

# **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II**

**Oleh**

**Titin Hanisa Vega**

## **RINGKASAN**

Bandar Udara Radin Inten II merupakan bandar udara yang bersifat komersial di Lampung. Bandar Udara Radin Inten II berlokasi di Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara KM 28, Branti Natar Lampung Selatan, Lampung. Bandar Udara Radin Inten II Memberikan jasa pelayanan kepada seluruh pengguna jasa bandar udara. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Raden Inten II. 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. *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. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi pada berbagai tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II menunjukkan ada empat tugas utama *Customer Service* yaitu (a). Pelayanan pengumuman penerbangan dan non penerbangan, (b). Penghimpunan dan pembaharuan data, (c). Pelayanan dan keluhan pelanggan, (d). Pelayanan informasi. Melalui Penerapan Standar Operasional Prosedur Tugas *Customer Service* di Bandar Udara Radin Inten II, empat tugas utama dapat dijalankan dengan amat baik oleh *Customer Service* Bandar Udara Radin Inten II, dan telah mampu memenuhi berbagai aspek kebutuhan para pengguna jasa bandar udara. *Customer Service* Bandar Udara Radin Inten II juga harus mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan *Customer Service* yang sudah diterapkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur di Bandar Udara Radin Inten II.

**Kata kunci:** Bandar Udara Radin Inten II, Standar Operasional Prosedur, *Customer Service*.