehingga segera dilaporkan ke unit Teknis dan Informasi untuk diperbaiki. Petugas *customer service* akan segera melaporkan masalah apa pun yang mereka temukan pada toilet bermasalah, seperti bau tidak sedap, tisu toilet habis, atau keran air rusak, kepada petugas facilities. Petugas *customer service* akan membantu permasalahan seperti troli yang tidak terorganisir, internet yang tidak terhubung, suhu di atas 25°C, dan pertanyaan dari pengguna jasa mengenai jadwal

penerbangan atau penggunaan *self chek in*. petugas customer service akan membantu permasalahan tersebut dan melaporkan kepada pihak yang memperbaiki fasilitas dan mengarahkan serta menginformasikan kepada penumpang tersebut.

1. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

Untuk menjalankan operasional di bandara mana pun, pelayanan customer service sangatlah penting. *Customer service* berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Selain memberikan solusi bagi calon penumpang, *customer service* juga dapat berfungsi sebagai sumber informasi. Peneliti menemukan adanya kasus ringan, sedang, dan berat. Kasus ringan merupakan permasalahan yang dihadapi oleh calon pengguna jasa namun dapat diselesaikan dengan cepat. Contohnya adalah penumpang yang kehilangan barang, edukasi *check-in*, permintaan atau kebutuhan informasi mengenai fasilitas terminal, dan kasus-kasus lainnya. Dalam kasus berukuran sedang, permasalahannya biasanya berkaitan dengan permintaan penumpang terhadap unit lain yang penanganannya memerlukan konfirmasi dari pihak unit terkait,. Biasanya, masalah seperti ini dapat diperbaiki dalam satu hari.

Permasalahannya berada pada tingkat kasus yang berat, dimana penanganannya membutuhkan waktu dua kali lebih lama dan memerlukan tindakan lebih lanjut dari unit lain yang terkait langsung. Dalam hal ini, *customer service* yang bertugas sebagai penyampai informasi lanjutan dari pihak yang bersangkutan terkadang mengalami kendala karena lamanya proses penanganan dari unit terkait.

Sebagai perwakilan utama perusahaan atas segala keluhan, kebutuhan, permintaan, dan laporan dari pengguna jasa di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo, *customer service* menjalankan tugasnya dengan berinteraksi langsung dengan penumpang yang memerlukan bantuan cepat dan informasi. Petugas *customer service* harus mampu memahami dan menilai masalah penumpang dengan cepat agar dapat memberikan layanan berkualitas. Penumpang akan mendapatkan pengalaman yang berkesan jika informasi diberikan secara akurat dan cepat. Penumpang terkadang mengomunikasikan masalah terlalu cepat saat berbicara, sehingga menyebabkan *petugas customer service* kurang memahami keinginan dan kebutuhan yang dijelaskan.

Selain penerimaan *case* secara langsung, pelaporan kehilangan barang juga diterima oleh *customer service* melalui *e-mail*. Permasalahan yang disampaikan melalui *e-mail* adalah terusan dari informasi *contact center* pusat Angkasa Pura, didalam pesan *e-mail customer service* dapat dengan mudah mengidentifikasi permasalahannya yang dihadapi oleh calon pengguna jasa. Salah satu yang sering dilaporkan yaitu adanya kehilangan barang. Dalam hal tersebut, *petugas customer service* perlu tindakan lebih lanjut kepada beberapa pihak yang terkait. Setiap *case*, laporan dan keluhan dilaporkan melalui aplikasi *Salesforce* yang digunakan untuk melaporkan semua kasus, laporan, dan keluhan. Petugas *customer service* Bandara Internasional Adi Soemarmo menggunakan aplikasi *salesforce* untuk mencatat *cases* atau permasalahan di *logbook* berupa pelaporan dan keluhan harian yang telah diselesaikan. Hasil dari pencatatan harian tersebut nantinya akan dikomperasikan oleh *contact center* pusat bandara melalui aplikasi yang sama kemudian akan dijadikan sebagai bahan evaluasi atas kinerja petugas *customer service* dalam menerima *feedback* dari penumpang dan memudahkan dalam pemantauan seberapa jauh *customer relation management* yang dijalankan didalam internal bandara.



Gambar 4.4 Pencatatan *case* di *Logbook*

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 4.5 Sales Force
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Sehubung dengan peranan yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan, perusahaan terutama bagi perusahaan penerbangan memerlukan pelayanan yang unggul yaitu bagaimana sikap atau cara karyawan dalam melayani *customer* secara memuaskan. Dalam hal ini peran *customer service* pada pemasaran jasa juga lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistic, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan (Yulia Ellawati, 2017).

Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo, tanggung jawab *customer service* dalam melayani dan menyelesaikan masalah penumpang akan menunjukkan tingkat layanan yang akan meningkatkan kepuasan kepada calon pengguna jasa. Menurut Martin (2001), kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai procedure. Customer service Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo telah menjalankan tugasnya dengan baik sebagai garda terdepan perusahaan. Sejumlah layanan tambahan tersedia bagi pengguna jasa, seperti wheelchair bagi penumpang yang memiliki masalah kesehatan dan fasilitas pelayanan lainnya bagi penumpang melalui *customer service* online untuk memudahkan penumpang mendapatkan informasi atas permasalahan yang dialami.

Berikut merupakan peran dari *customer service* di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo yang telah diatur pada *Customer Care Aiport Standart Manual, 2019* :

a. *Frontliner*

Seorang *customer service* dapat dikatakan sebagai garda terdepan atau cermin layanan suatu perusahaan, sehingga hal tersebut tentunya berhubungan dengan image perusahaan di mata calon pengguna jasa. Hal tersebut penampilan dari seorang petugas *customer service* adalah kesan perama bagi seorang calon customer sehingga nantinya diharapkan petugas *customer service* dapat menjaga citra baik bagi perusahaan khususnya perusahaan Bandar Udara. Seorang petugas *customer service* harus berpenampilan menarik, rapi, bersih dan menunjukkan penampilan yang professional.

b. *Deskman*

Seorang *customer service* juga memiliki tugas sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh *customer*. Maskudnya adalah seorang petugas *customer service* harus

memiliki pengetahuan dan juga wawasan yang berhubungan dengan pelayanan seperti memberikan informasi suatu produk atau jasa yang ditawarkan dan menjawab pertanyaan calon pengguna jasa.

Pada saat kegiatan operasional bandara, petugas *customer service* harus menguasai informasi dan pengetahuan mengenai jadwal penerbangan, penundaan dan pembatalan penerbangan, hingga lokasi fasilitas yang sering ditanyakan oleh calon pengguna jasa seperti *counter maskapai*, *toilet*, *nursery room*, *ushola*, *ATM Center*, *waiting room*, *Food court*, *Lounge*, dan fasilitas lainnya yang berada di Bandara.



Gambar 4.6 kegiatan *Greeting* kepada Customer

Sumber : Dokumentasi pribadi

c. Salesman

Menjadi *Customer Service* juga diperlukan kemampuan untuk menjual atau menawarkan produk atau jasa kepada *customer*. Sebagai petugas *customer service* harus mampu menjelaskan produk atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan sudut pandang dari *customer* karena dengan hal tersebut dapat membangun hubungan lebih lanjut antara perusahaan dengan *customer*. Pada kegiatan operasional, petugas *customer service* menawarkan jasa yang diberikan seperti penggunaan *wheelchair* kepada penumpang yang berkebutuhan khusus atau peminjaman *wheelchair* kepada pihak Maskapai yang kekurangan jumlah *wheelchair*.



Gambar 4.7 Membantu *customer* pemeriksaan kesehatan

Sumber : Dokumentasi Pribadi



Gambar 4.8 peminjaman *wheelchair* oleh NATRA

Sumber : Dokumentasi Pribadi

d. Customer Relation Officer

Yaitu berinteraksi dan membina keterikatan (*engagement*) dengan pengguna jasa melalui suatu aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan (*customer satisfaction*) dan *image* perusahaan. Sebagai seorang petugas customer service harus mampu dan bisa berhubungan baik dengan *customernya*. Kegiatan yang dilakukan yaitu memberikan layanan *customer* berupa *customer experience* yaitu memberikan souvenir kepada pengguna jasa di *event* tertentu seperti hari Kemerdekaan, hari Batik,dll.



Gambar 4.9 Kegiatan *customer experience* dalam rangka hari Kemerdekaan pada 17 Agustus 2023.

Sumber : Dokumentasi Pribadi

e. Komunikator

Merupakan penghubung dan/atau mewakili perusahaan dalam menangani umpan balik dan kebutuhan pengguna jasa Bandar udara. sebagai seorang *customer service* harus memiliki komunikasi yang baik dan benar sesuai etika, yaitu bersikap ramah, sopan, dan santu kepada pengguna jasa agar customer merasa nyaman saat melakukan proses pelayanan. Dalam kesehariannya *customer service* harus siap untuk menerima segala keluhan baik apapun buruk dari pengguna jasa tanpa terbawa emosional. Sehingga kemampuan komunikasi menjadi salah satu hal yang sangat penting agar pengguna jasa dapat merasa nyaman saat mengajukan pertanyaan dan keluhan. Selain itu, kemampuan dalam berkomunikasi juga sangat penting untuk mendapatkan solusi atas keluhan yang diajukan oleh pengguna jasa, karena seorang *customer service* harus bisa memecahkan masalah dan menyampaikan solusi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

Pada saat melakukan kegiatan operasional Bandar udara, sering kali penumpang mengajukan keluhan mengenai pembatalan atau penundaan pesawat kepada petugas *customer service*, selain itu adanya kehilangan barang ataupun penemuan barang. Dalam hal tersebut petugas *customer service* harus bisa menangani keluhan yang diajukan dengan berkomunikasi dengan baik agar penumpang merasa tenang dan menjelaskan dengan secara jelas mengenai alasan penundaan penerbangan, keterlambatan penerbangan, dengan bahasa yang mudah dipahami. Dari hasil wawancara berikut adalah Penanganan keluhan customer kepada petugas *customer service* :

- 1) Menanggapi setiap keluhan atau *complain* dengan sikap terbuka

- 2) Menunjukkan sikap empati kepada calon pengguna jasa
- 3) Mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian
- 4) Menyelesaikan keluhan calon pengguna jasa secepat mungkin
- 5) Jika ada calon pengguna jasa yang *complain* mengenai fasilitas dan pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, calon penumpang diminta untuk menuliskan keluhannya di formulir keluhan *customer*.

Contoh kasusnya :

- a) *Complain* mengenai *schedule* penerbangan yang tiba-tiba *cancel*, maka pihak *customer service* bandara meminta maaf kepada penumpang dan mengarahkan penumpang untuk menemui pihak maskapai penerbangan yang bersangkutan secara langsung di konter maskapai untuk mendapatkan kepastian dan kejelasan
- b) *Complain* mengenai keterlambatan pesawat atau *delay* berkelanjutan, maka sebagai pihak *customer service* bandara meminta maaf kepada penumpang dan membantu dengan menghubungi langsung dengan pihak maskapai yang bersangkutan atau dengan menghubungi unit informasi untuk mendapatkan kepastian.
- c) *Complain* mengenai penemuan barang di area bandara, jika penemuan barang tersebut ditemukan oleh pengguna jasa, maka pihak *customer service* mengucapkan terimakasih dan menanyakan mengenai identitas yang menemukan barangnya, namun jika penemuan barang ditemukan oleh petugas bandara maka petugas *customer service* harus mendokumentasikan orang yang menemukan barang tersebut beserta *pass* bandaranya dan pihak *customer service* bandara yang menerimanya harus ikut difoto sebagai serah terima barang tersebut dari pihak yang menemukan. Jika barang tersebut berupa dompet dan tas akan kita sebagai pihak *customer service* bandara harus melibatkan petugas AVSEC sebagai saksi saat membuka tas/dompet untuk mengetahui identitas pemilik barang tersebut menghubungi unit informasi untuk mengumumkan penemuan barang tersebut dan meminta agar segera mengambil di counter *customer service* yang bersangkutan. Jika tidak ada yang mengambil barang tersebut maka kita pihak *customer service* bandara menyerahkan barang tersebut kepada petugas AVSEC.



Gambar 4.10 Penyerahan barang tertinggal kepada pemilik

Sumber : Dokumentasi Pribadi

1. Kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Adi Soemarmo Solo

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap calon pengguna jasa, ada beberapa faktor kendala yang dialami petugas *customer service*, antara lain :

1) Keluhan dan Konflik *Customer* atau Pengguna Jasa

Dalam melakukan pelayanan jasa tidak terlepas dari complain maupun konflik dari pengguna jasa Bandar udara. Beberapa yang sering terjadi yang menyebabkan customer melakukan *complain* ke petugas *customer service* yaitu seperti terjadinya penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan, bagasi tertukar, dll. Sebagai petugas yang sering berinteraksi oleh pengguna jasa Bandar udara, baik itu penumpang atau pun non penumpang, menghadapi penumpang dengan berbagai macam keluhan dan karakter. Hal tersebut menuntut keterampilan komunikasi yang tinggi dan kemampuan untuk menjaga ketenangan dalam situasi yang sulit sehingga petugas *customer service* tetap harus memberikan sikap yang positif kepada calon pengguna jasa agar memberikan kesan yang baik kepada pengguna jasa Bandar udara dan juga pelayanan yang diberikan terampaikan dengan baik.

2) Komunikasi Lintas Bahasa

Berdasarkan kasus yang pernah terjadi, kemampuan berbahasa asing juga harus di kuasai dengan baik oleh petugas *customer service*, karena pengguna jasa tidak hanya berasal dari dalam negeri saja tetapi juga dari berbagai Negara. Mengingat Bandar udara adalah gerbang dunia yang menghubungkan antar Negara. Dalam melaksanakan tugasnya

petugas *customer service* sering mengalami kendala dalam melakukan tugasnya yaitu saat memberikan pelayanan terhadap calon pengguna jasa yang belum menguasai Bahasa Inggris sehingga mengakibatkan kesulitan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan keluhannya. Dengan adanya hal tersebut petugas *customer service* harus mampu menguasai bahasa dari berbagai bahasa asing lainnya. Maka dari itu, petugas *Customer Service* masih sering kesulitan untuk memahami dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang.

Mengatasi hal tersebut, petugas *customer service* melakukan berbagai hal untuk memaksimalkan pelayanan terhadap calon pengguna jasa dengan menggunakan kamus bahasa yang terdapat di komputer maupun di *handphone* ketika kurang paham atas pertanyaan yang disampaikan oleh penumpang yang berasal dari luar negeri. Selain itu, petugas *customer service* juga saling membantu satu sama lain, ketika salah satu dari petugas *customer service* ada yang kurang mengerti dengan apa yang disampaikan oleh pengguna jasa

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Analisis Pengawasan oleh Petugas *Customer Service* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem Pengawasan oleh Petugas *Customer Service* Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Petugas *customer service* sudah memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa dengan melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang berada di terminal. Sistem Pengawasan yang dilakukan oleh Petugas *Customer Service* mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Pengawasan yang dilakukan oleh petugas *customer service* dilakukan secara berkala. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan semua fasilitas yang berada di terminal dapat berfungsi dengan baik dan melaporkan kepada unit terkait untuk menindaklanjuti ketika ditemukan adanya kerusakan fasilitas tersebut.

2. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.

Customer service merupakan sebuah unit yang memiliki peran penting sebagai wajah utama bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa di Bandar udara. Petugas *Customer Service* di bandara udara Internasional Adi Soemarmo Solo sudah memberikan pelayanan yang terbaik sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, pemecah permasalahan, salesman /menawarkan jasa atau produk kepada penumpang, meingkatkan kepuasan customer (*customer satisfacation*) berupa kegiatan *customer experience*.

3. Kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Adi Soemarmo Solo

Dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang maupun non penumpang, petugas customer service Bandar udara Internasional Adi Somermao Solo mengalami beberapa kendala yaitu menghadapi penumpang yang memiliki berbagai macam karakter dan keluhan/*complain* seperti terjadinya penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan, bagasi tertukar,kehilangan barang, dll. Adanya hal tersebut petugas *customer service* harus mampu menjaga ketenangan dalam situasi dan memberikan sikap yang positif agar pihak customer atau pengguna jasa dapat memahami keadaan atau situasi yang sedang terjadi. Selain itu, kendala dalam berbahasa asing ketika memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa yang belum bisa menguasai bahasa inggris. Dalam mengatasi hal tersebut, petugas *customer service* menggunakan kamus bahasa dan saling membantu satu sama lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Andalan Wangsa, Teguh. (2021). Peran Kinerja Unit Customer Service PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Lombok.
- Atmadjati,Arista. (2018).Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini.Yogyakarta: Deepublish.
- Fadillah, Haikal Nur.Bilisaanika. (2019). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bandara Internasional Adi Soemarmo.
- Fanida, Eva Hany. (2018). Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya
- https://ap1.co.id/contents/file/654-Angkasa_Pura_BHS_SR_12_june.pdf (Diakses 20 Oktober 2023)
- <https://ap1.co.id/id/about/visi-misi> (Diakses 20 Oktober 2023)

<https://adisumarmo-airport.com/id/standar-pelayanan-1/index> (Diakses 19 Oktober 2023)

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Depok: RajaGrafindo Persada.

Majid, Suharto Abdul. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

PM 38 Tahun 2015. Tentang Standar Pelayanan. Diakses dari <https://hubud.dephub.go.id>

PM 69 pasal 4 Tahun 2013. Tentang Tata n Kbandarudaraan Nasional. Diakses dari <https://ppid.dephub.go.id>

PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

PT Angkasa Pura. (2023). Sejarah PT. Angkasa Pura 1. Diakses dari <https://ap1.co.id/id/about/our-history>

Ramadhan, Ahmad Ferdy. (2021). Peran Customer Service PT. Sriwijaya Air dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandara Soekarno-Hatta.

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence* (M. Rusyadi, ed.). Bandung: Gosyen Publishing

Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan. *Jurnal Ekbis*. 19(1), 1092-1099