

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya industri pariwisata tidak dapat dilepaskan dengan perkembangan aksesibilitas transportasi. Untuk menuju ke suatu destinasi wisata pasti ada penghubung antara daerah asal wisatawan menuju daerah tujuan wisatawan yaitu aksesibilitas pariwisata yang mana untuk mencapai suatu daerah tujuan wisata memerlukan alat transportasi (Suprptini & Supriyadi, 2020).

Faktor jarak dan waktu sangat berpengaruh pada keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata. Di sini peran transportasi menjadi sangat penting dalam sistem kepariwisataan, transportasi yang membawa wisatawan dari asal wisatawan menuju tujuan wisatawan. Perjalanan menggunakan transportasi udara yaitu pesawat udara, tidak lepas dari bandara udara yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas bagi pesawat udara. Bandar Udara Radin Inten II sebagai salah satu bandar udara terpenting di wilayah Lampung, bandar udara ini menjadi gerbang utama bagi wisatawan dan pelancong yang ingin mengunjungi daerah tersebut.

Jumlah data penumpang pesawat udara Bandara Radin Inten II Pada tahun 2021 dengan total sebanyak 425.248 dan pada tahun 2022 dengan total sebanyak 681.186, bertambahnya penumpang setelah wabah *Covid 19* hal tersebut menjadikan tantangan bagi Bandar Udara radin Inten II dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang.

Tabel 1. Data pergerakan penumpang

No	Tahun	Pergerakan Penumpang
1	2021	425.248
2	2022	681.186

Sumber: PT. AP II KC Bandara Radin Inten II

Menurut Latif (*Manager Operational & Service*) selaku yang bertanggung jawab pada area operasional dan pelayanan area terminal Bandara Radin Inten II mengungkapkan bahwa dalam upaya menjaga daya saing dan memenuhi harapan penumpang, penting untuk mengembangkan strategi pelayanan prima yang mampu meningkatkan kepuasan penumpang, kepuasan penumpang menjadi kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam mengoperasikan bandar udara yang efisien dan menarik bagi para pengguna jasa. Kepuasan penumpang diukur oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan di bandar udara dan fasilitas yang tersedia. Faktor-faktor, seperti kenyamanan area tunggu, layanan informasi yang akurat, efisiensi pemeriksaan keamanan, kemudahan transportasi di dalam bandar udara, serta fasilitas seperti restoran, toko, dan area beristirahat juga berkontribusi pada penilaian keseluruhan tentang pelayanan dan pengalaman penumpang (Lubis & Bunhari).

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa Bandar Udara Radin II memberikan pelayanan prima terhadap pengguna jasa bandara. Tentunya Bandar Udara Radin II memiliki strategi-strategi dalam memberikan pelayanan prima. Untuk itu, penulis tertarik membuat laporan tugas akhir dengan judul “Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Radin Inten II”. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca terkait pelayanan prima kepada pengguna jasa bandar udara.

Strategi pelayanan prima juga berkaitan dengan beberapa mata kuliah yang selama ini telah dipelajari seperti etika profesi yang dimana mempelajari tentang bagaimana penampilan saat bekerja, bagaimana dalam bersikap kepada teman serta atasan tempat bekerja. Mata kuliah manajemen komplain dan kualitas layanan juga memiliki keterkaitan dengan judul yaitu dimana mata kuliah tersebut

mempelajari manajemen dan mengatasi komplain serta memberikan pelajaran bagaimana memberikan kualitas layanan yang baik.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu mendeskripsikan strategi pelayanan prima yang diterapkan di Bandar Udara Radin Inten II.

1.3 Kerangka Pikiran

Dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan bahwa Bandar Udara Radin Inten II sangat memperhatikan kualitas pelayanan prima (*Service Excellence*) dalam memenuhi kepuasan penumpang. Berdasarkan teori Suparman *et al* (2019) terdapat 5 komponen dalam memberikan pelayanan prima, ke 5 komponen tersebut akan dijabarkan sesuai dengan apa yang terjadi di Bandar Udara radin Inten II berdasarkan hasil observasi, wawancara dan studi literatur. Dari data-data tersebut akan diperoleh hasil dan kesimpulan dan saran terkait pelayanan prima di Bandar Udara Radin Inten II. Secara lebih singkat, tahapan kerangka pemikiran yang digunakan dalam perencanaan strategi pelayanan prima dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikiran

1.4 Kontribusi

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber informasi dan referensi bacaan untuk kebutuhan akademisi dalam bidang ini.

2. Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Sebagai bahan masukan bagi Bandara Radin inten II Lampung untuk meningkatkan strategi pelayanan.

3. Bagi Pembaca

Tugas akhir ini dapat dijadikan referensi bagi pembaca untuk mengetahui, memahami dan mampu mengimplementasikan strategi pelayanan.

4. Bagi Penulis

Tugas ahkhir ini dapat menjadi media pengembangan diri untuk menambah pemahaman serta wawasan penulis.

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

Menurut Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 pasal 1 ayat (33) bandar udara adalah kawasan di daratan dan/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 antar moda transportasi yang dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan penerbangan serta fasilitas pokok penunjang lainnya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dan lepas landas dan mendarat.

Bandar udara adalah suatu tempat/area yang memiliki fasilitas dan peralatan untuk menampung kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat terbang beserta penumpang dan barang yang diangkutnya. Bandar udara terbagi atas dua bagian yaitu bagian sisi darat (*landside*) dan bagian sisi udara (*airside*). Bagian sisi darat (*landside*) meliputi terminal bandar udara (*concourse*), area parkir kendaraan, publik area (*curbise*), dan sistem akses masuk ke terminal. Sedangkan bagian sisi udara (*airside*) meliputi landasan pacu (*runway*), area parkir pesawat (*apron*), landasan penghubung (*taxiway*), tempat parkir pesawat (*gate/parking stand*) (Mahyuddin *et al* 2021).

2.3 Fasilitas Bandara

Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain *interior*, dan *eksterior* serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung (Haryanto 2013). Pada suatu bandar udara umumnya harus memiliki fasilitas yang lengkap yang di berikan oleh pengelola bandar udara guna membantu para penumpang yang meliputi:

1. *Flight Information Display System (FIDS)*

FIDS (*Flight Information Display System*) adalah sebuah sistem yang dapat membuat, mengedit dan menampilkan jadwal informasi penerbangan secara aktual pada bandara yang berguna untuk menampilkan semua informasi penerbangan yang yang dibutuhkan untuk kenyamanan para penumpang yang menggunakan jasa bandara (Pancane & Suriana 2018).

2. *Pelayanan Public Addres System (PAS)*

Public Address System (PAS) adalah salah satu peralatan elektronika Bandara yang digunakan untuk memberikan informasi suara kepada penumpang dan seluruh pengguna jasa bandara berupa pemberitahuan keberangkatan dan kedatangan pesawat, informasi waktu boarding penumpang, pemberitahuan panggilan penumpang, dan lain-lain (Nugraha *et al* 2020).

3. Pelayanan *Customer Service*

Customer Service (CS) adalah istilah dalam bahasa Inggris untuk pekerjaan pelayanan pelanggan. Tugas utama seorang customer service adalah melayani kebutuhan pelanggan memberikan solusi, mencatat pesan atau persoalan yang harus diselesaikan. Customer service bisa ditempatkan di front office dan berinteraksi langsung secara tatap muka dengan pelanggan atau di back office dan berinteraksi melalui pesawat telepon atau internet (Istiyani *et al* 2016).

4. Ruang Tunggu Terminal

Menurut SKEP/347/XII/1999 Tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara, ruang tunggu keberangkatan berfungsi sebagai tempat berkumpulnya penumpang untuk menunggu saat memasuki pesawat. Pada umumnya besaran ruang tunggu ini diperkirakan dapat menampung sejumlah penumpang selama 15 s/d 30 menit sebelum saat keberangkatan, yaitu waktu dimulainya waktu naik pesawat (*boarding*).

5. *Baggage Conveyor Belt*

Menurut SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, *baggage conveyor belt* adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang. Panjang dan jenisnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut dan banyaknya bagasi penumpang yang diperkirakan harus dilayani.

6. Penyejuk Udara

Penyejuk udara merupakan sistem yang dirancang untuk menstabilkan suhu udara pada suatu area atau ruangan. Menurut PM 178 Tahun 2015 standar pengkondisian suhu fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (*Air Conditioner*), kipas angin (*fan*) dan/atau ventilasi udara dengan suhu ruangan di angka $\leq 25^{\circ}$.

7. Pengkondisian cahaya

Pengkondisian cahaya berfungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara. Menurut PM 178 Tahun 2015 standar pengkondisian cahaya pada terminal bandara 200-250 lux, Area bagasi 250-300 lux, dan Toilet 100-150 lux.

8. *Trolley*

Trolley bagasi merupakan kereta barang yang digunakan untuk membawa barang bagasi penumpang pada terminal bandara. Menurut PM 178 Tahun 2015 standar fasilitas *trolley* bagasi tersedia dengan jumlah ketersediaan 4 *trolley* / 10 penumpang pada waktu sibuk.

9. Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan fasilitas yang ada di terminal bandar udara yang berfungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu pesawat. Terdapat beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu seperti area duduk bagi penumpang, toilet, tempat ibadah dan cafe (Wijaya & Riananditasari 2022).

10. *Smoking Room*

Fasilitas smoking area adalah suatu tempat di dalam café ataupun restoran yang diijinkan untuk merokok yang diposisikan sedemikian rupa sehingga terdapat sistem ventilasi dan penghalang yang digunakan untuk menghalangi asap rokok agar asap rokok tidak dapat memasuki area yang lain (Aaron & Nugroho 2014).

11. Musholla

Mushola merupakan area atau tempat khusus sholat, keberadaannya bisa di rumah, sekolah, kantor, hotel, bandara. Musholla juga salah satu arsitektur serta bangunan budaya Nusantara yang penting bagi masyarakat serta menyimpan nilai religius dan nilai adat terutama bagi masyarakat (Suyanto *et al* 2022)

2.4 Standar Pelayanan Udara

Berdasarkan Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dengan melihat tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna jasa Bandar Udara. Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud yaitu meliputi:

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; dan
- c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah;

Dalam Pasal 2 Ayat (1) PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara disebutkan bahwa standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara. Standar pelayanan penumpang di bandara yaitu:

- 1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang meliputi:
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
 - b. Pelayanan check-in;
 - c. Ruang Tunggu Keberangkatan;
 - d. Pelayanan Bagasi;
- 2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang meliputi:
 - a. Pengkondisian Suhu;
 - b. Pengkondisian Cahaya;
 - c. Kemudahan Pengakutan Bagasi;
 - d. Kebersihan;
 - e. Pelayanan Informasi;
 - f. Toilet;
 - g. Tempat Parkir;
- 3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah meliputi:
 - a. Musholla;
 - b. Nursery;
 - c. Fasilitas Berbelanja;
 - d. Restoran;
 - e. Ruang Merokok;
 - f. Ruang Bermain Anak;

- g. ATM/Money Charger;
- h. Internet/Wifi;
- i. Fasilitas Pembelian Tiket;
- j. Charging Station;
- k. Fasilitas Air Minum;
- l. Lounge Eksekutif;

2.5 Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu proses yang kompleks dan melibatkan berbagai komponen strategi yang perlu di perhatikan. Menurut (Suparman *et al* 2019) terdapat lima komponen yang mendasari efektivitas dalam memberikan pelayanan prima untuk mencapai kesuksesan dalam tujuan pemenuhan kepuasan penumpang. Menurut Mulyawan (2016) adapun strategi pelayanan prima antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat/di mana pelayanan itu diberikan, serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan.

2. Reabilitas (*Reliability*)

Reabilitas (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan dan ketepatan waktu. kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

- a. Karyawan senantiasa bersikap sopan dan ramah.
- b. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik, seperti dengan menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman kepada penumpang. kemampuan untuk memahami kebutuhan, meliputi kepedualian/perhatian dari petugas secara individual pengguna layanan.