

## Analisis Peran Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Tiyan Aisyiyah Saputri<sup>1</sup> Andi Syaputra<sup>2</sup>

Progam Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [23992818@students.sttkd.ac.id](mailto:23992818@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup>

### Abstrak

*Customer Service* berperan penting untuk memberi pelayanan terhadap pelanggan di bandar udara terkait permasalahan yang dihadapi. Petugas *Customer Service* memberi data terkait jadwal keberangkatan, jadwal kedatangan, penundaan keberangkatan, pembatalan keberangkatan, memberi informasi tata letak bandar udara, mengatasi keluhan, dll. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* PT. Angkasa Pura I dengan mendukung pelayanan terhadap pelanggan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan untuk mengetahui bagaimana upaya layanan yang diberikan petugas *customer service* dengan memberikan pelayanan yang maksimal di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini memakai teknik penelitian kualitatif. Data primer didapatkan dari pelaksanaan pengamatan serta wawancara, sebaliknya data sekunder didapatkan dari pelaksanaan dokumentasi. Untuk analisis data, peneliti memakai analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya *customer service* berperan sebagai *public relation*, menjaga kepercayaan pelanggan, sebagai *data entry*, penghubung pihak penerbangan dan pelanggan, melayani pelanggan melalui telepon dan *face to face*, serta sebagai *deskman customer service*. Petugas *Customer Service* dalam memberi pelayanan terhadap pelanggan di bandar udara sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang efektif *customer service* dalam memberi pelayanan terhadap pelanggan, yaitu dengan senyum, salam, sapa, sopan, santun dalam membantu pengguna jasa, lalu berbicara dengan nada rendah tetapi tidak pelan, kemudian mendengarkan lawan bicara dengan seksama, serta memberikan solusi yang tepat dalam menangani keluhan. Adapun upaya layanan yang diberikan *customer service*, yaitu dengan *responsive* terhadap keluhan dan pertanyaan, memahami kebutuhan pengguna jasa, berkomunikasi dengan jelas dan ramah, berpenampilan rapi dan bersih serta bertanggung jawab dalam mengambil keputusan.

**Kata Kunci:** *Customer Service*, Pelayanan, Peran, Upaya

### Abstract

*Customer Service* plays an important role in providing services to customers at the airport related to the problems they face. *Customer Service* officers provide data related to departure schedules, arrival schedules, departure delays, departure cancellations, provide airport layout information, resolve complaints, etc. The purpose of this research is to find out how the role of *customer service* PT Angkasa Pura I by supporting services to customers at Juanda International Airport Surabaya and to find out how the service efforts provided by *customer service* officers by providing maximum service at Juanda International Airport Surabaya. This research uses qualitative research techniques. Primary data is obtained from the implementation of observations and interviews, while secondary data is obtained from the implementation of documentation. For data analysis, researchers used qualitative descriptive data analysis. The results showed that *customer service* acts as a *public relation*, maintaining customer trust, as *data entry*, *liaison* between airlines and customers, serving customers by telephone and *face to face*, and as a *customer service deskman*. *Customer Service Officers* in providing services to customers at the airport are optimal, this can be seen from the effective communication of *customer service* in providing services to customers, namely with a smile, greeting, courtesy, polite, polite in helping service users, then speaking in a low tone but not quietly, then listening to the interlocutor carefully, and providing the right solution in handling complaints. The service efforts provided by *customer service*, namely by being responsive to



*complaints and questions, understanding the needs of service users, communicating clearly and friendly, looking neat and clean and being responsible for making decisions.*

**Keywords:** *Customer Service, Service, Role, Effort*



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

## PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah salah satu bandar udara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, yang melayani sejumlah besar penumpang setiap tahun. Bandar Udara ini merupakan Bandar Udara Internasional yang dikelola oleh Perusahaan BUMN PT. Angkasa Pura I demi menunjang kenyamanan serta keselamatan penggunaan transportasi, maka pihak bandara maupun yang bergerak di bagian tersebut ikut andil dalam membuat penumpang merasa aman nyaman sampai ke tempat tujuan. Pelayanan ini penting karena bertujuan buat penuhi kebutuhan para pelanggan di bandar udara, tiap industri penerbangan harus sediakan pelayanan pelanggan ataupun sering disebut *customer service*. Di dunia penerbangan, terdapat sumber daya manusia (SDM) yang wajib dicermati buat tingkatkan kualitas serta mutu suatu industri diantaranya yaitu, petugas *customer service* sebagai sumber daya manusia (SDM) yang dimana menjadi aktiva yang penting di dalam pelaksanaan bisnis, terlebih pada industri jasa penerbangan ini, mereka dituntut buat membagikan pelayanan yang bermutu, dan wajib maksimal dalam penerapannya. Seorang *customer service* diharapkan bisa membongkar permasalahan dan kekhawatiran yang dilontarkan oleh pelanggan serta membagikan data dengan terperinci terhadap solusi dari kasus pelanggan. *Cases* pelanggan yang ditangani mempunyai tingkatan yang berbeda-beda mulai dari yang mudah, sedang, hingga susah, yang dalam penyelesaiannya membutuhkan pembuktian dari unit dalam ataupun luar bandara. Pembuktian yang diberikan oleh pihak unit terpaut, kadangkala mempunyai tanggapan yang lama oleh karena itu ini jadi hambatan lain untuk *customer service*.

Penelitian ini dilakukan di bagian *customer service* pada unit *Airport Service Improvement Section* PT. Angkasa Pura I pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, sebuah bandar udara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, yang melayani sejumlah besar penumpang setiap tahun dimana mereka melakukan perjalanan udara dari satu tempat ke tempat lainnya, serta banyak layanan yang harus dilakukan *customer service* dalam hal pelayanan informasi dan pengaduan keluhan pelanggan. Seorang *customer service* diharapkan dapat memecahkan masalah dan memberikan informasi secara mendetail mengenai solusi dari permasalahan tersebut. Di balik upaya *customer service* dalam melakukan pelayanan, ada berbagai kendala dalam mengatasi masalah yang berhadapan langsung dengan pengguna jasa yaitu, kendala dalam mengatasi penumpang dari luar negeri yang tidak lancar berbahasa Inggris dan hanya menggunakan Bahasa daerahnya saja, kemudian ada penumpang yang complain terkait jadwal penerbangan yang tidak ada di layar *Flight Information Display System* (FIDS), dan adanya penumpang yang bersikeras ingin menitipkan barang di *counter customer service*.

## Tinjauan Pustaka

### Bandar Udara

Bandar Udara Internasional Juanda terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Bandar Udara ini mempunyai 2 buah terminal yang bisa diakses oleh penumpang dengan akses bebas dan akses terbatas, dimana akses bebas hanya bisa dilalui oleh penumpang yang akan

pindah terminal serta memiliki tiket, sedangkan akses terbatas boleh dilalui oleh semua penumpang tanpa memiliki tiket. Terminal yang pertama yaitu terminal domestik, dimana melayani semua penerbangan domestik. Berikut sejumlah maskapai penerbangan yang mendarat antara lain, Garuda, Pelita Air, Air Asia, Citilink, Super Air Jet, Sriwijaya Air, dan Lion Air. Kemudian untuk terminal 2 yaitu terminal internasional yang melayani penerbangan internasional dan melayani sebagian penerbangan domestik. Berikut maskapai penerbangan yang mendarat yaitu, Garuda, Air Asia, Jetstar, China Airlines, Cathay Pacific, Royal Brunei, Singapore Airlines, Scoot, dan Lion Air.

### **PT. Angkasa Pura I**

Bandara Internasional Juanda dioperasikan PT. Angkasa Pura I, dimana perusahaan ini bergerak di bidang pengelolaan serta pengoperasian bandara. PT Angkasa Pura didirikan pada tahun 1962, ini menurut Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1962. Dari waktu ke waktu perusahaan ini selalu melakukan perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan bandar udara, baik membangun terminal baru, merenovasi bangunan, pembaruan teknologi informasi, dll. Dengan itu perusahaan ini akan memberikan pelayanan ke pengguna jasa bandar udara dengan baik, serta memastikan keselamatan penumpang. Selain itu perusahaan ini juga memiliki anak perusahaan yakni AP Logistik, AP Hotel, AP Properti, AP Retail, serta AP Support.

### **Customer Service**

Bagi Kasmir (2014) *customer service* ialah seseorang yang melakukan aktivitas yang ditujukan dalam membagikan kepuasan kepada pengguna jasa, melewati pelayanan yang disampaikan *customer service* sehingga bisa penuhi kemauan serta keinginan konsumen. Berdasarkan *Customer Care Airport Standard Manual Angkasa Pura Airports (2021)*, *Customer service* termasuk aktivitas yang mempunyai banyak kegunaan serta kedudukan dalam suatu industri. Ada dua kegunaan utama petugas *customer service*. Yang pertama ialah jadi humas terdepan, kemudian yang kedua yaitu menghasilkan kultur industri yang positif. Terdapat prosedur-prosedur pelayanan *customer service* dalam menjalankan tugasnya, yaitu: *greeting, listening, handling, escalation, monitoring, progress, recording and reporting*, dan *survey*. Selain itu dalam menjalankan tugasnya, seorang *customer service* memiliki hal-hal yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan, yaitu: berpenampilan rapi dan bersih, lalu percaya diri dan jangan lupa tersenyum, kemudian menyapa dengan lembut dan teliti dalam mendengarkan pembicaraan, serta menerima keluhan dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya seorang *customer service* memiliki fasilitas-fasilitas penunjang agar terlaksananya tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya, yaitu: telepon, computer, *Handy Talky (HT)*, dan *Flight Information Display System (FIDS)*.

### **Pelayanan**

Definisi pelayanan juga dinyatakan oleh Kotler (2017) pelayanan merupakan suatu aksi atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak-pihak (industri) dengan pihak lain (pelanggan), yang pada umumnya tidak berwujud, serta tidak mengakibatkan kepemilikan suatu apapun selain itu pelayanan juga tidak selalu bersamaan dengan produk fisik. Pelayanan di bandar udara ini merupakan pelayanan non-produk dimana seorang customer service harus focus dalam kepuasan serta loyalitas pelanggan yang pada akhirnya akan memberi kontribusi dalam keberhasilan dan reputasi suatu perusahaan. Bagi Rusydi (2017) bahwa mutu pelayanan itu adalah suatu keunggulan yang perusahaan berikan ke pelanggan, sehingga customer service harus memberikan pelayanan yang terbaik agar dimata konsumen pelayanan kita dipandang sudah sesuai. Selain itu mutu pelayanan dimata konsumen itu sangat penting, karena ini

merupakan standar kompetensi karyawan di suatu perusahaan. *Customer service* juga harus profesional dalam berkomunikasi dengan pelanggan, ini akan membuktikan bahwa suatu divisi sudah mempunyai pelayanan yang sesuai *customer service* juga harus menjunjung tinggi profesionalitas dan membina hubungan baik kepada konsumen perusahaan. Untuk membuktikan apakah organisasi ini telah memiliki pelayanan yang baik, dapat dibuktikan dengan melihat indikator pelayanan prima, yaitu dapat dilihat dari: Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab seorang *customer service*.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, untuk mengetahui analisis peran petugas *customer service* PT. Angkasa Pura I dalam meningkatkan pelayanan pengguna jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi secara langsung, wawancara dengan tiga orang narasumber, dan dokumentasi berupa foto, yang peneliti ambil secara langsung selama penelitian berlangsung. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari proses observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka dikumpulkan lalu digabungkan untuk diolah menjadi sebuah rangkuman bagi pembahasan, reduksi data dengan memilih dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari proses pengumpulan data kemudian disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, penyajian data yang dapat memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan, kemudian kesimpulan data yang didukung dengan bukti data yang valid.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini adalah Analisis Peran Petugas Customer Service pada PT. Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan yang memiliki komitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Dalam menjalankan perannya seorang petugas *customer service* memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan jasa transportasi ke pengguna jasa layanan transportasi udara di Bandar Udara Internasional Juanda. Petugas *customer service* juga memberikan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan, memberikan informasi pembatalan keberangkatan, mencatat penemuan barang, mencatat pelanggan yang meminjam *wheelchair*, mencatat pelanggan yang meminjam *baby walker*, melakukan *announce*, dan melakukan *input data sales force*.

### **Peran petugas *customer service* PT. Angkasa Pura I dalam mendukung pelayanan kepada konsumen pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

*Customer service* disini berperan penting dalam menghadapi berbagai jenis pelanggan dari berbagai latar belakang, kebutuhan, dan tingkat keterampilan dalam berbahasa. *Customer service* disini sebagai *frontliner* dalam melayani pelanggan, mereka orang pertama yang bertemu langsung dengan pelanggan dan membantu melayani kebutuhannya. Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang penulis lakukan, ini didapatkan data yang telah disajikan dalam pokok bahasan mengenai peran penting *customer service* dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, berikut peran petugas *customer service* dalam melayani pelanggan:



### **Sebagai *public relation***

Petugas *customer service* sebagian besar berperan sebagai media atau penghubung untuk membangun dan memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggannya. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, seorang *customer service* dapat dikatakan mewakili perusahaan sebagai jalur kontak utama dari pihak luar. Perusahaan yang memiliki pelayanan *customer service* yang baik, maka memiliki citra yang baik pula di mata pelanggan. Bahkan, jika pelayanannya sangat bagus, *customer service* dapat menjadi kunci kesuksesan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Sebagai seorang *customer service* kemampuan *public relation* ini merupakan salah satu upaya yang harus dimiliki untuk memelihara hubungan yang baik, dan saling menguntungkan dengan pelanggan. Dan pelayanan yang baik itu ketika pelanggan puas dan paham dengan penjelasan yang diberikan petugas *customer service*, selain itu penumpang pasti akan meninggalkan kesan yang baik terhadap petugas *customer service*.

### **Dapat menjaga kepercayaan pelanggan**

Seorang *customer service* akan secara langsung terkait dengan peran menjaga kepercayaan pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, seorang *customer service* akan melakukan tugasnya yang selalu berinteraksi dengan pelanggan secara terus menerus, maka *customer service* mampu meninggalkan kesan yang mendalam mengenai baik buruknya suatu pelayanan. Tidak jarang jika pelayanan sebuah perusahaan untuk pelanggannya sangat baik, mereka bersedia membayar lebih untuk lebih loyalnya suatu pelayanan jasa yang didapatkan. *Customer service* juga menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan dan menjadi sarana konsultasi sehingga memberikan kemudahan kepada pelanggan.

### **Sebagai *data entry***

*Customer service* juga bertugas memasukan dan mengumpulkan data ke dalam computer. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, para petugas *customer service* akan mempersiapkan dokumen terlebih dahulu sebelum memasukkan data ke dalam computer, setelah itu melakukan input data ke dalam database milik perusahaan, lalu memeriksa dan memastikan keakuratan data yang sudah diinput ke dalam database. *Data entry* yang dilakukan petugas *customer service* ini seperti membuat laporan *on duty*, melakukan *input data sales force*, membuat laporan AOCC.

### **Penghubung pihak penerbangan dan pelanggan**

Pihak *customer service* sebagai penghubung, ketika ada permasalahan terkait penerbangan di bandara atau masalah di bandara yang memerlukan tindak lanjut kepada *department* lain. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, para petugas *customer service*, akan menghubungi *department* tersebut untuk dimintai keterangan lebih lanjut terkait permasalahan yang dihadapi pelanggan. Sehingga pihak *customer service* akan mendapatkan jawaban yang akurat dari *department* lain yang nantinya akan diberikan ke pelanggan.

### **Melayani pelanggan melalui telepon / langsung**

Memberikan bantuan dan arahan kepada pelanggan, serta menerima pertanyaan, komentar, dan komplain dari pelanggan yang datang ke *Counter customer service*. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement*

*section*, para petugas *customer service* akan bersedia melakukan pelayanan secara langsung atau *face to face*, selain itu petugas *customer service* juga dapat melayani pelanggan melalui telepon, tetapi dengan tetap mendahulukan pelayanan yang dilakukan secara *face to face* terlebih dahulu. Informasi yang diberikan yaitu berupa layanan produk atau jasa, konfirmasi pesanan, menanyakan letak tenant, menanyakan letak keberangkatan serta letak kedatangan, dll.

### **Sebagai deskman customer service**

Counter customer service ini merupakan pusatnya informasi di bandara, oleh karena itu seorang *customer service* disini bertugas sebagai *frontliner* yang bertanggung jawab untuk menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan pengguna jasa. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, para petugas *customer service* akan menerima, mengelola, dan menanggapi keluhan serta pertanyaan pelanggan melalui *Counter customer service*, dan memberikan informasi mengenai manfaat jasa atau produk kepada pelanggan, serta dapat menjelaskan mengenai pelayanan fasilitas yang ada di bandara.

### **Upaya layanan yang diberikan petugas customer service dalam memberikan pelayanan yang maksimal di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Upaya diartikan sebagai usaha kegiatan yang mengerahkan tenaga, pikiran, untuk mencapai suatu tujuan/*goal*. Usaha *customer service* ini bertujuan untuk memecahkan masalah dan mencari solusi yang tepat. Usaha *customer service* ini bertujuan untuk memecahkan masalah dan mencari solusi yang tepat. Berdasarkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi penulis, maka dapat dijelaskan bahwa dengan masing masing indikator ini, dapat berguna untuk mengetahui upaya layanan yang diberikan petugas *customer service*. Berikut indikator yang dapat dijelaskan dari hasil penelitian penulis, yaitu:

### **Kemampuan**

Kemampuan ini dapat dilihat dari segi pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan yang sudah melekat pada diri masing masing petugas *customer service*. Dari hasil wawancara dengan Narasumber I, ia menyampaikan bahwa "Seorang *customer service* itu harus menguasai semua *skill* dalam melayani pelanggan, misalkan nih kita kan sebagai *frontliner*, otomatis apa yang pelanggan tanyakan, kita harus tahu jawabannya karena kita dipandang pelanggan itu sebagai pusat informasi di bandara, dan kita harus tahu solusi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan penumpang tersebut, misalkan pelanggan bertanya terkait *wheelchair*, nah kita sudah menyiapkan, lalu bertanya *tenant* nah kita sudah tahu jawabannya, jadi kita harus tahu nih letak letak area yang sering pelanggan tanyakan, kemudian yang penting itu pelanggan puas, dan paham dengan apa yang kita jelaskan, selain itu mereka pasti akan meninggalkan kesan yang baik terhadap petugas *customer service*". Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa *customer service* sudah memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat, jadi kemampuan *customer service* disini sudah tidak diragukan lagi, seperti ketika ada penumpang yang komplain terkait jadwal penerbangannya yang tidak ada di layar *Flight Information Display System (FIDS)*, maka petugas *customer service* akan langsung membantu menjelaskan kepada penumpang dengan melihat tiket penerbangannya, setelah itu memberitahu untuk langsung melakukan *check in* tanpa menunggu ditampilkan di layar *Flight Information Display System (FIDS)*, dan juga memberitahu ke penumpang bahwa mereka bisa melakukan *check in* dua jam sebelum keberangkatan. Ini sesuai dengan penelitian Nasiruddin

(2018) bahwa kemampuan yang dimiliki petugas *customer service* disini dapat dilihat dari segi pengalaman, pengetahuan, maupun keahlian dalam masing masing bidang yang memang harus melekat pada diri masing masing petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu Ramadhan (2021) juga mengatakan bahwa *customer service* memiliki peran yang sangat vital dalam berjalannya aktivitas di Bandara seperti memberi informasi terhadap pengguna jasa bandara, memberi informasi kedatangan, memberi informasi penerbangan yang *delay* dan memberi informasi pembatalan penerbangan.

### Sikap

Sikap adalah perilaku yang dipraktikkan saat menghadapi pelanggan, jadi menjaga sikap itu merupakan kunci untuk membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, para petugas *customer service* sangat menjaga sikapnya dan profesional, karena ini sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Dari hasil wawancara dengan Narasumber I, ia menyampaikan bahwa “Untuk menjaga profesionalitas itu kita petugas *customer service* tidak bisa mencampuradukkan masalah di rumah dengan di tempat kerja, jadi kita harus tetap menjaga sikap, *attitude*, gestur wajah, dan tetap senyum. Kalau misalkan sedang tidak baik baik saja, lebih baik izin menyendiri terlebih dahulu di suatu tempat untuk mengembalikan *mood* begitu, jadi nanti ketika melayani pelanggan bisa memberikan pelayanan yang maksimal”. Dengan menunjukkan sikap yang profesional, maka akan memberikan kesan bahwa petugas *customer service* serius dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Ini sesuai dengan penelitian Ramadhan (2021) bahwa *customer service* sebagai corong utama dalam membentuk *image* perusahaan dengan dunia luar. Seorang *customer service* disini diwajibkan mempunyai kesabaran yang tinggi, selalu ramah dengan pengguna jasa penerbangan, berjiwa besar, serta santun dalam memberikan pelayanan. Selain itu Dyahjatmayanti & Febrianto (2023) juga mengatakan bahwa jika terdapat pengguna jasa yang emosi atau marah, maka petugas *customer service* akan melayani pengguna jasa tersebut dengan tetap profesional dan tidak terbawa suasana pelanggan.

### Penampilan

Penampilan merupakan bagian dari kesan pertama yang dilihat pelanggan, serta penampilan menunjukkan identitas serta kesungguhan pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, penampilan para petugas *customer service* sudah sesuai standar dari kantor pusat. Dari hasil wawancara dengan Narasumber III, ia menyampaikan bahwa “Iya penampilan *customer service* sudah sesuai aturan dari kantor pusat, seperti cara berpakaian, *attitude*, dan penampilan itu sudah diatur, penampilan itu juga sangat mempengaruhi dampak citra perusahaan. Peraturan *customer service* itu ada peraturan resminya dari kantor pusat, peraturan tersebut berguna agar tiap tiap bandara tidak menonjolkan bandaranya masing masing, dia harus sesuai dengan peraturan yang ada, jadi semua *customer service* dari 14 cabang yang ada di PT. Angkasa Pura I itu sama, seperti *attitude*, cara berpakaian, cara menyapa penampilan, cara *greeting*, dll. Ini agar pelanggan di bandara yang dibawah wewenang PT angkasa Pura I itu semua merasakan kesamaan pelayanan yang diberikan dari PT. Angkasa Pura. Seragam resminya itu hari senin, tapi kan tidak mungkin dipakai setiap hari senin-minggu putih semua, jadi untuk pakaian di tiap tiap cabang PT. Angkasa Pura I itu diberikan kelonggaran, tetapi tetap rapi dari ujung rambut hingga ujung kaki”. Ini sesuai dengan penelitian Rahadi & Majid (2020) bahwa dengan berpenampilan rapi, bersih dan menarik,

seorang *customer service* akan menciptakan persepsi kepercayaan yang positif dari konsumen terhadap perusahaan.

### **Perhatian**

Dalam hal ini perhatian merupakan rasa peduli terhadap konsumen yang berkaitan dengan keinginan, saran serta kritik yang diberikan pada perusahaan. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, bentuk perhatian yang diterapkan para petugas *customer service* sudah sesuai. Menurut hasil wawancara dengan Narasumber III, ia menyampaikan bahwa “Menjaga perhatian di tengah keramaian pelanggan itu adalah tantangan yang sering dihadapi oleh petugas *customer service*, nah cara menjaga perhatian di tengah keramaian ini dengan tetap tenang, santai, dan menyuruh pelanggan untuk antri, jika terdapat panggilan juga kita harus mendahulukan pelayanan *face to face* terlebih dahulu kemudian melayani panggilan”. Ini sesuai dengan penelitian Nasiruddin 2018 bahwa perhatian itu datang dari kesadaran masing-masing petugas *customer service* ketika melakukan pelayanan, dengan begitu pengguna jasa akan merasa dihargai karena diberi perhatian, sehingga dapat menciptakan kesetiaan pelanggan. Selain itu Dhayjatmayanti & Febrianto (2023) juga mengatakan bahwa petugas *customer service* akan memberikan respon yang cepat dan tanggap kepada pengguna jasa yang terlihat terburu buru, jadi yang menjadi prioritas petugas *customer service* yaitu pengguna jasa yang melakukan pelayanan secara langsung. Dengan pendekatan yang cepat, efektif, dan penuh pengertian, petugas *customer service* dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bahkan dalam situasi yang mendesak.

### **Tindakan**

Sesuatu yang dilakukan *customer service* dengan tujuan/maksud tertentu. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis pada unit *airport services improvement section*, petugas *customer service* sudah melakukan tindakan atau perilaku yang sebenarnya dalam bertindak menyikapi pelanggan, yang dimana ketika ada penumpang yang bersikeras ingin menitipkan barangnya di *Counter customer service*, dan petugas memberitahu dengan baik yaitu menjelaskan bahwa di *Counter customer service* tidak melayani penitipan barang apapun itu, karena disini hanya tempat untuk pelayanan informasi saja. Kemudian petugas memberi solusi dengan menitipkan barang bawaan tersebut di Hotel Cordia, yang letaknya di belakang *Counter customer service*. Dari hasil wawancara dengan Narasumber II, ia menyampaikan bahwa “Kita harus mendengarkan keluhannya itu apa, memahami yang dikeluhkan itu apa kemudian memberi solusi, dan jangan ikutan emosi, dan harus tetap tenang”. Ini sesuai dengan penelitian Rahadi & Majid (2020) bahwa tindakan itu bertujuan untuk melakukan berbagai aktivitas atau kegiatan seperti melayani pengguna jasa bandar udara.

### **Tanggung jawab**

Dalam hal ini tanggung jawab merupakan kewajiban moral dalam bertindak mengambil suatu keputusan dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap diri sendiri, orang lain, dan lingkungan sekitar. Dari hasil wawancara dengan Narasumber I, dalam mengatasi kendala ia menyampaikan bahwa “Kalau kendala sejauh ini yang kita hadapi sebagai petugas *customer service* mungkin itu bahasa sih, apalagi Bahasa china ini kan susah ya seperti itu, nah cara mengatasinya itu biasanya bulenya langsung buka translate di hp nya atau bahkan sebaliknya, nah agar saling terjalin komunikasi yang lancar satu sama lain”. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa *customer service* ini merupakan pusatnya informasi di bandara, jadi mereka akan bertanggung jawab handle semua pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan



tersebut. Ini sesuai dengan penelitian Dyahjatmayanti & Febrianto (2023) bahwa salah satu strategi *customer service* agar dapat terus maju, ialah memberikan pelayanan ke pengguna jasa bandar udara dengan optimal dan maksimal, melayani sepenuh hati tanpa melihat suku, ras, dan agama, serta memberikan solusi yang tepat, sehingga dapat memberikan dampak positif dan kepuasan bagi pengguna jasa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Analisis Peran Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seorang *customer service* merupakan *frontliner* di bandara oleh karena itu, setiap pengguna jasa yang datang ke *Counter customer service*, pasti akan menanyakan masalah yang dihadapi pengguna jasa tersebut. Sehingga *customer service* harus mengetahui tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa, dengan tetap menjaga sikap yang baik dan ramah, kemudian dapat mencari solusi yang tepat untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh pengguna jasa tersebut. Dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi di *Counter customer service* pasti ditemukan berbagai kendala yang bersifat internal ataupun eksternal. Kendala yang bersifat internal itu berasal dari sistem yang dimiliki pihak *customer service* sedangkan kendala eksternal berasal dari pihak pengguna jasa itu sendiri. Pemberian solusi terhadap masalah yang dihadapi pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya akan diberikan oleh petugas *customer service* dengan cepat dan akurat sehingga pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service*. Dari keenam peran *customer service* yang telah dibahas, itu sudah menjelaskan tugas dan kewajiban *customer service* dalam melayani pelanggan dengan baik dan ramah. Kemudian keenam indikator diatas juga sudah menjelaskan upaya layanan *customer service* dalam memberikan pelayanan yang maksimal ke pelanggan, kemudian memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa sehingga pengalaman selama di Bandar Udara Juanda Surabaya menjadi lebih baik dan memenuhi ekspektasi pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dyahjatmayanti, Dhiani & Febrianto, Hary Prasetya. 2023. “Strategi Komunikasi Efektif *Customer Service* Terhadap Peningkatan Pelayanan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak”. *Jurnal Manajemen Dirgantara Vol 16*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nasiruddin, M. 2018. “Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) Di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya”. *Skripsi*, Universitas Negeri Surabaya.
- PT. Angkasa Pura. 2018. Sejarah. <https://ap1.co.id/id/about/our-history>. 1 maret 2024.
- Rahadi, Dedi Rianto & Majid, Alda Amelia. 2020. “Kompetensi Peran *Customer Service* Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen”. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol 19, No 2. Politeknik Negeri Jakarta.
- Ramadhan, Ahmad Ferdy. 2021. “Peran *Customer Service* PT. Sriwijaya Air Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandara Soekarno Hatta” dalam *Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan*. Vol 4, No 1. Majalengka. Universitas Majalengka.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellent*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.