

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata menjadi sangat penting untuk perkembangan daerah dan perekonomian karena sektor ini dapat memberikan kontribusi kepada pendapatan daerah. Perkembangan industri pariwisata tidak dapat dilepaskan dengan perkembangan aksesibilitas transportasi (Suprptini & Supriyadi, 2020). Perjalanan menuju ke suatu destinasi wisata pasti membutuhkan transportasi penghubung antara daerah asal wisatawan menuju daerah tujuan wisatawan, yaitu aksesibilitas pariwisata yang mana untuk mencapai suatu daerah tujuan wisata memerlukan akses maupun alat transportasi.

Transportasi udara seperti pesawat komersil mampu menjangkau suatu daerah, negara, bahkan benua dengan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan transportasi darat atau laut. Transportasi udara seperti pesawat komersil menjadi salah satu pilihan bagi wisatawan yang akan melakukan perjalanan jauh. Perjalanan menggunakan transportasi udara tidak lepas dari bandar udara yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas bagi pesawat udara.

Provinsi Lampung memiliki Bandar Udara yaitu Bandar Udara Radin Inten II. Bandar Udara Radin Inten II merupakan bandar udara utama yang bersifat komersial di Lampung. Bandar Udara Radin Inten II berlokasi di Jalan Alamsyah Ratu Prawiranegara di Desa Branti Raya, Kecamatan Natar. Kabupaten Lampung Selatan, Kota Bandar Lampung. Bandar Udara Radin Inten II memberikan jasa pelayanan kepada seluruh pengguna jasa bandar udara. *Customer Service* Bandar Udara Raden Inten II merupakan salah satu divisi dari operasional dan pelayanan bandar udara dimana *Customer Service* memegang tugas penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Keberadaan *Customer Service* di Bandar

Udara Radin Inten II sangat penting sebagai pusat informasi utama bagi para pengguna jasa bandar udara untuk mencari informasi seputar bandar udara dan memberikan jasa pelayanan bagi seluruh pengguna jasa bandar udara.

Customer Service bertanggung jawab untuk melayani permintaan (informasi atau keluhan) pelanggan di suatu tempat dan memastikan bahwa informasi atau keluhan pelanggan tersebut dapat diselesaikan, melakukan pelayanan pengumuman penerbangan dan non penerbangan, dan melakukan penghimpunan dan pembaharuan data, berdasarkan Standar Operasional Prosedur PT Angkasa Pura II. *Customer Service* di Bandar Udara Raden Inten II ditempatkan dibagian *front office* dan berinteraksi langsung secara tatap muka dengan pelanggan atau di *back office* dan berinteraksi melalui pesawat telepon atau internet.

Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Raden Inten II akan berlangsung dengan baik jika menerapkan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh *frontliner* yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif, berdasarkan Standar Operasional Prosedur PT Angkasa Pura II.

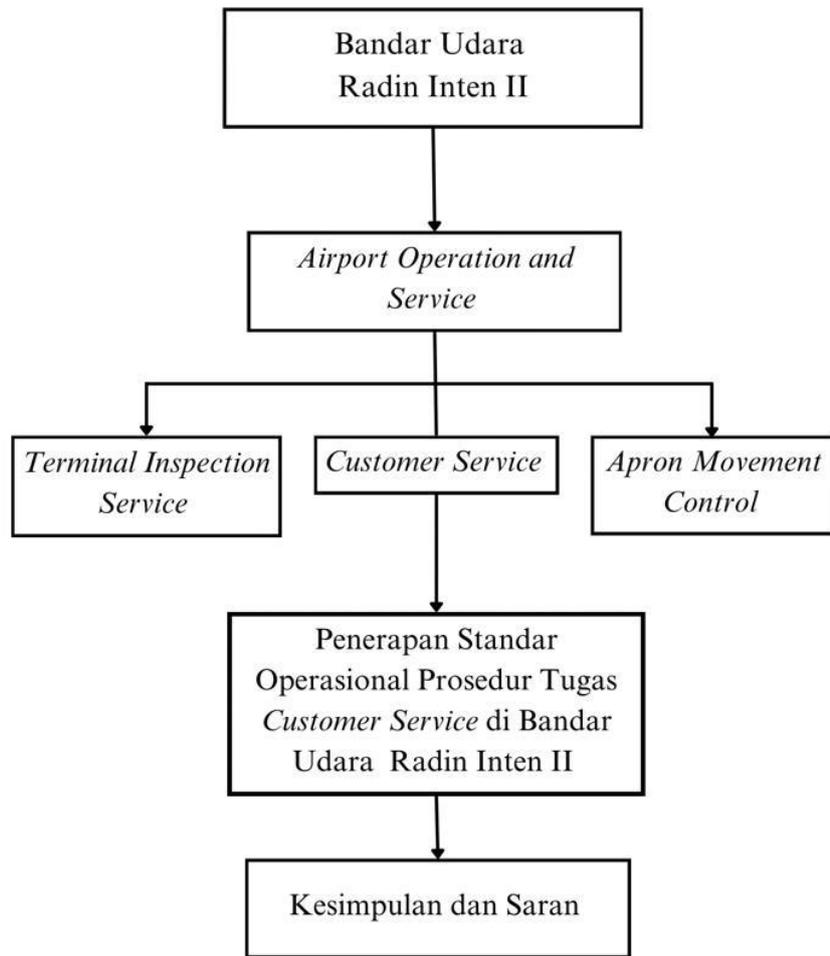
Melihat pentingnya tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II, maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan tentang **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II”**. Dalam pembahasan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini yaitu mendeskripsikan Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II.

1.3 Kerangka Pemikiran

Bandar Udara Radin Inten II merupakan Bandar Udara yang ada di Provinsi Lampung. Bandar Udara Radin Inten II memberikan jasa pelayanan kepada seluruh pengguna jasa bandar udara. *Customer Service* adalah petugas pelayanan bandar udara yang yang bertanggung jawab untuk melayani permintaan (informasi atau keluhan) pelanggan di suatu tempat dan memastikan bahwa informasi atau keluhan pelanggan dapat diselesaikan. Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II menunjukkan ada empat tugas utama *Customer Service* yaitu pelayanan pengumuman penerbangan dan non penerbangan, penghimpunan dan pembaharuan data, pelayanan dan keluhan pelanggan, dan pelayanan informasi.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

1.4 Kontribusi

Hasil laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Politeknik Negri Lampung
Sebagai sumber informasi dan referensi bacaan untuk kebutuhan akademis.
2. Bandar Udara Radin Inten II
Sebagai informasi mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II.
3. Penulis
Sebagai media pengembangan diri untuk menambah wawasan dan memperluas pengetahuan dan untuk pengembangan tugas akhir bagi penulis.
4. Pembaca
Sebagai referensi, serta memberikan informasi mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Industri Pariwisata

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 pasal 1 ayat 9 industri pariwisata diartikan sebagai kumpulan usaha yang saling terkait dan berkolaborasi dalam rangka menghasilkan beragam barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan para wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata di suatu wilayah atau negara. Lingkup industri pariwisata sangat luas dan mencakup berbagai segmen dan aspek yang terkait dengan perjalanan dan rekreasi.

Dalam industri pariwisata terdapat komponen suplai pariwisata yaitu prasarana pariwisata. Prasarana pariwisata adalah semua fasilitas utama atau dasar yang memungkinkan sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Dalam prasarana pariwisata terdapat prasarana perhubungan meliputi: jalan raya, jembatan dan terminal bus, rel kereta api dan stasiun, pelabuhan udara (*airport*) dan pelabuhan laut (*sea port/harbour*) (Utama, 2014).

2.2 Bandar Udara

Bandar udara merupakan suatu kawasan yang dibangun didarat maupun perairan yang memiliki batas-batas tertentu sebagai tempat pesawat udara melakukan pendaratan dan lepas landas, mengeluarkan dan memasukan muatan dari atau ke pesawat, mewadahi pergerakan penumpang naik turun, juga sebagai tempat pergantian intra atau antarmoda transportasi dengan kelengkapan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas utama dan pendukung lain (Warsito, 2017).

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 33, Bandar udara merupakan kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara merupakan area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang, lepas landas dan mendarat.

2.3 Peran Bandar Udara

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional Pasal 3 sampai 10 menjelaskan mengenai peranan Bandar udara sebagai berikut :

1. Bandar udara sebagai simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya yaitu bandar udara dijadikan sebagai titik pertemuan beberapa jaringan dan rute angkutan udara.
2. Bandar udara sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian yaitu lokasi dan wilayah di sekitar Bandar udara dijadikan sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah.
3. Bandar udara sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi yaitu sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan.
4. Bandar udara sebagai pendorong dan penunjang kegiatan industri atau perdagangan yaitu keberadaan bandar udara dapat memudahkan transportasi ke dan dari wilayah di sekitarnya dalam rangka pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.
5. Bandar udara sebagai pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah perbatasan, dan penanganan bencana yaitu keberadaan Bandar udara diharapkan dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan atau karena sulitnya moda transportasi lain, penghubung daerah perbatasan dalam rangka mempertahankan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, serta kemudahan dalam penanganan bencana alam pada wilayah-wilayah tertentu dan sekitarnya.
6. Bandar udara merupakan prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara yaitu titik-titik lokasi Bandar udara di wilayah nusantara saling terhubung dalam suatu jaringan dan rute penerbangan sehingga dapat mempersatukan wilayah untuk kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.4 Fungsi Bandar Udara

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 69 Tahun 2013, fungsi Bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan :

1. Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan merupakan tempat unit kerja atau instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Bandar udara sebagai tempat penyelenggara kegiatan perusahaan merupakan tempat usaha bagi :
 - a. Unit penyelenggaran Bandar udara atau Badan Usaha Bandar Udara.
 - b. Bandar Usaha Angkutan Udara.
 - c. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

2.5 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik baiknya sesuai dengan visi, misi, dan tujuan suatu lembaga atau intansi (Purnamasari, 2015). Berdasarkan Standar Operasional Prosedur PT Angkasa Pura II (Persero) Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh *frontliner* yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif.

2.6 Customer Service

Customer Service merupakan orang yang terlibat dalam Perusahaan yang mampu mengembangkan pelayanan yang prima dan memberi perhatian kepada konsumen (Alma, 2016). *Customer Service* berkaitan dengan kebijakan serta pelaksanaan untuk melayani konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan mengenai pelayanan yang diberikan (Pahlijan, 2017). *Customer Service* adalah suatu upaya memberi layanan (*Service*) kepada pelanggan (*Customer*) sesuai dengan kontrak yang telah disepakati (Rusdi, 2017).

Customer Service adalah petugas pelayanan bandar udara yang bertanggung jawab untuk melayani permintaan (informasi atau keluhan) pelanggan di suatu tempat dan memastikan bahwa informasi atau keluhan pelanggan dapat diselesaikan. *Customer Service* tentu telah mengetahui tugas pokok yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya, khususnya di dunia penerbangan, tugas *Customer Service* sesuai Standar Operasional Prosedur *Customer Service* PT Angkasa Pura II (Persero).

1.7 Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service*

Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* mengacu kepada Standar Operasional Prosedur *Customer Service* PT Angkasa Pura II (Persero) adalah sebagai berikut:

- a. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengumuman Penerbangan dan Non Penerbangan

Customer Service bertugas melayani pengguna jasa dengan cara melakukan pengumuman penerbangan atas dasar permintaan maskapai seperti *First Call* atau masuk ruang tunggu, *Second Call* atau menaiki pesawat, *Final Call* atau panggilan terakhir, *Delay* atau keterlambatan, hingga *Paging Name* atau panggilan nama penumpang, selain itu pengumuman non penerbangan seperti pengumuman himbauan/informasi, pengumuman kondisi-kondisi tertentu seperti pengumuman *emergency*/pengumuman temuan dan kehilangan serta pengumuman panggilan mobil/*car call*.

- b. Standar Operasional Prosedur Penghimpunan dan Pembaharuan Data

Penghimpunan dan pembaharuan data merupakan tugas *Customer Service* dalam mencari, mengumpulkan, melengkapi, mengelompokkan dan memperbaharui data informasi setelah divalidasi oleh *Customer Service Supervisor*. *Customer Service* bertugas untuk mengumpulkan dan memperbaharui data penerbangan dan jadwal penerbangan melalui sistem komputer yang akan diperbaharui melalui layar televisi atau sebuah papan informasi yang berada di terminal bandar udara guna untuk memberitahukan informasi seperti kedatangan dan keberangkatan penerbangan atau *Flight Information Display System (FIDS)*.

- c. Standar Operasional Prosedur Pelayanan dan Keluhan Pelanggan

Customer Service bertugas untuk menerima keluhan pengguna jasa dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan baik dan benar kemudian yakin kan pelanggan bahwa keluhannya akan segera di tindaklanjuti. Ada dua jenis keluhan pelanggan, keluhan langsung dan keluhan tidak langsung. Keluhan langsung adalah keluhan yang disampaikan melalui tatap muka tanpa media perantara. Keluhan tidak langsung adalah keluhan yang disampaikan melalui media perantara seperti telepon dan *video call non Contact Center 138*.

- d. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi

Customer Service bertugas untuk melakukan kegiatan pelayanan informasi terkait penerbangan, mitra kerja, mitra usaha dan informasi lainnya, serta mencatat pertanyaan yang diajukan pelanggan. *Customer Service* bertugas memberikan informasi yang tepat,

akurat, jelas, sesuai dengan kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

