

Strategi Komunikasi Bahasa Asing Petugas Ground Handling Dalam Menunjang Pelayanan Prima di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani

Intan Nirmala Khaerani

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Email: intannirmala@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yang umum digunakan oleh petugas *ground handling* dalam berinteraksi dengan penumpang WNA di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang WNA terhadap efektivitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing oleh petugas *ground handling* dalam menunjang pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskripsi. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang WNA di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* berdasarkan rumus *slovin*, jumlah sampel yang diperoleh yaitu 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan teknik analisis data yaitu distribusi frekuensi, tendensi sentral dan *skala interval*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan distribusi frekuensi penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yang umum digunakan petugas *ground handling* yaitu *strategy compensatory*, dimana strategi tersebut yang mudah di praktekkan oleh petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang WNA. Hasil tendensi sentral menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi penumpang WNA terhadap penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yaitu 3,59, menunjukkan bahwa *skala interval* yang diperoleh sangat baik maka penggunaan strategi komunikasi bahasa asing sangat baik dalam menunjang pelayanan prima.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, *Ground Handling*, Pelayanan Prima

Abstract

This research aims to determine the use of foreign language communication strategies used by ground handling officers in interacting with foreign passengers at General Ahmad Yani International Airport. Apart from that, this research also aims to determine the perceptions of foreign passengers regarding the effectiveness of using foreign language communication strategies by ground handling officers in supporting excellent service. This research uses quantitative methods. The data collection primary data obtained through distributing questionnaires to foreign passengers at General Ahmad Yani International Airport. The sampling technique is probability sampling using a simple random sampling method based on the Slovin formula, the number of samples obtained is 100 respondents. Data was collected using data analysis techniques, namely frequency distribution, central tendency and interval scale. The results of this study show that 1) Ground handling officers mostly use compensatory communication strategies in communicating. 2) The passengers perceived that the use of communication strategies enhance service excellence. Based on the frequency distribution of the use of foreign language communication strategies that are commonly used by ground handling officers, namely compensatory strategies, which are strategies that are easy for officers to practice in communicating with foreign passengers. The central tendency results show that the average value of foreign passengers' perception of the use of foreign language communication strategies is 3.59, indicating that the interval scale obtained is very good, so the use of foreign language communication strategies is very good in supporting excellent service.

Keywords: Communication Strategy, *Ground Handling*, Excellent Service



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi di Indonesia merupakan bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Transportasi merupakan perpindahan yang dilakukan oleh manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan (mobil, motor, pesawat dan lainnya) yang digerakkan baik oleh manusia maupun mesin (Banjarnaho et al., 2021:16). Transportasi di Indonesia ada tiga jenis yaitu transportasi darat, laut dan udara. Diantara berbagai jenis transportasi di Indonesia, transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan bandar udara atau lebih. Sarana dalam transportasi udara adalah pesawat terbang dan prasarananya adalah bandar udara (Baiq, 2015). Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, 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 intra dan antarmoda transportasi, yang akan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sederhananya bandar udara merupakan tempat penumpang yang akan terbang menggunakan pesawat dari asal menuju tempat tujuan. Setiap penumpang yang akan menggunakan pesawat harus melewati prosedur atau syarat-syarat yang harus di jalani sebelum terbang, terutama pada bagian keberangkatan dan kedatangan yang berada di area terminal bandar udara.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, pasal 232 ayat 3 disebutkan bahwa pelayanan jasa terkait untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara, salah satunya yaitu *ground handling* atau penanganan pesawat udara di darat. Menurut Ginting (2013) Tata operasi darat atau *ground handling* adalah suatu kegiatan di bandar udara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan (*airlines*) terhadap penumpang dan barang/bagasi pada saat keberangkatan (*departure*) dan kedatangan (*arrival*), selain itu juga menangani *transit*, *cancel*, *transfer* dan *delay*. Kenyamanan dan keselamatan penumpang merupakan bagian terpenting petugas *ground handling* untuk melayani penumpang yang akan menggunakan jasa transportasi udara terutama pada saat berkomunikasi dengan penumpang. Kunci komunikasi yang efektif dalam pelayanan adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pelanggan. Di samping itu, diperlukan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan atau disebut pelayanan prima (Renda et al., 2020). Sedangkan dalam perbedaan bahasa antara petugas *ground handling* dan penumpang dapat menjadi kendala yang cukup besar jika petugas tidak memiliki penguasaan bahasa asing (Rahmadani et al., 2023). Oleh karena itu, petugas yang bertugas dalam hal ini yaitu petugas *ground handling* harus fasih berbahasa asing, terutama bahasa Inggris karena digunakan secara internasional. Maka dari itu petugas *ground handling* harus bisa fasih dalam berbahasa asing ketika berkomunikasi secara efektif dengan penumpang WNA, karena komunikasi merupakan faktor kunci dalam industri penerbangan. Komunikasi yang efektif pada petugas *ground handling* dalam melayani penumpang harus menggunakan bahasa yang jelas dan fasih terutama ketika melayani penumpang WNA.

Penumpang WNA merupakan penumpang yang berasal dari berbagai latar belakang ras, etnis, budaya dan bahasa yang berbeda, menjadikan petugas *ground handling* harus memiliki kemampuan komunikasi bahasa asing yang baik, karena petugas *ground handling* adalah pusat informasi mengenai keberangkatan maupun kedatangan pesawat. Di bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, petugas *ground handling* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang WNA masih berjalan dengan lancar. Tetapi dalam hal

berkomunikasi menggunakan bahasa asing yang dilakukan antara petugas *ground handling* dan penumpang WNA masih belum maksimal. Hal tersebut terlihat ketika penumpang WNA bertanya menggunakan bahasa asing kepada petugas *ground handling* mengenai informasi keberangkatan maupun kedatangan. Dalam hal ini petugas *ground handling* masih terlihat kebingungan dan merasa kesusahan ketika menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh penumpang WNA. Maka dari itu petugas *ground handling* wajib mengetahui strategi komunikasi bahasa asing ketika berkomunikasi dengan penumpang WNA.

Petugas *ground handling* di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, masih kesulitan dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada penumpang WNA. Dimana petugas tersebut dalam menyampaikan informasi masih terlihat gugup dan sulit untuk berfikir dalam merangkai kata-kata, pada akhirnya petugas *ground handling* meminta bantuan kepada petugas lain yang pandai berbahasa asing. Hal ini dikarenakan bahasa asing merupakan bahasa komunikasi standar dalam dunia penerbangan terutama pada penggunaan bahasa Inggris. Petugas *ground handling* pastinya akan mengalami kendala ketika berkomunikasi menggunakan bahasa asing, dimana hal tersebut akan menjadi penghambat ketika melayani penumpang WNA. Berdasarkan hal tersebut, maka pelayanan yang akan dilakukan petugas *ground handling* menjadi tidak berjalan dengan lancar atau tidak prima. Untuk mengatasi permasalahan yang diatas, maka petugas *ground handling* harus mengetahui strategi-strategi komunikasi bahasa asing. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, komunikasi bahasa asing antara petugas *ground handling* dan penumpang WNA merupakan kunci dalam menunjang pelayanan prima yang baik. Pada dasarnya petugas *ground handling* dalam berkomunikasi menggunakan bahasa asing harus mengetahui strategi-strategi yang akan digunakan. Dalam penelitian ini teori strategi berkomunikasi yang digunakan mengikuti klasifikasi menurut H. Douglas Brown. Brown mengklasifikasi strategi berkomunikasi ke dalam dua bagian yaitu *Avoidance Strategy* dan *Compensatory Strategy* (Brown, 2015).

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis tertarik untuk mengeksplorasi lebih terkait Strategi Komunikasi Bahasa Asing Petugas Ground Handling Dalam Menunjang Pelayanan Prima Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yang umum digunakan oleh petugas *ground handling* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani? Bagaimana persepsi penumpang WNA di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani terhadap efektifitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing dalam menunjang pelayanan prima? Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, peneliti memilih batasan masalah pada unit *ground handling* dalam penggunaan strategi bahasa asing di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani dalam penelitian ini. Penggunaan pembatasan masalah bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau perluasan terlalu jauh dari inti masalah. Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Mengetahui identifikasi penggunaan jenis strategi komunikasi bahasa asing yang umum digunakan oleh petugas *ground handling* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani dan mengetahui persepsi petugas *ground handling* terhadap efektifitas strategi komunikasi dalam menunjang pelayanan prima di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani.

Landasan Teori

Pengertian Strategi Komunikasi

Rogers dalam Cangara (2013) mendefinisikan strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang diciptakan untuk mengubah perilaku manusia dalam skala yang lebih besar melalui ide-ide baru. Middleton dalam Cangara (2013) juga berpendapat bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi terbaik dari seluruh elemen komunikasi, mulai dari

komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Dari pengertian di atas strategi komunikasi dapat membantu mengambil tindakan komunikasi pada tujuan komunikasi yang dirancang sebagai target perubahan. Menurut Effendy dalam buku yang berjudul *Dimensi-Dimensi Komunikasi* menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai sasaran tertentu, suatu rencana komunikasi perlu dapat menunjukkan cara melaksanakan tindakan taktis. Dalam konteks ini, pendekatan yang diambil dapat bervariasi tergantung pada situasi dan kondisi yang sedang berlangsung. Rencana komunikasi melibatkan dua elemen kunci yang perlu diperhatikan dan dipahami secara mendalam, yakni pendekatan pada tingkat besar (*planned multimedia strategy*) dan pada tingkat kecil (*single communication medium strategy*). Dari keduanya, aspek tersebut memiliki peran ganda dimana mereka secara sistematis menyebarkan pesan komunikasi yang informatif, persuasif dan instruktif kepada target untuk mencapai hasil optimal (Effendy dalam Suryadi, 2021:5).

Menurut Tarone, terdapat tiga syarat yang perlu dipenuhi dalam strategi komunikasi. Pertama, seorang komunikator bertujuan untuk menyampaikan suatu makna kepada penerima pesan. Kedua, komunikator meyakini bahwa struktur linguistik atau sosiolinguistik yang terdapat dalam makna pesan sulit dipahami secara jelas oleh penerima pesan. Ketiga, komunikator memilih untuk menghindari penyampaian makna sebenarnya dari pesan yang disampaikan, atau mencoba pendekatan alternatif dalam menyampaikan pesan. Tarone menegaskan bahwa ketiga kriteria di atas dibutuhkan untuk mendefinisikan penggunaan strategi komunikasi secara jelas; apabila salah satu dari kriteria tersebut tidak ada maka tidak terjadi strategi komunikasi (Hermawan, 2022). Dari beberapa pendapat di atas, definisi strategi komunikasi merupakan penyampaian pesan melalui berbagai elemen komunikasi seperti formalitas, isi dan saluran komunikasi. Dengan tujuan agar pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami, serta mengubah sikap atau perilaku sesuai dengan tujuan komunikasi.

Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik/Pelanggan

Secara garis besar aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemampuan para petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pelanggan. Komunikasi merupakan hal yang paling umum dilakukan orang ketika memberikan suatu layanan. Pelayanan yang terbaik seringkali bergantung pada bagaimana cara penyedia layanan berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan. Penyedia layanan harus memiliki dan menguasai keterampilan komunikasi yang baik, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan public memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya (Rahmadana, 2021). Dengan demikian, pelayanan publik merujuk pada layanan yang diberikan oleh suatu entitas (baik itu perusahaan, pemerintah atau sektor swasta) kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa biaya, guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya merancang strategi komunikasi, perlu dilakukan pertimbangan dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Lebih optimal apabila strategi komunikasi memperhitungkan elemen-elemen komunikasi dan faktor pendukung atau penghambat yang terdapat pada setiap elemen tersebut. Beberapa di antaranya mencakup faktor kerangka referensi, kondisi dan situasi, pemilihan media komunikasi, tujuan pesan

komunikasi, dan peran komunikator dalam proses komunikasi (Abidin, 2021). Strategi komunikasi memerlukan suatu konsep, metode dan alat untuk menganalisis lingkungan informasi dimana petugas tersebut bekerja, dan untuk menyusun langkah komunikasi yang efektif dengan pelanggan sehingga mencapai tujuan pelayanan (Cepuritis, et. al, 2020). Pengembangan strategi komunikasi bergantung pada unsur-unsur komunikasi, yaitu *who says what, to whom, thorough what channels, what effect* dan *evaluation* (Cangara, 2013).

Peran Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Jasa Penerbangan

Komunikasi merupakan darah kehidupan dalam pengembangan dan pemeliharaan prakarsa pelayanan. Pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa puas, maka citra positif akan tercipta dan profit perusahaan tentunya akan meningkat dan begitu pula sebaliknya (Hartanti, 2014). Dalam hal keselamatan penerbangan, terdapat beberapa prinsip penting mengenai komunikasi yang efektif untuk mengurangi risiko dan kesalahan dalam sistem. Ada 5 jenis komunikasi yang digunakan dalam penerbangan antara lain:

1. Komunikasi lisan atau bahasa merupakan media komunikasi yang paling umum digunakan dalam industri pesawat atau penerbangan. Media tersebut digunakan oleh pramugari, teknisi pesawat, pilot dan pramugari yang menggunakan media tersebut untuk merawat dan berkomunikasi dengan penumpang.
2. Komunikasi nonverbal (NVC) penting dalam semua situasi pribadi. Ada dua tipe utama dalam komunikasi nonverbal yaitu bahasa tubuh dan penampilan. Para peneliti menemukan bahwa ada lima jenis ekspresi tubuh berdasarkan isyarat nonverbal yaitu: Simbol, isyarat umum atau bahasa isyarat; Ilustrator, menambahkan penekanan atau memberi intruksi; Regulator, mengganggu mengendalikan interaksi verbal; Adaptor, membantu mengendalikan emosi seseorang; Postur dan gestur, kursi rendah dengan tangan dan kaki bersilang erat berbagai gerakan seperti duduk dan menunduk.
3. Komunikasi tertulis, jenis komunikasi ini lebih umum digunakan dalam operasi transportasi udara, seperti dokumentasi penerbang, manual pengoperasian, daftar periksa, kartu data dan bagian lain dari operasi penerbangan. Disebut juga komunikasi satu arah, ini berarti mengirimkan daftar periksa dan infomarsi lainnya kepada pilot.
4. Komunikasi tertulis dan grafis, selain komunikasi tertulis, formulir ini memungkinkan pengirim menyampaikan pesan yang lebih jelas dan spesifik kepada penerima dengan menyediakan atau menyertakan representasi grafis dalam pesan.
5. Komunikasi manusia-mesin dan mesin-mesin disebut juga otomatis, ini adalah sistem komunikasi penerbangan yang membantu mengurangi kesalahan manusia. Otomatisasi mengurangi kemungkinan kesalahan pilot ketika melakukan tindakan rutin, memberi mereka keuntungan karena dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih rumit dan melelahkan sekaligus menambahkan komponen manajemen ke dalam tugas mereka. sebagai otomatisasi yang berpusat pada manusia.

Strategi Komunikasi Bahasa Asing

Strategi komunikasi bahasa asing dalam jasa penerbangan merupakan suatu pendekatan dalam berkomunikasi dengan pelanggan yang berasal dari berbagai negara dan berbicara dalam bahasa yang berbeda. Dalam industri penerbangan, terdapat banyak penumpang dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda, sehingga penting untuk memiliki strategi yang efektif dalam berkomunikasi dengan penumpang. Strategi ini digunakan untuk menjembatani agar komunikasi bahasa asing tetap berjalan meskipun dengan penguasaan bahasa yang terbatas. Strategi ini dilakukan oleh petugas ground handling ketika menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi menggunakan bahasa asing dengan penumpang, sehingga petugas

mencari waktu tambahan untuk memikirkan jawaban yang tepat (Brown, 2015). Menurut Brown, *avoidance strategy* dan *compensatory strategy* merupakan dua arah berlawanan dalam komunikasi. *Avoidance strategy* melibatkan penghindaran atau pengurangan kata-kata sulit, sedangkan *compensatory strategy* melibatkan penggantian atau penjelasan dengan strategi lain. Kedua strategi ini membantu penutur berkomunikasi lebih efektif dalam bahasa asing.

Ground Handling

Menurut Pasal 232 ayat (3) Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009, pelayanan jasa yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara meliputi, penyediaan hangar pesawat udara, perbengkelan pesawat udara, pergudangan, catering pesawat udara, pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (*ground handling*), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos. Tata operasi darat atau ground handling adalah suatu kegiatan di Bandar udara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan (*airlines*) terhadap penumpang dan barang bagasi pada data keberangkatan (*departure*) dan kedatangan (*arrival*). Selain itu juga menangani *transit, cancel, transfer, delay* (Ginting, 2013: 5). Ground Handling merupakan bagian integral dari layanan penerbangan, yang mempunyai peran dan fungsi sangat penting bagi operasional penerbangan, dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Pelayanan *ground handling* dilakukan pada saat pelayanan sebelum keberangkatan pesawat (*pre-flight*) dan pelayanan sesudah pesawat tiba (*post-flight*).

Pelayanan Prima

Menurut (Permatasari, 2022) Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau perintah, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmasnyah & Fatihudin, 2019).

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil
1.	Fatimah Jeharsae	2014	English Oral Communication Problems And Strategies Used By Thai Employees In An International Workplace To Communicate With Native And Non-Native English Speaking Customers	The key instrument in this research study was a survey questionnaire developed by the researcher. It included both close-ended and open-ended questions, which were self-administered by the participants. The participants were asked about their problems with English use in terms of oral communication and the strategies they used when they encountered problems during conversations or did not understand conversations with foreign customers. (Instrumen kunci dalam penelitian ini adalah kuesioner survei yang dikembangkan oleh peneliti. Ini mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka, yang dikelola sendiri oleh para peserta. Para peserta ditanya tentang masalah mereka dalam penggunaan bahasa Inggris dalam komunikasi lisan dan strategi yang mereka gunakan ketika mereka menemui masalah selama percakapan atau tidak memahami percakapan dengan pelanggan asing.)

2.	Novi Sri Purnamasari	2016	Strategi Komunikasi PT. Jasa Raharja Banten Dalam Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Jaminan Keselamatan	<p>Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan PT. Jasa Raharja Banten. Fokus penelitian ini mengetahui strategi komunikasi yang dikemukakan Anwar Arifin adalah bagaimana pengenalan khalayak, strategi menyusun pesan, strategi penggunaan metode komunikasi dan strategi seleksi dan penggunaan media yang digunakan PT. Jasa Raharja Banten dalam membangun pemahaman masyarakat tentang jaminan keselamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti mengumpulkan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun kesamaan dengan peneliti sebelumnya dengan peneliti sekarang yaitu terletak pada metode deskriptif. Tetapi pendekatan yang digunakan pada peneliti sebelumnya berbeda dengan peneliti sekarang, pada peneliti sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan pada peneliti sekarang menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>
3.	Suhartono dan Enny Dwi Lestariningsih	2016	Etika Berbahasa Dalam Pelayanan Publik	<p>Pelayanan prima adalah pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat/pelanggan. Birokrasi dalam melayani masyarakat perlu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu prinsip (1) kemampuan, (2) sikap, (3) penampilan, (4) perhatian, (5) tindakan, dan (6) akuntabilitas. (7) "Hubungan Manusia", (8) keandalan, (9) daya tanggap, dan (10) jaminan. Prinsip-prinsip ini dikomunikasikan dengan bahasa. Tanpa bahasa sulit untuk berkomunikasi. Penggunaan bahasa dalam pelayanan prima harus beretika. Adapun kesamaan dengan penelitian sebelumnya dengan peneliti sekarang adalah sama-sama menggunakan prinsip-prinsip pelayanan prima untuk mengembangkan agar lebih baik dari sebelumnya. Perbedaannya terletak pada fokus peneliti sebelumnya hanya pengembangan etika berbahasa pada pelayanan publik, sedangkan peneliti sekarang mengembangkan strategi komunikasi bahasa asing dalam pelayanan publik untuk meningkatkan bahasa asing dalam melakukan pelayanan yang prima.</p>

Sumber: Penelitian terdahulu

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain metode kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), mengatakan bahwa metode kuantitatif disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini menggunakan angka-angka dan dalam analisisnya menggunakan statistik. Waktu penelitian dalam penelitian ini adalah pada bulan Desember sampai Februari 2024. Sedangkan tempat penelitian dilakukan di PT Kokapura Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang warga negara asing yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sebanyak 14.405 warga negara asing yang telah melakukan penerbangan di tahun 2023. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik

pengambilan sampel yang akan digunakan adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan alasan bahwa peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan Rumus Slovin. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 14.805 penumpang asing. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan sebanyak 100 orang dari seluruh populasi tersebut. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Pengumpulan data kuantitatif deskriptif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk memperoleh informasi tentang penggunaan strategi komunikasi bahasa asing. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Kuesioner ini digunakan untuk dapat mengetahui data tentang strategi komunikasi bahasa asing pada petugas *ground handling* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penggunaan Strategi Komunikasi Bahasa Asing Petugas *Ground Handling*

Tabel 2. Indikator *Avoidance Strategy*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Dalam melayani penumpang asing, petugas berbicara sebatas penguasaan kosa kata yang dimiliki	8% (8)	27% (27)	40% (40)	25% (25)
2.	Adakah informasi yang tidak petugas sampaikan karena keterbatasan bahasa	27% (27)	40% (40)	17% (17)	16% (16)

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 2 strategi komunikasi *avoidance* merupakan strategi penghindaran dalam menghindari penggunaan kata, frasa, atau topic tertentu kedalam bahasa asing yang dipelajari jika merasa tidak yakin atau tidak nyaman dengan penggunaannya. Strategi ini biasanya digunakan untuk menghindari kesalahan atau kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Strategi penghindaran di pecah menjadi 2 sub indikator, yaitu indikator *messege abandonment* dan *topic avoidance*. Tabel 2 menunjukkan bahwa pernyataan nomor 1, 65% (40% setuju dan 25% sangat setuju) responden menyetujui bahwa petugas dalam berkomunikasi hanya sebatas penguasaan kosa kata yang dimiliki ketika sedang melayani penumpang WNA. Semetara, 35% (8% sangat tidak setuju dan 27% tidak setuju) menyatakan ketidaksetujuannya.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sejauh ini belum menguasai kosakata bahasa asing secara luas dan mendalam. Pada pernyataan nomor 2, 67% (27% sangat tidak setuju dan 40% tidak setuju) menyatakan ketidaksetujuannya. Sementara 33% (17% setuju dan 16% sangat setuju) responden menyetujuinya. Hal ini menandakan bahwa petugas memiliki keterbatasan dalam berbahasa, meskipun hanya memiliki keterbatasan dalam berbahasa petugas tetap berusaha memberikan informasi secara penuh kepada penumpang WNA. Dari data tersebut disimpulkan bahwa keterbatasan bahasa yang dimiliki petugas tidak menjadi kendala dalam berupaya menyampaikan informasi secara penuh kepada penumpang WNA. Selanjutnya indikator strategi komunikasi *compensatory*. Strategi ini bertujuan untuk membantu petugas ketika berkomunikasi dengan penumpang WNA.

Tabel 3. Indikator *Compensatory Strategy*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Petugas butuh waktu lama untuk menyampaikan pesan sederhana karena keterbatasan penguasaan bahasa asing.	22% (22)	34% (34)	29% (29)	15% (15)
2.	Petugas mengulang perkataan apabila penumpang belum memahami apa yang petugas ucapkan.	3% (3)	9% (9)	28% (28)	60% (60)
3.	Petugas menggunakan kata-kata yang umum dalam berkomunikasi menggunakan bahasa asing.	-	12% (12)	36% (36)	52% (52)

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 3 menunjukkan hasil distribusi frekuensi dari indikator *compensatory strategy*. *Compensatory strategy* merupakan strategi kompensasi atau strategi pengganti yang merujuk untuk mengatasi keterbatasan dalam kemampuan bahasa seseorang dengan menggunakan bahasa alternatif. Pada pernyataan nomor 3, 56% (22% sangat tidak setuju dan 34% tidak setuju) responden menyatakan ketidaksetujuannya. Sementara 44% (29% setuju dan 15% sangat setuju) menyatakan kesetujuannya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas ketika berkomunikasi harus lebih tanggap dalam menyampaikan pesan kepada penumpang WNA. Hal ini menandakan bahwa petugas masih kurang mampu dalam penguasaan bahasa asing, sehingga ketika menyampaikan pesan petugas membutuhkan waktu lama. Pada pernyataan nomor 4, 88% (28% setuju dan 60% sangat setuju) sebagian responden menyatakan kesetujuannya bahwa petugas mengulang perkataan apabila penumpang WNA belum memahami. Sementara 12% (9% tidak setuju dan 3% sangat tidak setuju) responden menyatakan ketidaksetujuannya. Dari data tersebut dapat ditafsirkan, bahwa petugas akan berusaha untuk mengulang perkataannya jika penumpang masih belum memahami apa yang diucapkan petugas. Pada pernyataan nomor 5, 88% (36% setuju dan 52% sangat setuju) responden menyatakan kesetujuannya. Sementara 12% menyatakan ketidaksetujuannya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan kata-kata umum sangat membantu petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang asing.

Tabel 4. Indikator *Compensatory Strategy*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Petugas menghafal kata-kata yang digunakan untuk pelayanan penumpang asing.	1% (1)	14% (14)	41% (41)	43% (43)
2.	Petugas menggunakan gesture untuk memperjelas informasi kepada penumpang asing.	1% (1)	12% (12)	26% (26)	61% (61)
3.	Petugas menerjemahkan setiap kata, ketika berkomunikasi dengan penumpang asing.	6% (6)	26% (26)	36% (36)	32% (32)

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 4 pernyataan nomor 6, 84% (41 setuju dan 43% sangat seetuju) responden menyatakan kesetujuannya, sementara 15% (1% sangat tidak setuju dan 14% tidak setuju) menyatakan ketidaksetujuannya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas perlu menghafalkan kata-kata yang akan digunakan sebelum melakukan pelayanan dengan penumpang WNA. Hal ini menandakan bahwa menghafalkan kata-kata sangat diperhatikan dalam kegiatan menunjang pelayanan prima. Pada pernyataan nomor 7, 87% (26% setuju dan 61% sangat setuju) responden menyatakan kesetujuannya, bawasanya petugas membutuhkan gestur untuk membantu menjelaskan informasi kepada penumpang WNA. Sementara 13% (1% sangat tidak setuju dan 12% tidak setuju) menyatakan ketidaksetujuannya. Dari data tersebut dapat disimpulkan jika petugas mengalami kesulitan dalam menjelaskan informasi kepada penumpang WNA, petugas dapat menggunakan gestur untuk mempermudah dalam menjelaskan informasi kepada penumpang WNA. Pada pernyataan nomor 8, 68% (36% setuju dan 32% sangat setuju) responden menyetujuiinya. Sementara 32%, (6% sangat tidak setuju

dan 26% tidak setuju) mengungkapkan ketidaksetujuannya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas selalu menerjemahkan setiap kata. Meskipun hasil yang diterjemahkan terdengar kaku atau tidak alami. Hal ini menandakan bahwa petugas perlu mempelajari kata-kata asing yang lebih mendalam ketika berkomunikasi dengan penumpang WNA.

Tabel 5. Tabel Indikator *Compensatory Strategy*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Petugas menjawab pertanyaan penumpang asing dengan menggabungkan bahasa asing dan bahasa Indonesia	27% (27)	23% (23)	25% (25)	25% (25)
2.	Petugas meminta bantuan petugas lain ketika merasa kesulitan dalam berkomunikasi dengan penumpang asing	10% (10)	28% (28)	34% (34)	28% (28)
3.	Petugas mengulur waktu untuk menjawab pertanyaan penumpang asing	27% (27)	34% (34)	20% (20)	19% (19)

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 5 pernyataan nomor 9, 50% (27% sangat tidak setuju dan 23% tidak setuju) responden menyatakan ketidaksetujuannya. Sementara 50% (25% setuju dan 25% sangat setuju) menyatakan kesetujuannya. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden memperbolehkan petugas menggabungkan 2 bahasa ketika menjawab pertanyaan dari penumpang WNA. Disamping itu pula sebagian dari responden juga beranggapan, jika petugas dalam menjawab pertanyaan sebaiknya menggunakan bahasa internasional atau bahasa asing saja. Hal ini menandakan bahwa tidak semua penumpang WNA memahami jawaban dari petugas, dimana jika petugas tersebut ketika menjawab pertanyaan menggunakan bahasa campuran. Pada pernyataan nomor 10, 62% (34% setuju dan 28% sangat setuju) responden menyatakan kesetujuannya. Sementara 38% (10% sangat tidak setuju dan 28% tidak setuju) menyatakan ketidaksetujuannya. Dari data tersebut dapat diritikan bahwa petugas masih membutuhkan petugas lain ketika merasa kesulitan disaat berkomunikasi dengan penumpang WNA. Pada pernyataan nomor 11, 61% (27% sangat tidak setuju dan 34% tidak setuju) responden menyatakan ketidaksetujuannya. Sementara 39% (20% setuju dan 19% sangat setuju) menyatakan kesetujuannya. Dari data tersebut dapat simpulkan bahwa petugas dalam melayani penumpang WNA tidak boleh mengulur waktu. Meskipun petugas masih mengulurkan waktunya ketika menjawab pertanyaan dari penumpang WNA, petugas akan berusaha agar tidak memakan waktu yang lama. Selain menjelaskan penggunaan strategi komunikasi bahasa asing petugas *ground handling*, penelitian ini juga menjelaskan persepsi penumpang WNA terhadap efektivitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing dalam menunjang pelayanan prima. Efektivitas tersebut merujuk pada sejauh mana strategi komunikasi bahasa asing petugas *ground handling* dapat membantu dalam menyampaikan informasi dengan jelas, memberikan pelayanan yang memuaskan serta memahami kebutuhan penumpang. Efektivitas pelayanan prima yang dimaksud meliputi sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan penampilan.

Persepsi penumpang WNA di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani terhadap efektivitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing dalam menunjang pelayanan prima.

Tabel 6. Hasil Nilai Rata-Rata Persepsi Penumpang WNA

No	Indikator	N	Nilai Rata-Rata
1.	Attitude (Sikap)	100	3,58
2.	Ability (Kemampuan)	100	3,44
3.	Attention (Perhatian)	100	3,6

4.	Action (Tindakan)	100	3,65
5.	Accountability (Tanggung Jawab)	100	3,71
6.	Appearance (Penampilan)	100	3,6
Total Keseluruhan Rata-Rata			3,59

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 6 diperoleh nilai rata-rata keseluruhan persepsi penumpang WNA terhadap efektivitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yaitu 3,59, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwa persepsi penumpang WNA terhadap efektivitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing sangat baik dalam menunjang pelayanan prima.

Tabel 7. Indikator Pelayanan Prima

No	Pernyataan	N	Mean (Σ)	Keterangan
1.	Petugas meningkatkan kemampuan bahasa asing agar dapat memberikan pelayanan yang ramah kepada penumpang WNA	100	3,58	Sangat Baik
2.	Petugas memiliki kemampuan strategi bahasa asing dalam memberikan pelayanan yang baik	100	3,44	Sangat Baik
3.	Petugas berusaha memberikan perhatian kepada penumpang WNA, dengan cara mendengarkan secara seksama dalam berkomunikasi	100	3,6	Sangat Baik

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Tabel 7 pada pernyataan nomor 1 diperoleh nilai rata-rata 3,58, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan data tersebut, penumpang WNA merasa bahwa kemampuan bahasa asing petugas *ground handling* sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, hal tersebut dapat memberikan kontribusi yang baik dalam menunjang pelayanan prima. Pada pernyataan nomor 2 diperoleh nilai rata-rata 3,44, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Menurut persepsi penumpang WNA, petugas *ground handling* telah menunjukkan kemampuan yang sangat baik dalam menggunakan strategi komunikasi bahasa asing ketika memberikan pelayanan pada penumpang WNA. Hal tersebut menunjukkan bahwa menurut persepsi penumpang WNA, strategi komunikasi bahasa asing penting bagi *petugas ground handling* dalam pelayanan prima. Pada pernyataan nomor 3 diperoleh nilai rata-rata 3,6, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Penumpang WNA berargumen bahwa petugas *ground handling* dalam berkomunikasi dengan penumpang WNA selalu berusaha untuk memahami pembicaraan dengan cara mendengarkan secara seksama ketika sedang berkomunikasi. Hal tersebut merupakan sebuah perhatian yang ditunjukkan oleh petugas *ground handling* kepada penumpang WNA.

Tabel 8. Indikator Pelayanan Prima

No	Pernyataan	N	Mean (Σ)	Keterangan
1.	Petugas berusaha untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh penumpang WNA	100	3,65	Sangat Baik
2.	Petugas menganggap tanggung jawab dalam strategi komunikasi bahasa asing sangat penting bagi pelayanan prima	100	3,71	Sangat Baik
3.	Penampilan petugas merupakan aspek penting dalam mendukung upaya pelayanan prima ketika petugas berkomunikasi dengan penumpang WNA	100	3,6	Sangat Baik

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

Tabel 8 pada pernyataan nomor 1 didapatkan nilai rata-rata 3,65, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Menurut data tersebut, penumpang WNA berpendapat bahwa petugas *ground handling* telah berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Dengan demikian, hal tersebut membuat penumpang WNA merasa bahwa

pelayanan yang diberikan sudah baik. Pada pernyataan nomor 2 diperoleh nilai rata-rata 3,71, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Penumpang WNA memiliki pandangan, bahwa strategi komunikasi bahasa asing petugas *ground handling* berperan penting dalam berkomunikasi dengan penumpang WNA. Hal tersebut menunjukkan strategi komunikasi bahasa asing menjadi penting dalam hal berkomunikasi, sebagai tanggung jawab petugas *ground handling* dalam melayani penumpang WNA. Pada pernyataan nomor 3 diperoleh nilai rata-rata 3,6, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Data tersebut menunjukkan bahwa penumpang WNA memiliki persepsi yang baik terhadap kerapian berpenampilan yang menunjang petugas *ground handling* dalam berkomunikasi. Sehingga hal ini menunjukkan betapa pentingnya penampilan saat berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang WNA.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan strategi komunikasi bahasa asing petugas *ground handling* dalam menunjang pelayanan prima di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Pada dasarnya penggunaan strategi komunikasi bahasa asing meliputi 2 strategi yaitu *avoidance strategy* dan *compensatory strategy*. Berdasarkan data yang sudah dikelola oleh peneliti, penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yang umum digunakan oleh petugas yaitu *compensatory strategy*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *compensatory strategy* merupakan strategi alternatif yang sering digunakan oleh petugas, ketika petugas merasa kesulitan dalam menyampaikan informasi. Sementara itu, persepsi penumpang WNA terhadap efektivitas penggunaan strategi komunikasi bahasa asing sangat baik. Berdasarkan data yang diolah oleh peneliti, nilai rata-rata persepsi penumpang WNA secara keseluruhan adalah 3,59. Hal ini menunjukkan bahwa menurut persepsi penumpang WNA, penggunaan strategi komunikasi bahasa asing yang diterapkan oleh petugas *ground handling* dapat memberikan pelayanan prima. Dengan demikian, strategi komunikasi bahasa asing dalam berkomunikasi ketika melayani penumpang WNA menjadi faktor penunjang dalam memberikan pelayanan prima. Hal ini sejalan dengan penelitian Dyahjatmayanti dan Febrianto (2023) bahwa komunikasi dalam melayani penumpang menciptakan rasa kepuasan yang tinggi. Baik dalam komunikasi maupun memberikan informasi dan solusi, petugas *customer service* mampu memberikan pelayanan yang prima. Dengan demikian, komunikasi menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan yang berkualitas di bandara tersebut.

Penelitian lain dari Jeharse (2014) mengungkapkan bahwa karyawan yang bekerja pada perusahaan internasional yang menggunakan strategi komunikasi bahasa asing sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan bahasa Inggris mereka. Oleh karena itu, strategi komunikasi bahasa asing menjadi alternatif bagi karyawan dalam membangun komunikasi. Selanjutnya penelitian dari Aula (2019) menyatakan bahwa *customer relation coordinator* (CRC) menerapkan strategi komunikasi sesuai dengan teori menurut Paul Argenti. Untuk menjaga agar komunikasi berjalan dengan efektif, CRC menerapkan strategi komunikasi dalam menangani keluhan penumpang atas keterlambatan pesawat. Dengan demikian, strategi yang dilakukan oleh CRC sangat baik dalam menanggulangi keluhan penumpang terhadap maskapai Lion Air. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhaniyah (2019) mengimplementasikan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan *contact center* KAI 121 memiliki beberapa tahap yang bertujuan untuk memperlancar penanganan keluhan para penumpang KAI 121. Dengan demikian, strategi komunikasi ini dapat berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui layanan *contact center* KAI 121.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Julio (2020), strategi komunikasi dapat membantu dalam meminimalisir kesulitan yang dialami oleh staf pelayanan saat berkomunikasi dengan penumpang internasional. Oleh karena itu, para staf pelayanan selalu mengesampingkan segala

perasaan pribadi, bersabar, dan rendah hati dalam membantu mengatasi masalah penumpang. Selain itu staf juga diminta untuk selalu fokus pada kepuasan penumpang. Penelitian yang dilakukan oleh Ulandari, Yune dan Pinem (2022), disimpulkan bahwa strategi komunikasi *Air Traffic Control* (ATC) memiliki peran yang sangat penting dalam berkomunikasi dengan pilot. Hal ini mencakup pengecekan radio sebelum berkomunikasi serta penguasaan level bahasa yang harus dikuasai para ATC. Oleh karena itu, para ATC perlu mempersiapkan strategi komunikasi sebelum menjalankan tugas mereka. Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa dan rekan-rekan (2023) disimpulkan bahwa penggunaan bahasa inggris dalam industri pariwisata memiliki peran penting dalam proses komunikasi yang terjadi di sektor tersebut. Hal ini mencakup komunikasi antara pelaku wisata dengan wisatawan serta komunikasi dalam hal bisnis. Selain itu, pariwisata Indonesia juga dianggap sebagai *core business Indonesia* oleh Bank Dunia. Oleh karena itu, strategi komunikasi dapat membantu pelaku wisata dalam hal berkomunikasi dengan wisatawan agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajri dan Hadiningrum (2021), disimpulkan bahwa pegawai *customer service* yang menggunakan bahasa inggris telah menunjukkan kemampuan baik dalam pelafalan. Mereka mampu mengimplementasikan penggunaan bahasa inggris dengan praktis untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Hal ini terbukti dengan kepuasan para wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service*. Sementara itu penelitian yang dilakukan Purnamasari (2016) disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan PT. Jasa Raharja dapat membangun pemahaman masyarakat mengenai pentingnya jaminan keselamatan. PT. Jasa Raharja merupakan suatu bentuk tanggungan yang diberikan dalam situasi tertentu, namun masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami jaminan keselamatan yang diberikan PT. Jasa Raharja. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang dilakukan PT. Jasa Raharja memiliki peran penting dalam menarik perhatian masyarakat agar mereka dapat memahami jaminan keselamatan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Suhartono dan Lestariningsih (2016) disimpulkan bahwa aparat birokrasi belum sepenuhnya memberikan kesan memuaskan dalam melayani publik. Kesan negatif yang diberikan oleh masyarakat berdampak pada lambatnya pelayanan dan kurangnya etika berbahasa saat melayani masyarakat. Oleh karena itu, aparat birokrasi perlu melakukan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan pada bab VI, maka kesimpulan yang diperoleh mengenai Strategi Komunikasi Bahasa Asing Petugas *Ground Handling* Dalam Menunjang Pelayanan Prima Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani adalah sebagai berikut: Penggunaan strategi komunikasi bahasa asing memiliki dua pendekatan, yaitu *avoidance strategy* dan *compensatory strategy*. Data menunjukkan bahwa petugas lebih umum menggunakan *strategy compensatory* dalam berkomunikasi. Terlihat bahwa *compensatory strategy* memiliki sub indikator yang lebih banyak dibandingkan dengan *avoidance strategy*, serta nilai yang dihasilkan pada *strategy compensatory* lebih tinggi dibandingkan dengan *strategy avoidance*. Oleh karena itu, penggunaan *strategy compensatory* oleh petugas *ground handling* sangat membantu dalam berkomunikasi dengan penumpang WNA. Setelah mengetahui penggunaan strategi komunikasi bahasa asing, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang WNA terhadap efektivitas penggunaan strategi tersebut sangat baik. Data menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi penumpang WNA secara keseluruhan adalah 3,59. Hal ini mengindikasikan bahwa penumpang WNA memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh petugas *ground handling*. Dalam hal ini, strategi

komunikasi bahasa asing menjadi faktor penunjang yang penting dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang WNA.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut: Bagi Perusahaan, Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada penumpang WNA, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan pengetahuan bahasa asing oleh petugas *ground handling* dalam berkomunikasi. Dengan adanya strategi komunikasi bahasa asing, petugas akan lebih mudah dalam melayani penumpang WNA saat berkomunikasi. Oleh karena itu, pihak perusahaan dapat memberikan pelatihan khusus kepada petugas *ground handling* mengenai pelayanan prima sesuai dengan standar operasional prosedur perusahaan. Bagi Peneliti Selanjutnya, Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna serta membantu meningkatkan pengetahuan bagi pembaca atau peneliti selanjutnya. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan dan menambah kekurangan yang ada pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z. (2021). *Manajemen Komunikasi*. CV Pustaka Setia, p. 207. Bandung.
- Aula, M. (2019). *Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator (Crc) Kepada Penumpang Terkait Keterlambatan Penerbangan Maskapai Lion Air (Studi Kasus Bandar Udara Internasional Kualanamu)*. Medan.
- Baiq, S. (2015). *Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara*, *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(2), pp. 103–109.
- Banjarnaho. (2021). *Manajemen Transportasi Udara*. Cetakan 1., Edited by Karim Abdul dan Simarmata Janner. Penerbit Yayasan Kita Menulis. Jakarta.
- Brown, H. D. (2015). *Principles Of Language Learning And Teaching, Fifth Edition*. Pearson Education, Inc. White Plains. New York.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Edisi Revi. Raja Grafindo. Jakarta.
- Cepuritis, M. I. (2020) *Russia's Footprint In The Nordic-Baltic Information Environment*.
- Dyahjatmayanti, D., dan Febrianto, H. P. (2023). *Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Yogyakarta.
- Fajri, A. R., dan Hadiningrum, I. (2021). *Pelafalan Bahasa Inggris Oleh Pegawai Customer Service Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. Vokasia. Purwokerto.
- Firmansyah, A., dan Fatihudin, D. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish. Yogyakarta.
- Ginting. (2013). *Pengertian Mengenai Ground Handling*.
- Hartanti, T. (2014). *Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Temindung Samarinda*, 2(2), pp. 250–262.
- Hermawan, C. A. (2022). *Strategi Komunikasi Pt. Hypefast Karya Nusantara Dalam Mempromosikan Iklan Billboard Di Times Square, New York*.
- Indonesia, *Undang-Undang 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, Jakarta
- Indonesia, *Undang-Undang 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan pasal 232 ayat 3*, Jakarta.
- Indonesia, *Undang-Undang 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)*.

- Jeharsae, F. (2014). *English Oral Communication Problems And Strategies Used By Thai Employees In An International Workplace To Communicate With Native And Non-Native English Speaking Customers*. Thailand.
- Julio, R. (2020). *Communication Strategies Used By Customer Service Staff Of PT Angkasa Pura 1 Bali to Maintain Service Quality*. Surabaya.
- Keke, Y. and Susanto, P. C. (2020). Kinerja Ground Handling Mendukung Operasional Bandar Udara, *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 16(2), pp. 1–13.
- Lestariningsih, D.E., dan Suhartono. (2016). *Etika Berbahasa Dalam Pelayanan Publik*. vol 6 no 2. Unimus.
- Permatasari, D. (2022). *Apa itu Pelayanan Prima ?*, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Purnamasari, S. N. (2016). *Strategi Komunikasi PT. Raharja Banten Dalam Membangun Pemahaman Masyarakat Tentang Jaminan Keselamatan*. Banten.
- Rahmadana, A. N. (2021). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis. Medan.
- Rahmadani, G. K. (2023). *Portraying The Influence Of English Mastery On Self-Confidence Of Ground Handling Officers At Ahmad Yani International Airport*, (1), pp. 137-145.
- Ramadhaniyah, M. (2019). *Strategi Komunikasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Layanan Concact Center KAI 121*. Bandung.
- Renda, U. (2020). *Strategi Pengelolaan Tourist Information Centre (Tic) Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan*, 3(3), pp. 44–58.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suparman. V. F. (2019) *Service Excellence*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Suryadi. E. (2021). *Strategi Komunikasi: Sebuah Analisis Teori Dan Praktis Di Era Global*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Syafitri, N., dan Annisa, F. (2023). *Penggunaan Bahasa Inggris Sebagai Strategi Komunikasi Global Dalam Industri Pariwisata*. Medan.
- Ulandari, N. L. C., dan Dyahjatmayanti, D. (2022). *Analisis Strategi Komunikasi Air Traffic Control (ATC) di Airnav Indonesia Cabang Denpasar*. Jurnal Kewarganegaraan. Yogyakarta.