

Analisis Kinerja Unit Informasi pada Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat

Famelya Nurvina¹ Maria Valeria Roellyanti²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: famelyanurvina63@gmail.com¹ maria.valeria@sttkd.ac.id²

Abstrak

Unit Informasi memegang peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di bandara. Sebagai garda terdepan yang merepresentasikan citra profesionalisme bandara, unit ini menjadi pusat penyampaian berbagai informasi penting terkait jadwal penerbangan, perubahan *gate*, keterlambatan (*delay*), pembatalan penerbangan, hingga layanan pendukung lainnya yang sangat dibutuhkan penumpang. Dengan adanya Unit Informasi, penumpang dapat memperoleh kejelasan mengenai segala aktivitas kebandarudaraan secara cepat dan tepat, sehingga perjalanan mereka terasa lebih nyaman dan terencana. Kehadiran petugas informasi yang ramah, cekatan, serta memiliki pemahaman mendalam mengenai prosedur bandara menjadi nilai tambah yang menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Unit Informasi dan hambatan unit informasi dalam mengoptimalkan kinerjanya di Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada 20 Mei – 20 Agustus 2025 di Bandar Udara Internasional Kertajati. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur dengan *Manager of Operation and Service* sebagai narasumber, serta dokumentasi berupa SOP, instruksi kerja, dan laporan evaluasi kinerja. Uji kredibilitas data dilakukan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan data dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan informasi telah berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), ditunjukkan oleh penerapan standar pelayanan prima, prinsip *hospitality awareness*, dan pelatihan rutin petugas. Namun, ditemukan juga kendala seperti keterbatasan SDM yang mempengaruhi aspek *responsiveness* dan *empathy*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Unit Informasi di Bandara Kertajati telah baik dan profesional, namun masih perlu peningkatan pada aspek koordinasi, digitalisasi informasi, penambahan personel, serta pelatihan berkelanjutan agar pelayanan semakin optimal.

Kata Kunci: Kinerja, Unit Informasi, Pelayanan, Bandar Udara Kertajati.



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

PENDAHULUAN

Transportasi udara saat ini selalu menjadi alternatif utama bagi pengguna transportasi yang membutuhkan waktu lebih cepat untuk sampai di daerah tujuan. Transportasi udara mengalami pertumbuhan, yang semakin meningkat dari keberangkatan calon jemaah haji dari kertajati berlangsung dari 28 Mei - 23 Juni 2023 dengan jumlah mencapai 9.268 orang dan semakin meningkat pada bulan 11 Mei - 10 Juni 2024, total terdapat 13.200 Jemaah haji. Sementara itu, pada penerbangan reguler, Kertajati disebut telah melayani penerbangan dengan maskapai AirAsia menuju Kuala Lumpur, Malaysia, mulai 17 Mei 2023. Kegiatan transportasi udara melibatkan pesawat udara sebagai moda transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Transportasi udara (penerbangan) sebagai salah satu sub sektor transportasi yang termuda telah menunjukkan perkembangan yang pesat.

Kemajuan di bidang penerbangan telah merubah wajah dan peta perkembangan perekonomian, mobilitas penduduk, dan perkembangan secara luas. Permintaan transportasi udara di Indonesia sangatlah meningkat di setiap tahunnya, sebagaimana negara kita adalah negara yang kepulauan nya sangatlah luas, dan jarak yang merupakan kendala yang harus dihadapi masyarakat Indonesia jika ingin berpergian dalam negeri ini (Shulfi & Syahnur, 2017). Hal ini yang membuat permintaan transportasi udara di negara yang begitu meningkat. Tingginya akan permintaan transportasi udara haruslah seimbang dengan pembangunan bandara.

Bandar udara merupakan bagian penting dari infrastruktur pendukung fasilitas transportasi udara, yang semuanya berkontribusi pada operasi yang efisien dari proses perekonomian serta memudahkan manusia memenuhi kebutuhannya. Bandar udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas penunjang keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (UU No. 1 Tahun 2009). Terdapat berbagai unit kerja dalam sebuah bandar udara diantaranya adalah Unit informasi. Unit informasi merupakan suatu unit yang bertugas menyampaikan seluruh informasi berkaitan dengan kegiatan di bandara baik kepada penumpang maupun non-penumpang. Unit informasi menyampaikan pemberitahuan mengenai maskapai *boarding* hingga *landing*, maskapai yang mengalami keterlambatan maupun *reschedule* atau penemuan dan kehilangan barang serta penyampaian informasi panggilan kepada para penumpang untuk segera naik ke pesawat udara. Informasi – informasi tersebut disampaikan oleh unit informasi atau *Airport Information Officer* (AIO) di *information Desk* (Nurfalah, 2020).

Unit Informasi

Menurut Susanto (2016) menjelaskan bahwa unit informasi adalah salah satu unit tergabung dalam kelompok *Airport Opration Landside and Terminal*. *Airport Opration Landside and Terminal* merupakan kerja kelompok yang terdiri dari beberapa unit pelayanan seperti unit informasi terminal *inspection* dan *landside* yang bertujuan memberikan pelayanan di sisi darat yang dimulai dari area parkir sampai ruang *boarding*. Untuk itu di butuhkan petugas informasi guna meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa agar mendapatkan kenyamanan. Berikut instruksi kerja unit informasi di bandara:

1. *Customer Service Coordinator*

- Memastikan pelaksanaan *briefing* dilakukan 15 menit sebelum jam dinas.
- Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional dan pelaporan untuk kemudian dilaporkan kepada *Assistant Manager*.
- Melakukan penilaian terhadap kinerja *Customer Service Supervisor*.
- Kinerja *Customer Service Coordinator* dinilai oleh *Assistant Manager*.

2. *Customer Service Supervisor*

- Melakukan *briefing* 15 menit sebelum jam dinas.
- Melakukan pengaturan penempatan/plotingan *Customer Service Officer* sesuai area kerja.
- Memastikan Standar Operasional Prosedur berjalan optimal.
- Memastikan *Customer Service Officer* memberikan pelayanan informasi secara akurat dan benar.
- Melakukan penilaian terhadap kinerja *Customer Service Officer*.
- Memeriksa laporan harian dan membuat rekapitulasi laporan bulanan untuk diketahui atasan.

3. *Customer Service Officer*

- a. Menggunakan seragam bersih dan rapih sesuai ketentuan Perusahaan.
- b. Petugas hadir 15 menit sebelum jam dinas.
- c. Mengikuti *briefing* dan pembagian penempatan kerja yang dipimpin oleh Supervisor.
- d. Ketika pelanggan datang, petugas berdiri, senyum, salam dan sikap sesuai dengan Standar Perilaku Pelayanan yang telah ditentukan oleh Perusahaan.
- e. Proaktif memberikan bantuan kepada pelanggan pada saat bertugas.
- f. Mendengarkan dengan penuh antusias pertanyaan yang disampaikan oleh pelanggan.
- g. Memberikan informasi yang tepat, akurat dan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta mencatat hal-hal yang dianggap perlu.
- h. Berkoordinasi dengan Supervisor jika terdapat informasi yang tidak dapat diberikan.
- i. Ucapkan terima kasih kepada pelanggan telah bersedia menunggu.
- j. Mengucapkan terima kasih setiap selesai memberikan informasi.
- k. Mendata daftar pertanyaan yang diajukan pelanggan kedalam sistem/komputerisasi serta melaporkan laporan harian kepada Supervisor/koordinator.

Pelayanan Informasi Bandara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, bahwa standar pelayanan merupakan 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. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan penumpang di terminal bandar udara. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar area pelayanan di area kedatangan.

1. Jenis-jenis pelayanan Unit Informasi

- a. Pelayanan FIDS (*Flight Information Display System*) merupakan suatu system untuk mengelola informasi kedatangan dan keberangkatan pesawat yang dipasang di terminal bandara.
- b. Pelayanan Telepon Sentral, yaitu pelayanan yang melayani setiap telepon masuk yang berupa pertanyaan atau permintaan yang datang dari masyarakat atau pihak yang berkaitan dengan kegiatan penerbangan di Bandar Udara.
- c. Pelayanan PAS (*Public Address System*), yaitu pelayanan informasi mengenai jadwal penerbangan atau yang berkaitan dengan kegiatan penerbangan berupa informasi yang disiarkan secara lisan kepada pengguna jasa dan dapat dilakukan secara otomatis (dengan menu yang tersedia di FIDS) atau manual (ada permintaan dari pengguna jasa atau pihak terkait).
- d. Pelayanan tatap muka, yaitu pelayanan yang dilakukan secara langsung dengan pengguna jasa, pelayanan ini biasanya melayani setiap pertanyaan dan permintaan yang berkaitan dengan penerbangan maupun informasi umum lainnya.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruksi Kerja

- a. Pelayanan Pengumuman. Pelayanan Pengumuman Penerbangan (*Flight Announcement Service*) berdasarkan permintaan maskapai, meliputi:
 - 1) Panggilan penumpang masuk ruang tunggu (*first call*)
 - 2) Panggilan penumpang naik ke pesawat udara (*boarding call*) maksimal 2 kali panggilan

- 3) Panggilan terakhir naik ke pesawat udara (*last call/final call*)
- 4) Panggilan nama penumpang penerbangan yang belum naik ke udara (*certain passenger call*). Panggilan nama dilakukan 1 kali dengan maksimal 3 (tiga) nama penumpang per penerbangan
- 5) Pengumuman keterlambatan keberangkatan dan keterlambatan kedatangan penerbangan (*delay flight*)
- 6) Pengumuman pembatalan keberangkatan, kedatangan, dan pengalihan penerbangan (*cancel flight*).
- b. Pelayanan Pengumuman non - Penerbangan (*others announcement service*), meliputi:
 - 1) Pengumuman himbauan / informasi
 - 2) Pengumuman yang terkait dengan kondisi-kondisi tertentu antara lain:
 - a) Pengumuman keadaan darurat
 - b) Pengumuman barang temuan dan kehilangan
 - c) Panggilan kendaraan (*car call*), baik secara langsung atau melalui telepon. Pengulangan panggilan dilakukan maksimal 1 (satu) kali.
- c. *Customer Service Coordinator*
 - 1) Memastikan pelaksanaan *briefing* dilakukan 15 menit sebelum jam dinas
 - 2) Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap pelayanan pengumuman dan pelaporan untuk kemudian dilaporkan kepada *Assistant Manager fungsi Service*
 - 3) Melakukan penilaian terhadap kinerja *Customer Service Supervisor*
 - 4) Kinerja *Customer Service Coordinator* dinilai oleh *Assistant Manager fungsi Service*.
- d. *Customer Service Supervisor*
 - 1) Melakukan *briefing* 15 menit sebelum berdinis
 - 2) Melakukan pengaturan penempatan/plotingan *Customer Service Officer* sesuai ruang lingkup areanya
 - 3) Memastikan Standar Operasional Prosedur berjalan optimal
 - 4) Memastikan petugas pelaksanaan memberikan pelayanan pengumuman secara akurat dan jelas
 - 5) Melakukan penilaian terhadap kinerja *Customer Service Officer*
 - 6) Memeriksa laporan harian dan membuat laporan bulanan untuk diketahui atasan.
- e. *Customer Service Officer*
 - 1) Menggunakan seragam bersih dan rapih sesuai ketentuan perusahaan
 - 2) Petugas hadir 15 menit sebelum jam kerja
 - 3) Mengikuti *briefing* dan pembagian penempatan kerja yang dipimpin oleh Supervisor/Koordinator
 - 4) Permintaan departure flight announcement disampaikan oleh *airlines* atau *ground handling staff* melalui telepon kepada petugas *Public Address System (PAS)*
 - 5) Petugas *Public Address System (PAS)* menjawab telepon sebelum dering ke-3 dan mengucapkan salam sesuai dengan Standar Perilaku Pelayanan perusahaan
 - 6) Melakukan pencatatan permintaan panggilan penerbangan, panggilan penumpang dan non - penerbangan
 - 7) Petugas *Public Address System (PAS)* wajib melakukan konfirmasi ruang tunggu kepada *airline/ground handling* apabila tidak sesuai dengan *Flight Information Desk System (FIDS)*
 - 8) Melakukan pemanggilan secara *Automatic*, *Semi Automatic* atau *Manual*. Apabila di Kantor Cabang tidak memiliki *system Semi Automatic*, panggilan dapat dilakukan secara *Manual*

- 9) Apabila FIDS tidak berfungsi sehingga *output* suara *announcement* tidak terdengar, maka menggunakan *Manual of Standard Announcement*, sebagai berikut:
- a) Gunakan teks standar *announcement* yang berlaku di Perusahaan
 - b) Letakkan kedua tangan di atas meja layanan
 - c) Duduk tegak menghadap *microphone*
 - d) Atur jarak *microphone* dengan mulut ± 10 cm atau sesuaikan jarak dengan sensitifitas *microphone*.
 - e) Proses *announcement* sesuai dengan *manual book* sistem yang digunakan
 - f) Teknis *announcement* petugas *Public Address System* (PAS), sebagai berikut:
Artikulasi, yaitu pengucapan kata harus jelas dan benar. Intonasi, yaitu pengucapan kata/kalimat harus menggunakan intonasi. Aksentuasi, yaitu penekanan kata yang perlu mendapat perhatian/penegasan, khususnya pada pengucapan kata *passenger/customer name, airlines company, flight number dan gate number*. Ritme, yaitu kecepatan pengucapan kalimat 100 – 110 kata/menit. *Pause/Jeda*, yaitu berhenti untuk mengambil nafas.

Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat mempunyai Unit Informasi sebagai tempat khusus untuk dapat berhubungan langsung dengan pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk atau pengaduan keluhan atas produk. Dalam hal ini peran unit informasi sangat diperlukan karena bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui alat komunikasi bernama *Public Address System* atau tatap muka secara langsung baik kepada pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi tentang produk atau mengadukan keluhan. Para petugas informasi, tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa. Unit informasi Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat menyediakan layanan sistem informasi untuk kualitas pelayanan yang lebih baik. Pertama pelayanan FIDS (*Flight Information Display System*), pelayanan ini menyediakan informasi jadwal keberangkatan/kedatangan secara tertulis dan di tampilkan pada layar monitor yang telah dipasang disetiap sudut Bandar Udara. Kedua pelayanan telepon sentral yaitu pelayanan yang melayani setiap telepon masuk yang berupa pertanyaan atau permintaan yang datang dari masyarakat atau pihak yang berkaitan dengan kegiatan penerbangan di Bandar Udara. Ketiga, pelayanan PAS (*Public Address System*) yaitu pelayanan informasi mengenai jadwal penerbangan atau yang berkaitan dengan kegiatan penerbangan berupa informasi yang disiarkan secara lisan kepada pengguna jasa dan dapat dilakukan secara otomatis (dengan menu yang tersedia di FIDS) atau manual (ada permintaan dari pengguna jasa atau pihak terkait). Keempat, pelayanan tatap muka yaitu pelayanan yang dilakukan secara langsung dengan pengguna jasa, pelayanan ini biasanya melayani setiap pertanyaan dan permintaan yang berkaitan dengan penerbangan maupun informasi umum lainnya (Nurfalah, 2020).

Penelitian ini didasari oleh observasi pada aktivitas kerja di unit informasi yang sering mengalami kendala di bandara Kertajati, yaitu *human error* yang sering terjadi ketika sedang melakukan *announcement* secara langsung pada sistem PAS (*Public Address System*) sehingga menyebabkan *announcement* tidak ter-support yang mengakibatkan *announcement* tidak terdengar atau tidak tersampaikan dengan baik dan sering terjadi kesalahan pengucapan saat melakukan *announcement*. Adapun dalam kegiatannya petugas informasi mengalami kekeliruan saat memberikan solusi untuk keluhan pengguna jasa. Salah satu akibat utamanya adalah terganggunya kelancaran arus informasi kepada penumpang, khususnya terkait jadwal penerbangan, *boarding call, final call*, maupun perubahan *gate*. Kondisi ini dapat membuat

penumpang merasa kebingungan, kehilangan arah, bahkan terlambat menuju *gate* keberangkatan yang pada akhirnya berpotensi menyebabkan penumpang tertinggal pesawat. Kekeliruan petugas dalam memberikan solusi atas keluhan pengguna jasa dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan penumpang terhadap layanan bandara. Penumpang yang tidak mendapatkan penanganan informasi maupun solusi yang tepat cenderung merasa diabaikan dan menganggap pelayanan bandara tidak profesional. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memicu munculnya keluhan atau komplain yang meningkat, baik secara langsung maupun melalui media sosial, yang berpotensi merusak citra dan reputasi bandara sebagai penyedia layanan publik. Tak hanya berdampak pada penumpang, kesalahan informasi juga dapat mengganggu koordinasi antar unit kerja di bandara. Misalnya, kesalahan pengumuman jadwal *boarding* dapat menimbulkan keterlambatan proses keberangkatan yang kemudian mengganggu *slot time* penerbangan. Selain memengaruhi operasional maskapai, hal ini juga berdampak pada efisiensi layanan *ground handling* dan jadwal penerbangan berikutnya. Oleh karena itu, kendala-kendala pada Unit Informasi ini jika tidak segera ditangani dengan peningkatan kompetensi SDM, pemeliharaan sistem PAS yang lebih baik, serta penerapan SOP yang ketat, berpotensi memperlemah keseluruhan kualitas layanan bandara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang merupakan jenis penelitian yang hasil temuannya tidak didapat dengan proses statistik atau perhitungan dengan rumus melainkan sebagai bentuk jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan gejala secara kontekstual dengan menggunakan peneliti sebagai bagian alami dalam penelitian tersebut (Sugiyono, 2020). Pemilihan penelitian kualitatif disebabkan karena ada beberapa faktor yang lebih diutamakan dalam hal penjabaran dan penjelasan suatu fenomena yang akan diteliti. Penelitian ini berlangsung dari tanggal 20 Mei – 20 Agustus 2025 di Bandar Udara Internasional Kertajati. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara semi-struktur dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan narasumber yaitu *Manager of Operation and Service*, agar dapat menghasilkan informasi yang lebih lengkap dan mendalam terkait dengan kinerja petugas Unit Informasi dan kendala yang dialami selama melakukan pelayanan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Kertajati. Dokumentasi mencakup pengumpulan serta analisis terhadap berbagai materi yang meliputi SOP, instruksi kerja, dan laporan evaluasi kinerja. Tujuan dari dokumentasi adalah untuk memperoleh informasi yang dapat mendukung serta mendukung proses penelitian dengan memberikan konteks, bukti, atau data tambahan yang relevan, yang kemudian akan digunakan untuk analisis lebih lanjut. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Kemudian menguji kredibilitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk menilai kebenaran, konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen bandara dan telaah dokumentasi internal menunjukkan bahwa pelayanan informasi di Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh pengelola bandara, dalam hal ini PT Angkasa Pura II. Hal ini tercermin dari pola kerja petugas informasi yang secara konsisten melaksanakan tugas pokok mereka, mulai dari menyampaikan pengumuman terkait jadwal penerbangan, *boarding*, hingga *final call*, serta memberikan arahan dan membantu penumpang yang membutuhkan informasi lebih lanjut. Petugas informasi memegang peranan penting sebagai

garda terdepan dalam pelayanan publik di bandara, sebab merekalah yang pertama kali berinteraksi langsung dengan penumpang dalam memenuhi kebutuhan informasi maupun menangani keluhan. Selain menjalankan SOP teknis, hasil penelitian juga menggarisbawahi bahwa penerapan prinsip *hospitality awareness* menjadi salah satu aspek yang dijunjung tinggi oleh Unit Informasi. Kesadaran bahwa seluruh stakeholder di lingkungan bandara, termasuk petugas informasi, adalah pelayan jasa terhadap penumpang telah menjadi nilai yang ditanamkan dan terus dibina melalui berbagai pelatihan rutin. Hal ini tampak dari upaya petugas dalam menjaga standar layanan prima, seperti memberikan salam, senyum, serta menunjukkan sikap empati kepada penumpang. Sikap proaktif petugas juga terlihat ketika membantu penumpang yang kesulitan, misalnya dengan langsung mengantar penumpang menuju area tertentu bila diperlukan, bukan hanya sekadar memberi petunjuk lisan.

Lebih dari itu, penelitian ini juga menemukan adanya upaya menjaga kualitas pelayanan melalui pembinaan aspek *grooming*, disiplin kerja, serta penguasaan informasi terkait prosedur, tenant, maupun destinasi penerbangan. Dalam banyak kesempatan, petugas informasi tidak hanya dituntut untuk mampu memberikan jawaban cepat, tetapi juga informasi yang tepat, akurat, dan terkini agar penumpang merasa terlayani dengan baik. Dengan demikian, fungsi Unit Informasi tidak hanya terbatas pada penyampaian data, tetapi juga sebagai representasi citra profesionalisme dan keramahan bandara, yang secara langsung memengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang. Meski demikian, penelitian ini juga menyoroti adanya beberapa tantangan seperti keterbatasan jumlah petugas di beberapa *shift* yang dapat memengaruhi aspek kecepatan pelayanan, serta potensi *human error* dalam pengoperasian sistem PAS. Namun secara umum, dapat dikatakan bahwa pelayanan informasi di Bandara Internasional Kertajati telah berjalan baik dan mampu memenuhi ekspektasi dasar pengguna jasa, selaras dengan standar pelayanan publik yang menekankan pentingnya keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangibles*). Penekanan pada sikap *hospitality* ini menjadi nilai plus yang dapat meningkatkan loyalitas dan pengalaman positif penumpang selama berada di bandara.

Pembahasan

Kinerja Unit Informasi di Bandar Udara Internasional Kertajati, Jawa Barat.

Kinerja Unit Informasi di Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat, secara keseluruhan telah menunjukkan kualitas yang baik dan profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan informasi dilakukan dengan mengedepankan prinsip salam, senyum, dan empati, yang merupakan bagian dari program *hospitality awareness* yang wajib diterapkan oleh seluruh stakeholder di bandara. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan penumpang, seperti mengarahkan atau bahkan mengantarkan penumpang yang membutuhkan bantuan. Untuk mendukung kompetensi petugas, bandara rutin menyelenggarakan pelatihan baik secara daring maupun tatap muka. Pelatihan ini mencakup peningkatan keterampilan komunikasi, pelayanan publik, serta penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris yang menjadi kebutuhan utama di bandara internasional. Aspek disiplin kerja juga dijaga dengan baik melalui kehadiran tepat waktu, pelaksanaan briefing harian, dan sistem serah terima antar *shift* yang dilakukan secara terstruktur. Penampilan atau *grooming* petugas turut menjadi perhatian utama, mulai dari kerapihan rambut atau hijab, kelengkapan dan kebersihan seragam, penggunaan sepatu serta kaos kaki sesuai standar, hingga kebersihan diri seperti kuku dan bau badan, yang semuanya menjadi bagian dari penilaian kinerja rutin. Di sisi lain, pengetahuan petugas mengenai tugas dan fungsi layanan informasi juga sangat memadai. Mereka memahami layanan digital lounge, tenant, fasilitas umum, rute penerbangan, hingga

rekomenasi kuliner lokal yang sering ditanyakan penumpang. Koordinasi dengan unit lain seperti AVSEC, TIS, maskapai, dan unit teknis juga berjalan dengan baik sehingga mendukung kelancaran arus informasi dan penanganan berbagai kondisi operasional di lapangan. Petugas bahkan telah dibekali kemampuan untuk menghadapi penumpang yang marah atau tidak puas melalui pelatihan berbasis empati. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Unit Informasi di Bandara Kertajati tergolong optimal dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa, tercermin dari pelayanan yang cepat, ramah, serta penuh tanggung jawab.

Kendala yang dihadapi dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan.

Meskipun pelayanan informasi di Bandar Udara Internasional Kertajati secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mengedepankan standar layanan prima serta prinsip *hospitality awareness*, penelitian ini menemukan bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) masih menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi Unit Informasi. Jumlah personel yang terbatas, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti saat padat penerbangan atau pergantian *shift*, membuat beban kerja petugas menjadi lebih berat. Hal ini berdampak pada kecepatan pelayanan ketika menghadapi lonjakan jumlah penumpang yang membutuhkan informasi secara bersamaan. Dalam situasi demikian, petugas informasi terkadang kesulitan menjaga kualitas pelayanan secara merata kepada seluruh pengguna jasa, sehingga potensi terjadinya keterlambatan respons maupun kesalahan penyampaian informasi menjadi lebih besar. Keterbatasan SDM ini tidak hanya mempengaruhi aspek *responsiveness*, tetapi juga berdampak pada sisi *empathy* atau kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang humanis dan penuh perhatian. Ketika beban kerja tinggi, fokus petugas sering kali tersita untuk menyelesaikan antrean pelayanan sesegera mungkin sehingga interaksi menjadi cenderung terburu-buru. Akibatnya, nilai-nilai pelayanan yang mengedepankan kesabaran, empati, dan upaya memberikan rasa nyaman kepada penumpang menjadi kurang optimal. Padahal, bagi penumpang yang sedang mengalami kebingungan, keterlambatan, atau perubahan jadwal penerbangan, pelayanan yang penuh perhatian sangat penting untuk menenangkan suasana dan menjaga kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi perlunya peningkatan koordinasi antar unit serta percepatan digitalisasi informasi di bandara. Masih terdapat beberapa proses penyampaian informasi yang bergantung pada sistem manual atau belum terintegrasi secara optimal dengan sistem digital lainnya di bandara. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan atau ketidaksinkronan data antara unit informasi dengan maskapai maupun *ground handling*. Kurangnya integrasi data ini dapat mempersulit petugas informasi dalam memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada penumpang. Oleh karena itu, di samping menambah jumlah personel dan terus mengadakan pelatihan berkelanjutan, upaya memperkuat koordinasi lintas unit serta memodernisasi sistem informasi menjadi langkah penting agar pelayanan di Unit Informasi Bandara Kertajati semakin optimal dan mampu memenuhi harapan penumpang akan layanan yang responsif, empatik, dan profesional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Unit Informasi di Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat secara umum telah berjalan baik dan profesional. Hal ini terlihat dari pelayanan informasi yang dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan mengedepankan prinsip salam, senyum, dan empati sebagai bagian dari program *hospitality awareness*. Petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga tanggap membantu penumpang yang membutuhkan arahan lebih lanjut. Kompetensi petugas terus ditingkatkan melalui pelatihan rutin, baik dalam komunikasi, pelayanan publik, maupun

penguasaan bahasa asing. Aspek disiplin, penampilan (*grooming*), serta pengetahuan terkait fasilitas bandara, tenant, rute penerbangan hingga rekomendasi kuliner lokal juga dijaga dengan baik, sehingga mendukung citra pelayanan yang cepat, ramah, dan penuh tanggung jawab. Koordinasi dengan unit lain seperti AVSEC, TIS, maskapai, dan teknisi berjalan lancar, memastikan arus informasi serta penanganan operasional di lapangan berlangsung efektif. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kendala berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang memengaruhi kecepatan pelayanan (*responsiveness*) serta mengurangi kualitas interaksi empatik saat beban kerja tinggi. Masih adanya proses manual dan belum optimalnya integrasi sistem digital juga dapat menimbulkan keterlambatan atau ketidaksinkronan informasi dengan maskapai maupun *ground handling*. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa penambahan personel, penguatan koordinasi lintas unit, percepatan digitalisasi informasi, serta pelatihan berkelanjutan yang tidak hanya fokus pada keterampilan teknis, tetapi juga pada pembentukan kepekaan emosional dalam melayani penumpang. Dengan demikian, pelayanan Unit Informasi di Bandara Kertajati diharapkan dapat semakin optimal, responsif, dan tetap mengedepankan kepuasan pengguna jasa bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurfalah, D. T. (2020). Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang di Bandar Udara Internasional Kertajati Jawa Barat (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Jakarta
- Shulfi, Z, Ks & Syahnur, S. (2017). Analisis Kausalitas Transportasi Udara dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan, 2(4), 626-636.
- Sugiyono (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. (2016). Sistem informasi manajemen: Teori dan aplikasi. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta