



Mengeksplorasi Komplain Fasilitas Bandara Internasional: Pendekatan *Mixed-Method* pada Penanganan Komplain di Bandara I Gusti Ngurah Rai

Lina Dwiyantri¹ Gallis Nawang Ginusti²

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

Email: yantilinadwi21@gmail.com¹ gallis.nawang@sttkd.ac.id²

Abstrak

Peningkatan jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai berdampak pada meningkatnya tuntutan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan terminal internasional. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan komplain apabila fasilitas yang tersedia tidak berfungsi secara optimal. Ruang digital merupakan salah satu media yang banyak dimanfaatkan untuk mengekspresikan komplain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis komplain fasilitas terminal internasional, mengetahui persepsi penumpang dan respon petugas *Customer Service* bandara terkait proses penanganannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method*. Peneliti menjangkar 70 data komplain fasilitas terminal internasional melalui ulasan pengguna di platform digital selama periode Desember 2025 hingga Maret 2026 untuk memperoleh gambaran jenis komplain secara statistik melalui transformasi data (*data transformation design*). Kuesioner terbuka disebarluaskan kepada 35 penumpang yang pernah melayangkan komplain tersebut dan 3 petugas teknik *purposive sampling*. Analisis data kuantitatif menggunakan statistik deskriptif, sedangkan data kualitatif dianalisis melalui tahapan *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, data, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas AC merupakan fasilitas yang paling banyak dikeluhkan (22,86%), diikuti ruang tunggu (17,14%) dan toilet (15,71%). Persepsi penumpang terhadap penanganan komplain oleh *Customer Service* cenderung positif, terutama pada aspek responsivitas, empati, keadilan pelayanan, dan kemudahan akses layanan. Mekanisme penanganan komplain telah berjalan secara sistematis melalui tahapan penerimaan laporan, identifikasi masalah, pencatatan, koordinasi, monitoring, dan evaluasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penanganan komplain oleh *Customer Service* telah berjalan cukup efektif, namun peningkatan kualitas fasilitas dan percepatan koordinasi antar unit masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: *Customer Service*, Komplain, Ulasan Pengguna, Fasilitas Terminal, Pelayanan Bandar Udara

Abstract

The increasing number of passengers at I Gusti Ngurah Rai International Airport has led to higher demands for the quality of international terminal facilities and services. This condition has the potential to generate complaints when the available facilities do not function optimally. Digital platforms have become one of the primary channels through which passengers express their complaints. This study aims to analyze the types of complaints related to international terminal facilities and to examine passengers' perceptions and Customer Service officers' responses regarding the complaint-handling process. This research employed a mixed-method approach. A total of 70 complaints concerning international terminal facilities were collected from user reviews on digital platforms during the period of December 2025 to March 2026 to statistically identify complaint patterns using a data transformation design. In addition, open-ended questionnaires were distributed to 35 passengers who had previously submitted complaints and to 3 Customer Service officers selected through purposive sampling. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while qualitative data were analyzed through open coding, axial coding, and selective coding. Data validity was ensured through source, data, and time triangulation. The results indicate that air conditioning (AC) was the most frequently complained-about facility (22.86%), followed by waiting areas (17.14%) and toilets (15.71%). Passengers generally had positive perceptions of the complaint-handling process, particularly regarding responsiveness, empathy, fairness, and accessibility of Customer Service. The complaint-handling mechanism has been implemented systematically through complaint



reception, problem identification, documentation, coordination, monitoring, and evaluation. The study concludes that the complaint-handling process carried out by Customer Service has been relatively effective; however, improvements in facility quality and stronger inter-unit coordination are still required to enhance passenger satisfaction.

Keywords: Customer Service, Complaints, User Reviews, Terminal Facilities, Airport Services.



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 merupakan simpul penting dalam sistem transportasi udara yang berfungsi sebagai tempat keberangkatan, kedatangan, naik dan turun penumpang, bongkar muat barang, serta perpindahan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, dan pelayanan penunjang lainnya (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan). Sebagai salah satu bandar udara internasional utama di Indonesia, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki peran strategis sebagai pintu gerbang utama pariwisata Pulau Bali. Keberadaan bandara ini tidak hanya mendukung mobilitas masyarakat dan wisatawan, tetapi juga berkontribusi dalam membentuk citra destinasi wisata melalui kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sejak pertama kali tiba hingga meninggalkan Bali (Manulang et al., 2015).

Data trafik penumpang menunjukkan bahwa jumlah penumpang pada tahun 2025 mencapai 18.231.771 orang atau meningkat sekitar 1% dibandingkan tahun 2024 yang tercatat sebanyak 17.987.515 penumpang (PT Angkasa Pura I, 2025). Meningkatnya trafik penumpang ini berimplikasi langsung terhadap kebutuhan akan ketersediaan dan kualitas pelayanan fasilitas terminal yang mampu memenuhi harapan penumpang. Secara umum, fasilitas terminal meliputi fasilitas operasional, fasilitas pelayanan penumpang, fasilitas umum dan komersial, serta fasilitas pendukung keselamatan. Pada terminal internasional, fasilitas yang tersedia lebih kompleks karena harus mendukung proses imigrasi, kepabeanan, dan karantina. Fasilitas utama terminal internasional meliputi imigrasi, bea cukai, karantina, area duty free, dan sistem informasi multibahasa. Untuk menjamin kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa bandar udara, standar pelayanan yang diberikan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023, yang mencakup pelayanan fasilitas keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas kenyamanan seperti AC, *toilet*, kebersihan, informasi, fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas bernilai tambah seperti *Wi-Fi*, *charging station*, *trolley*, ruang ibadah, dan ruang bermain anak.

Ketidakseimbangan antara peningkatan jumlah pengguna jasa dengan kapasitas dan kualitas fasilitas berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan yang berujung pada munculnya komplain dari penumpang (Subiyantoro, 2023). Komplain merupakan bentuk umpan balik dari ketidakpuasan pelanggan yang muncul akibat adanya kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima pengguna jasa (Tjiptono, 2022). Umpan balik yang ditujukan kepada perusahaan ini cenderung bersifat negatif (Bell dan Luddington, 2016). Abdullah (2023) mengkategorikan komplain menjadi 1) *Mechanical Complaint* (keluhan akibat kerusakan atau ketidakberfungsian fasilitas, 2) *Attitudinal Complaint* (keluhan yang disebabkan oleh sikap petugas yang kurang baik), 3) *Service Related Complaint* (keluhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan), dan 4) *Unusual Complaint* (keluhan yang bersifat tidak biasa atau muncul karena faktor psikologis pelanggan). Namun demikian, apabila dikelola secara efektif, komplain dapat menjadi sumber informasi yang berharga dalam proses evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Setijaningrum, 2023). Penanganan komplain yang efektif

didasarkan pada tujuh prinsip utama, yaitu responsivitas, kecepatan penanganan, keadilan dan objektivitas, empati, kemudahan akses penyampaian komplain, fokus pada pelanggan, serta perbaikan berkelanjutan. Proses mulai dari menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan pelanggan ini dilakukan sebagai upaya untuk memulihkan kepuasan dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan (Tjiptono, 2018).

Customer Service (CS) merupakan kegiatan pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pemberian informasi, bantuan, dan penyelesaian keluhan guna menciptakan kepuasan serta loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2017). Dalam konteks pelayanan bandar udara, *Customer Service* memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam menerima, menangani, dan mengkoordinasikan penyelesaian komplain yang disampaikan penumpang. Selain bertugas memberikan informasi dan menerima keluhan dari pengguna jasa bandara (Kasmir, 2016) dan memberi solusi awal, petugas CS juga bertanggung jawab untuk meneruskan permasalahan kepada unit terkait sehingga keluhan dapat ditangani secara tepat dan cepat. Tugas CS tertuang dalam Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara No.KP 178 Tahun 2019, meliputi pemberian informasi penerbangan dan fasilitas terminal, penanganan komplain, koordinasi dengan unit terkait, serta menjaga citra pelayanan publik yang profesional. Barata (2018) mengatakan bahwa petugas CS perlu menguasai 6 unsur pokok meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Seiring perkembangan teknologi informasi, mekanisme penyampaian komplain tidak hanya dilakukan secara langsung melalui *counter* pelayanan, tetapi juga melalui berbagai media digital seperti surat elektronik, media sosial, *call center*, dan aplikasi layanan pelanggan. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah keluhan yang disampaikan pengguna jasa terkait fasilitas terminal internasional, seperti gangguan pada *autogate* imigrasi dan kualitas jaringan *Wi-Fi* yang dinilai belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Selain itu, komplain juga banyak disampaikan melalui *platform* publik seperti *google review* atau di sosmed. Komplain pengguna jasa melalui *google review* disajikan seperti gambar di bawah ini.

★ ★ ★ ★ ★ 3 bulan lalu
Pengalaman imigrasi terburuk. Antrean sangat panjang dengan hanya 2 atau 3 petugas imigrasi. **Gerbang otomatis tidak berfungsi.** Orang-orang terjebak. Sikap staf bandara dan petugas imigrasi sangat buruk.

Diterjemahkan oleh Google · [Lihat versi asli \(Inggris\)](#)

Gambar 1. Komplain dari Google Review

Meskipun berbagai inovasi dan prosedur telah diterapkan oleh pihak bandara, faktanya masih ditemukan komplain yang belum tertangani sesuai harapan pengguna. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaan nyata di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam mengenai efektivitas sistem penanganan komplain fasilitas terminal yang diterapkan, khususnya di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Evaluasi tersebut penting untuk menilai hambatan, pola keluhan, kualitas respons, dan persepsi penumpang terhadap upaya penanganan. Persepsi merupakan proses individu dalam menginterpretasikan pengalaman yang diterima sehingga membentuk penilaian terhadap suatu layanan (Robbins & Judge, 2020), yang terbentuk dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman aktual yang dirasakan setelah

menggunakan layanan tersebut (Kotler & Keller, 2019) dalam hal ini fasilitas terminal internasional di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan sehingga bandara mampu memberikan pelayanan yang semakin baik, responsif, dan mampu menciptakan pengalaman positif bagi seluruh pengguna jasa. Penelitian terdahulu oleh Fakhrunnisa dan Ambarwati (2016) menemukan bahwa kemampuan komunikasi, ketepatan informasi, sikap ramah, dan kecepatan respons *Customer Service* berpengaruh terhadap efektivitas penanganan keluhan penumpang. Sementara itu, Setiawan (2024) menjelaskan bahwa *Customer Service* berperan sebagai penghubung utama antara penumpang dan unit terkait melalui pendekatan yang komunikatif, empatik, dan profesional dalam menangani komplain serta pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus. Namun, kedua penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada peran dan kinerja *Customer Service* secara umum sehingga belum secara spesifik mengkaji mekanisme penanganan komplain yang berkaitan dengan fasilitas terminal internasional, pola penyelesaian keluhan, serta persepsi pengguna jasa terhadap efektivitas respons yang diberikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan komplain pada fasilitas terminal internasional oleh *Customer Service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses penanganan komplain, frekuensi jenis keluhan yang muncul, serta persepsi pengguna jasa terhadap kualitas penanganan yang diberikan. Peneliti menjangkit komplain dari ulasan online dari *google maps* dan sosial media melalui pendekatan kualitatif yang kemudian ditransformasi dalam bentuk *logbook* secara statistik serta menyebarkan kuesioner terbuka dengan petugas *Customer Service* untuk menggali mekanisme, alur penanganan komplain secara langsung di lapangan dan penyebaran kuesioner terbuka kepada penumpang untuk melihat persepsi penumpang terhadap efektivitas penanganan komplain. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan objektif, karena tidak hanya melihat data berdasarkan persepsi pengguna, tetapi juga proses faktual yang berlangsung dalam operasional pelayanan di terminal bandara. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang lebih objektif melalui kombinasi data kualitatif dan kuantitatif. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian pelayanan publik pada sektor transportasi udara, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola bandara dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *mixed methods*, yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti (Creswell, 2017). Data kuantitatif digunakan untuk mengidentifikasi frekuensi dan jenis komplain fasilitas terminal internasional, sedangkan data kualitatif digunakan untuk memahami mekanisme penanganan komplain serta persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan *Customer Service*. Penelitian ini menerapkan desain transformasi data, yaitu mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif melalui proses pengkodean, pengelompokan kategori, dan perhitungan frekuensi kemunculan tema. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner terbuka kepada petugas *Customer Service* dan pengguna terminal internasional untuk mengetahui mekanisme penanganan komplain serta persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Data sekunder diperoleh dari ulasan pengguna pada media sosial, *Google Maps*,

serta berbagai literatur seperti buku, jurnal, dan dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian. Komplain fasilitas terminal internasional diperoleh dari dokumentasi ulasan pengguna pada media sosial dan *Google Maps* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Diperoleh sebanyak 70 data komplain yang relevan dengan fasilitas terminal selama periode Desember 2025–Maret 2026 yang kemudian disusun dalam bentuk *logbook* komplain. Kuesioner terbuka diberikan kepada petugas *Customer Service* dan pengguna jasa untuk memperoleh informasi mengenai proses penanganan komplain serta persepsi terhadap kualitas pelayanan. Responden terdiri atas 3 petugas *Customer Service* yang berpengalaman menangani komplain dan 35 pengguna terminal internasional yang pernah menyampaikan keluhan. Selanjutnya, studi kepustakaan dilakukan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung interpretasi hasil penelitian.

Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan statistik deskriptif untuk mengidentifikasi frekuensi dan jenis komplain fasilitas terminal internasional. Analisis data kualitatif dilakukan melalui tahapan reduksi data, *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* untuk mengelompokkan serta menginterpretasikan data yang diperoleh. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan visualisasi guna memberikan gambaran yang jelas mengenai temuan penelitian sebelum dilakukan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi waktu, triangulasi data, dan triangulasi sumber. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk meningkatkan kredibilitas dan konsistensi data melalui perbandingan hasil yang diperoleh dari berbagai waktu, metode, dan sumber informasi yang berbeda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner terbuka yang dihimpun, responden penelitian didominasi oleh perempuan dengan jumlah 27 orang (77,14%), seperti terlihat pada Tabel 1. Responden laki-laki berjumlah 8 orang (22,86%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa yang menjadi responden dalam penelitian ini merupakan penumpang perempuan. Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa hasil penelitian lebih banyak merepresentasikan pengalaman pengguna jasa perempuan. Meskipun demikian,

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pengguna Jasa		
Perempuan	27	77.14%
Laki-Laki	8	22.86%
Petugas Customer Service		
Perempuan	2	66,67
Laki-Laki	1	33,33

Keberadaan responden laki-laki turut memberikan variasi perspektif sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penanganan komplain fasilitas terminal internasional oleh *Customer Service* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Tabel 2. Usia Pengguna Jasa

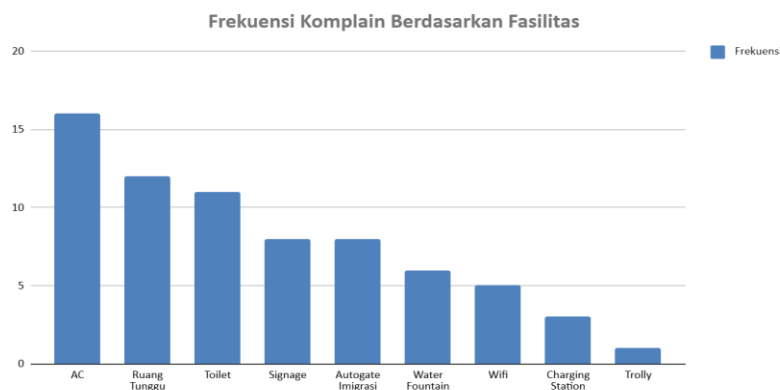
Kelompok Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
-----------------------	-------------------	----------------

17-25	26	74,29
26-35	7	20,00
36-45	1	2,86
46-55	1	2,86
>55	0	0,00
Total	35	100,00

Berdasarkan Tabel 2, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 17–25 tahun dengan jumlah 26 orang (74,29%). Kelompok usia 26–35 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 7 orang (20,00%). Responden pada kelompok usia 36–45 tahun dan 46–55 tahun masing-masing berjumlah 1 orang (2,86%), sedangkan tidak terdapat responden yang berusia lebih dari 55 tahun. Keberadaan responden dari kelompok usia yang berbeda juga memberikan variasi perspektif dalam menilai kualitas fasilitas dan pelayanan *Customer Service*. Perbedaan pengalaman serta kebutuhan pengguna jasa pada setiap kelompok usia memungkinkan diperolehnya informasi yang lebih beragam mengenai kondisi fasilitas terminal internasional dan efektivitas penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Komplain Fasilitas Terminal Internasional

Analisis statistik deskriptif dilakukan terhadap 70 data komplain fasilitas terminal internasional yang diperoleh dari ulasan *Google Maps* dan media sosial selama periode Desember 2025–Maret 2026. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas AC menjadi objek komplain tertinggi dengan total 16 (22,86%), ruang tunggu total 12 (17,14%) dan toilet total 8 (15,71%). Selanjutnya, fasilitas *signage* dan *autogate* imigrasi masing-masing sebanyak 8 komplain (11,43%), *water fountain* 6 (8,57%), *Wi-Fi* 5 (7,14%), *charging station* 3 (4,29%), dan *trolley* 1 (1,43%). Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang berkaitan dengan kenyamanan penumpang masih menjadi sumber komplain utama di terminal internasional.



Gambar 2. Frekuensi Komplain Berdasarkan Fasilitas

Persepsi Penumpang terhadap Penanganan Komplain

Berdasarkan hasil kuesioner terbuka, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kinerja *Customer Service* dalam menangani komplain. Penumpang menilai petugas responsif, cepat memberikan tanggapan awal, mampu memberikan solusi yang sesuai, serta menunjukkan sikap ramah dan empatik selama proses pelayanan. Selain itu, lokasi *Customer Service* dinilai mudah diakses dan pelayanan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa.

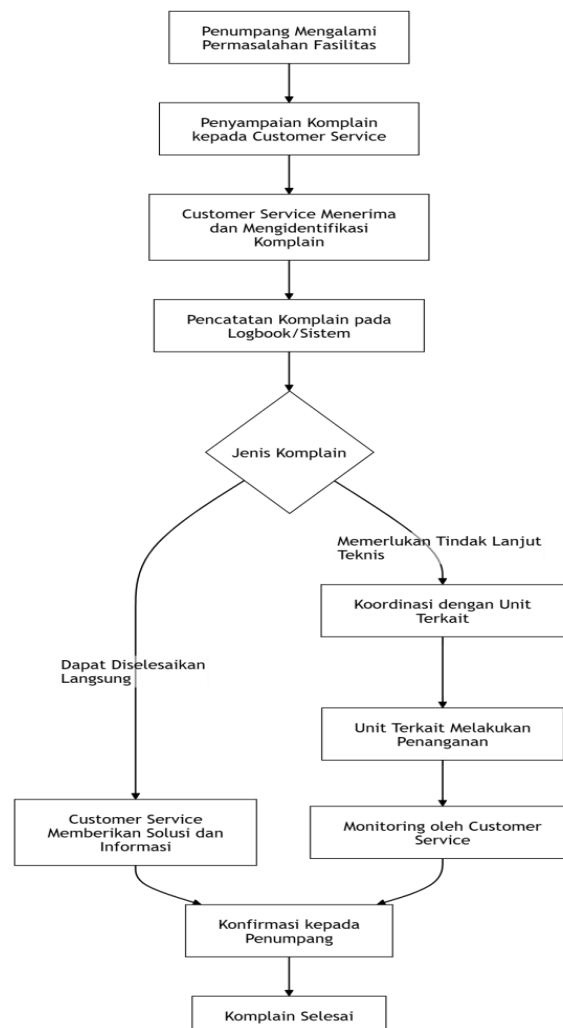
Tabel 3. Persepsi Penumpang terhadap Penanganan Komplain

Aspek	Indikator	Pernyataan	Atribut
<i>Responsiveness</i>	-Respon cepat	Petugas langsung membantu saat saya menyampaikan komplain-	Efektivitas pelayanan
	-Tanggap terhadap komplain	Petugas segera menanggapi keluhan yang saya sampaikan	
<i>Speed of Handling</i>	-Penanganan lambat	Saya harus menunggu cukup lama hingga masalah ditangani	Hambatan
<i>Fairness dan Objectivity</i>	-Perlakuan adil	Petugas melayani seluruh penumpang dengan cara yang sama	Efektivitas pelayanan
	-Solusi objektif	Solusi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang dialami	
<i>Empathy</i>	-Empati petugas	Petugas mendengarkan keluhan saya dengan baik	Efektivitas pelayanan
	-Keramahan petugas	Petugas bersikap ramah ketika menerima komplain	
<i>Accessibility & Visibility</i>	-kemudahan akses	Lokasi <i>Customer service</i>	Kemudahan akses layanan
<i>Customer Focus Approach</i>	-Petugas mengutamakan kenyamanan penumpang	Fokus pada kebutuhan penumpang	Kepuasan pengguna jasa
<i>Continuous Improvement</i>	-Perbaikan fasilitas	Terdapat tindak lanjut terhadap fasilitas yang dikomplain	Peningkatan kualitas layanan
	-Evaluasi berkelanjutan	Komplain dijadikan bahan evaluasi oleh pihak bandara	

Namun demikian, beberapa responden menyampaikan bahwa proses penyelesaian komplain tertentu masih memerlukan waktu yang relatif lama karena harus melalui koordinasi dengan unit terkait. Secara umum, penanganan komplain oleh *Customer Service* dinilai cukup efektif, meskipun aspek kecepatan penyelesaian masih perlu ditingkatkan.

Mekanisme Penanganan Komplain oleh *Customer Service*

Mekanisme penanganan komplain diawali dengan penerimaan laporan dari penumpang, baik secara langsung maupun melalui media yang disediakan bandara. Selanjutnya, petugas melakukan identifikasi permasalahan dan mencatat komplain ke dalam *logbook* atau sistem pelayanan.



Gambar 3. Alur Pelayanan Penumpang Terkait penanganan Komplain oleh Petugas Customer Service Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Komplain yang dapat diselesaikan secara langsung akan ditangani oleh *Customer Service*, sedangkan komplain yang memerlukan tindakan teknis diteruskan kepada unit terkait. Setelah itu, *Customer Service* melakukan monitoring untuk memastikan tindak lanjut telah dilakukan hingga permasalahan selesai. Hasil penyelesaian kemudian dikonfirmasi kepada penumpang dan dicatat sebagai bahan evaluasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komplain ringan umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 10–15 menit, sedangkan komplain yang memerlukan penanganan teknis membutuhkan waktu sekitar 1–2 hari. Data komplain yang terkumpul selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi dan mendukung upaya peningkatan kualitas fasilitas serta pelayanan bandara secara berkelanjutan.

Pembahasan

Jenis Komplain Fasilitas Terminal yang Diterima *Customer Service*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komplain yang diterima *Customer Service* (CS) Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai didominasi oleh fasilitas yang berkaitan dengan kenyamanan penumpang, yaitu AC, ruang tunggu, dan *toilet*. Fasilitas AC menjadi sumber komplain tertinggi karena kondisi suhu ruangan yang dinilai belum optimal sesuai standar pelayanan kebandarudaraan. Selain itu, ruang tunggu dan *toilet* juga banyak dikeluhkan terkait

aspek kebersihan dan kenyamanan. Temuan ini menunjukkan bahwa penumpang memiliki tingkat sensitivitas yang tinggi terhadap fasilitas yang digunakan secara langsung selama berada di terminal. Selain fasilitas kenyamanan, komplain juga ditemukan pada fasilitas operasional seperti *autogate* imigrasi yang mengalami gangguan fungsi, sehingga menghambat proses pemeriksaan penumpang. Fasilitas pendukung berupa *signage* masih dikeluhkan karena kurang jelas dalam memberikan petunjuk arah, sedangkan fasilitas bernilai tambah seperti *Wi-Fi*, *water fountain*, *charging station*, dan *trolley* juga menerima sejumlah komplain. Kondisi tersebut mengindikasikan masih terdapat kesenjangan antara kualitas fasilitas yang diterima pengguna jasa dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Oliver (2015) yang menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan muncul ketika kinerja layanan tidak memenuhi harapan pengguna, serta penelitian Da Silva, et al. (2021) yang menunjukkan bahwa rendahnya persepsi kualitas layanan dapat meningkatkan kecenderungan pengguna jasa untuk menyampaikan komplain.

Persepsi Penumpang terhadap Penanganan Komplain oleh *Customer Service*

Berdasarkan persepsi penumpang, penanganan komplain oleh *Customer Service* dinilai cukup efektif. Pada aspek *responsiveness*, petugas dianggap mampu memberikan respons awal secara cepat sehingga memberikan kepastian kepada penumpang bahwa keluhan yang disampaikan mendapat perhatian dan tindak lanjut. Temuan ini mendukung penelitian Fakhrunnisa dan Ambarwati (2016) yang menyatakan bahwa kecepatan respons merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna jasa. Pada aspek *speed of handling*, sebagian besar komplain dapat ditindaklanjuti dengan baik, meskipun beberapa kasus memerlukan waktu lebih lama karena membutuhkan koordinasi dengan unit terkait. Komplain ringan umumnya dapat diselesaikan dalam hitungan menit, sedangkan komplain teknis seperti kerusakan fasilitas memerlukan waktu hingga beberapa hari. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan penyelesaian komplain tidak hanya dipengaruhi oleh *Customer Service*, tetapi juga oleh efektivitas koordinasi antar unit kerja.

Dari aspek *fairness and objectivity* serta *empathy*, penumpang menilai bahwa pelayanan diberikan secara adil, profesional, dan tanpa membedakan latar belakang pengguna jasa. Sikap ramah, sopan, dan empati yang ditunjukkan petugas turut meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan penumpang selama proses penyampaian komplain. Selain itu, aspek *accessibility and visibility* juga dinilai baik karena lokasi *Customer Service* mudah ditemukan dan didukung oleh berbagai saluran pengaduan yang mudah diakses. Pada aspek *customer focus approach* dan *continuous improvement*, *Customer Service* dinilai berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa dengan memberikan bantuan, melakukan monitoring, serta memastikan setiap komplain memperoleh tindak lanjut yang sesuai. Data komplain yang terkumpul juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, mekanisme penanganan komplain yang diterapkan telah berjalan secara sistematis melalui tahapan penerimaan laporan, identifikasi masalah, koordinasi dengan unit terkait, monitoring, hingga evaluasi, sehingga mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Mekanisme Penanganan Komplain oleh *Customer Service*

Mekanisme penanganan komplain oleh *Customer Service* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan prosedur operasional pelayanan. Proses penanganan diawali ketika penumpang menyampaikan komplain, baik secara langsung di *counter Customer Service* maupun melalui media pengaduan yang

disediakan bandara. Selanjutnya, petugas melakukan identifikasi terhadap jenis permasalahan, kemudian mencatat informasi komplain ke dalam *logbook* atau sistem pelayanan sebagai dasar proses tindak lanjut. Data yang dicatat meliputi waktu kejadian, lokasi, jenis fasilitas yang dikeluhkan, serta bentuk permasalahan yang dialami penumpang. Komplain yang bersifat sederhana, seperti permintaan informasi atau kendala yang dapat diselesaikan di tempat, langsung ditangani oleh *Customer Service* melalui pemberian informasi, penjelasan, atau solusi awal. Sementara itu, komplain yang berkaitan dengan kerusakan fasilitas atau permasalahan teknis diteruskan kepada unit terkait, seperti *Engineering*, *Terminal Facility*, *Cleaning Service*, maupun unit operasional lainnya sesuai dengan bidang tanggung jawab masing-masing.

Selama proses penanganan berlangsung, *Customer Service* berperan sebagai koordinator yang melakukan monitoring terhadap perkembangan penyelesaian komplain hingga permasalahan dinyatakan selesai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komplain ringan umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 10–15 menit, sedangkan komplain yang memerlukan penanganan teknis membutuhkan waktu sekitar 1–2 hari karena melibatkan koordinasi lintas unit. Setelah memperoleh konfirmasi dari unit terkait, *Customer Service* menyampaikan hasil penyelesaian kepada penumpang sekaligus memperbarui status komplain dalam sistem pelayanan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa peran *Customer Service* tidak hanya sebatas menerima keluhan, tetapi juga memastikan setiap komplain memperoleh tindak lanjut yang jelas, terkoordinasi, dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa efektivitas *complaint handling* dipengaruhi oleh kecepatan respons, koordinasi internal, dan kemampuan organisasi dalam memberikan penyelesaian yang tepat terhadap keluhan pelanggan. Selain berfungsi sebagai sarana penyelesaian masalah, mekanisme penanganan komplain juga menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Seluruh data komplain yang terdokumentasi dianalisis untuk mengidentifikasi jenis permasalahan yang paling sering terjadi sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam perbaikan fasilitas maupun pelayanan terminal internasional. Dengan demikian, sistem penanganan komplain yang diterapkan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian keluhan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung penelitian Da Silva, et al. (2021) yang menyatakan bahwa pengelolaan komplain yang terstruktur mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pengguna jasa, serta mendorong terciptanya kepuasan pelanggan melalui perbaikan pelayanan yang berkesinambungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komplain fasilitas terminal internasional yang diterima *Customer Service* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai didominasi oleh fasilitas yang berkaitan dengan kenyamanan penumpang, terutama AC, ruang tunggu, dan *toilet*. Persepsi penumpang terhadap penanganan komplain secara umum menunjukkan penilaian yang positif, khususnya pada aspek *responsivitas*, empati, keadilan pelayanan, kemudahan akses layanan, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna jasa. Meskipun demikian, aspek kecepatan penyelesaian komplain masih perlu ditingkatkan karena beberapa keluhan memerlukan koordinasi dengan unit terkait sehingga membutuhkan waktu penanganan yang lebih lama. Selain itu, mekanisme penanganan komplain yang diterapkan telah berjalan secara sistematis melalui tahapan penerimaan laporan, identifikasi masalah, pencatatan, koordinasi, monitoring, hingga evaluasi berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas terminal serta penguatan koordinasi antar unit perlu terus dilakukan untuk meminimalkan jumlah komplain dan



meningkatkan kepuasan pengguna jasa di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Da Silva, P. H. K., Taco, S., & Gonzales, P. W. (2021). Service climates antecedents of transit passenger complaints and temporary opt out: The case study of Brasilia. *Journal of Air Transport Management*, 93, 102053.
- Fakhrunnisa & Ambarwati (2016). The Performance of Customer Service Officer of PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto Airport Yogyakarta in Handling Customer Complaints. (*Tugas Akhir*, Universitas Gadjah Mada)
- Kasmir (2016). *Manajemen Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM/47/2005 tentang Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Kotler & Keller (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Manulang, S., Bendesa, I. K. G., & Darma Putra, I. N. (2015). The effect of service quality in International Airport I Gusti Ngurah Rai on satisfaction, image, and tourists loyalty who visited Bali. *E-Journal of Tourism*, 2(1).
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 178 Tahun 2019 tentang Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Customer Service. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Rangkuti, Freddy (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Republik Indonesia (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Setiawan, K. A. T. (2024). Peranan Customer Service dalam Handling Complaint dan Special Needs di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai (*Doctoral dissertation*, Politeknik Negeri Bali).
- Setijanigrum, E. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Subiyantoro, A., Wibowo, P. E., Sholihin, M., & Sudarsono, E. (2023). Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 2(04), 304-319.
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zaenal & Laksana (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.