

Analisis Informasi Status Keberangkatan Penerbangan Oleh Unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

La ode Putra Batara

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Gallis Nawang Ginusti

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: Odemande26@gmail.com

Abstract. *Process of providing information unit Customer Service Husein Sastranegara International Airport experienced a discrepancy in flight status information between FIDS and AAS at the departure until passengers were confused because they received different information from each of the information facilities. Purpose this study is determine process of services provided, constraints, and efforts in the process of information services provided. This research was conducted using a qualitative analysis, which tried to describe all conditions that existed, condition of symptoms according to what they were at the time research was conducted. Based on the main problem, namely to analyze the constraints and what efforts are made by information unit Customer Service when there is a difference in scheduled departure flight information. Result of the study show that the flow of service information on status of departure exists in the unit Customer Service Husein Sastranegara International Airport refers to Standard Operating Procedure of PT. Angkasa Pura II 2022 with the aim of providing fast, precise and accurate information services. Constraints on differences in information caused by miscommunication with other unit and less information service staff. Listening detail every Announcement, contacting related units, teamwork and additional personnel are efforts to overcome the obstacles encountered.*

Keywords: *Customer Service, Service, and Flight Information*

Abstrak. Proses pelayanan informasi yang diberikan unit *Customer Service* Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mengalami ketidaksesuaian informasi status penerbangan antara FIDS dan AAS pada saat jadwal keberangkatan sehingga pengguna jasa kebingungan karena mendapatkan informasi yang berbeda dari setiap fasilitas informasi yang disediakan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui proses pelayanan yang diberikan, kendala, dan upaya dalam proses pelayanan informasi yang diberikan oleh bandar udara. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, kondisi gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Berdasarkan pada pokok permasalahan yaitu untuk menganalisis kendala dan upaya apa saja yang dilakukan unit informasi *Customer Service* saat terjadi perbedaan informasi penerbangan keberangkatan berjadwal. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan informasi status keberangkatan yang ada pada unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Angkasa Pura II Tahun 2022 dengan tujuan pelayanan informasi yang diberikan cepat, tepat, dan akurat. Kendala perbedaan informasi diakibatkan miskomunikasi dengan unit *Ground Handling* serta jumlah personil yang kurang. Mendengarkan secara *detail* setiap ada *Announcement*, menghubungi unit terkait,

Received April 30, 2023; Revised Mei 02, 2023; Juni 01, 2023

*Corresponding author, e-mail address

kerjasama tim serta tambahan personil menjadi upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi.

Kata kunci: *Customer Service*, Pelayanan dan Informasi Penerbangan

LATAR BELAKANG

Transportasi udara merupakan transportasi yang diminati masyarakat dunia salah satunya di Indonesia karena transportasi udara mempunyai keunggulan dibandingkan dengan transportasi lainnya seperti kecepatan dalam mencapai lokasi tujuan dan tempat yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lainnya. Tentu dengan minat pengguna jasa transportasi udara yang semakin tinggi maka akan berpengaruh terhadap sarana dan pelayanan yang diperlukan. Sarana yang paling utama dalam aktifitas transportasi udara adalah bandar udara. bandar udara yang merupakan tempat berlangsung kegiatan transportasi udara mempunyai peran yang penting dalam mendukung keamanan dan kelancaran transportasi udara tersebut.

Keamanan dan kelancaran adalah hal yang penting dalam transportasi udara, maka pelayanan yang diberikan harus selalu siap pakai baik peralatan hingga operator yang bertugas memberikan informasi pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara. Pelayanan menurut Kasmir (2017) merupakan sebuah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik harus disertai dengan fasilitas dan peralatan yang mendukung untuk terciptanya keamanan, kelancaran, hingga kenyamanan dalam penerbangan.

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (persero) merupakan salah satu bandar udara internasional yang ada di Indonesia. Bandar udara yang berlokasi di Jalan Pajajaran Nomor. 156, kelurahan Husen Sastranegara, kecamatan Cicendo, kota Bandung, provinsi Jawa Barat ini memiliki luas terminal sebesar 17.000m² dan mampu menampung kapasitas hingga 3,4 juta penumpang per tahun (Angkasa pura II, 2020). Luasnya terminal bandar udara diperlukan fasilitas yang mendukung untuk menyampaikan suatu informasi penerbangan dengan tujuan informasi kepada pengguna jasa dapat diterima dengan baik, salah satu fasilitas yang diberikan bandar udara untuk melayani pengguna jasa untuk menerima informasi penerbangan seperti layar *Flight Information Display (FIDS)* dan *Automatic Announcement System (AAS)* yang dioperasikan oleh unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II.

Proses pelayanan informasi yang diberikan unit *Customer service* Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero). Alur pengoperasian FIDS dan AAS dilakukan atas dasar panggilan dari maskapai ke pihak informasi *Customer service* melalui sambungan telepon internal bandar udara, kemudian petugas informasi *Customer Service* akan mengubah layar status penerbangan di FIDS

melalui komputer sesuai dengan konfirmasi dari maskapai terkait, dan petugas informasi *Customer Service* akan melakukan *Announcement* melalui mikrofon sesuai dengan status penerbangan yang terakhir diubah.

Berdasarkan obeservasi yang dilakukan selama kegiatan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, ketidaksesuaian informasi status penerbangan antara FIDS dan AAS pada saat jadwal keberangkatan khususnya jam sibuk bandar udara sekitar pagi hari dan siang hari, seperti tampilan di FIDS yang masih menunjukkan status keberangkatan “*First Call*” atau masuk ruang tunggu, akan tetapi AAS sudah mengumumkan pemberitahuan bahwa status keberangkatannya menjadi “*Second Call*” atau calon penumpang dipersilahkan untuk menaiki pesawat, begitu juga dengan sebaliknya. Hal tersebut akan membuat pengguna jasa kebingungan karena mendapatkan informasi yang berbeda dari setiap fasilitas informasi yang disediakan oleh bandar udara. Dengan demikian, kualitas layanan informasi ini dapat juga mempengaruhi persepsi atau kepuasan pengguna jasa bandara atau penumpang (Prastika dan Ginusti, 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seperti apa pelayanan informasi keberangkatan penerbangan yang dijalankan oleh unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, kemudian untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dalam proses pelayanan informasi keberangkatan menggunakan fasilitas *Flight Information Display System* (FIDS) dan *Automatic Announcement System* (AAS), dan terakhir untuk mengetahui upaya petugas unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dalam mengatasi dan meningkatkan pelayanan informasi keberangkatan berjadwal menggunakan fasilitas *Flight Information Display System* (FIDS) dan *Automatic Announcement System* (AAS).

KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Bandar udara menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan merupakan kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Berdasarkan status, rute, dan peranan pemerintah, bandar udara terbagi menjadi beberapa tipe yang berbeda, diantaranya bandar udara domestik dan bandar udara internasional

1. Fasilitas Bandar Udara

Fasilitas menurut Darajat (2012) merupakan segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Fasilitas sebagai upaya untuk memperlancar dan mempermudah suatu pekerjaan bisa berada dimana saja termasuk bandar udara. Fasilitas yang diberikan bandar udara merupakan hal yang harus diperhatikan demi menunjang kebutuhan yang diperlukan, terdapat beberapa fasilitas penunjang operasional di bandar udara diantaranya *Airside* (Sisi Udara) merupakan bagian bandar udara yang berhubungan dengan kegiatan lepas landas pesawat udara maupun pendaratan pesawat udara dan *Landside* (Sisi Darat) merupakan daerah yang berada di bandar udara dan gedung-gedung dimana pengguna jasa memiliki akses untuk berada di kawasan tersebut.

2. Terminal Bandar Udara

Terminal bandar udara menurut Siahaan (2017) merupakan bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara ataupun sebaliknya, proses penumpang datang dan berangkat, maupun transit dan transfer penumpang dan bongkar muat bagasi. Terminal bandar udara yang baik harus menampung semua kegiatan operasional, administrasi dan komersial serta harus memenuhi persyaratan baik keamanan dan keselamatan operasi penerbangan.

3. Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017) merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Mukarom dan Wijaya (2015) menjelaskan lima indikator kualitas pelayanan, diantaranya:

a. *Reliability* (keandalan)

Ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar. Hal ini perusahaan memberikan jasanya secara cepat semenjak saat pertama (*right the first time*)

b. *Tangibles* (bukti fisik)

Ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. Hal ini seperti gedung dan ruangan, tersedianya keberhasilan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan dan penampilan karyawan

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan

d. *Assurance* (jaminan)

Ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki karyawan.

e. *Empathy* (empati)

Ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik kepada konsumen

4. Informasi

Informasi merupakan sebuah data yang dikelola menjadi sesuatu yang lebih bernilai tinggi bagi penerima guna untuk membantu sebuah pengambilan keputusan (Tukino, 2020). Nilai informasi menurut Susanto (2017) didasarkan empat dimensi sifat, diantaranya:

- a. Akurat, informasi benar-benar mencerminkan situasi dan kondisi yang ada.
- b. Relevan, informasi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan yang dibutuhkan.
- c. Tepat waktu, informasi yang tersedia tidak mengalami keterlambatan.
- d. Lengkap, informasi yang dihasilkan telah lengkap dalam sesuai yang dibutuhkan.

5. *Customer Service*

Customer Service menurut Kasmir (2014) merupakan kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan. Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah mengetahui tugas pokok yang harus dilaksanakan sebaik-baiknya, dalam praktiknya, khususnya di dunia penerbangan, tugas sekaligus fungsi *Customer Service Information* sesuai Standar Operasional Prosedur *Customer Service* PT Angkasa Pura II (Persero) tahun 2022. tugas sekaligus fungsi *Customer Service Information* sesuai Standar Operasional Prosedur *Customer Service* PT Angkasa Pura II (Persero) tahun 2022 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pengumuman penerbangan dan non penerbangan

Customer Service bertugas melayani pengguna jasa dengan cara melakukan pengumuman penerbangan atas dasar permintaan maskapai seperti *First Call* atau masuk ruang tunggu, *Second Call* atau menaiki pesawat, *Final Call* atau panggilan terakhir, *Delay* atau keterlambatan, hingga *Pagging* atau panggilan nama penumpang.

- b. Penghimpunan dan pembaharuan data

Customer Service bertugas untuk mengumpulkan dan memperbarui data penerbangan melalui sistem komputer maupun jadwal penerbangan yang akan diperbaharui melalui layar jadwal penerbangan.

- c. Pelayanan dan keluhan pelanggan

Customer Service bertugas untuk menerima keluhan pengguna jasa dan memberikan solusi yang terbaik kepada pengguna jasa

- d. Pelayanan informasi

Customer service bertugas memberikan informasi baik secara langsung dan tidak langsung kepada pengguna jasa

6. Sistem Informasi Penerbangan

Sistem informasi menurut Hutahaean (2018) merupakan sebuah sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang dibutuhkan. Sistem informasi yang digunakan unit informasi *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung adalah sistem *Flight Information Display System* (FIDS) dan *Automatic Announcement System* (AAS).

a. Flight Information Display System (FIDS)

Flight Information Display System atau FIDS merupakan suatu sistem informasi yang ditampilkan melalui sebuah papan atau monitor besar baik jadwal keberangkatan, kedatangan, keterlambatan, dan klaim bagasi. FIDS diletakan hampir di setiap titik-titik penting area *Landside* Bandar udara yang strategis dan dilewati oleh pengguna jasa. FIDS merupakan teknologi informasi sistem perangkat *software* dan *hardware*, sistem ini bekerja dengan memanfaatkan fasilitas jaringan komputer atau network yang tersedia di Bandar udara. Selain untuk menginformasikan kepada penumpang bandar udara, sistem ini juga berguna untuk menginformasikan kepada pengguna jasa lainnya, data yang ditampilkan di FIDS meliputi:

- 1) Maskapai penerbangan
- 2) Nomor penerbangan
- 3) Rute asal atau tujuan
- 4) Jadwal keberangkatan atau kedatangan
- 5) Keterangan (*estimated time*, yang menunjukkan keterangan apakah pesawat tiba atau berangkat tepat waktu atau terlambat)

b. Automatic Announcement System (AAS)

Automatic Announcement System (AAS) Menurut Inalix (2022) merupakan sistem pengumuman atau pemberitahuan suara untuk informasi penerbangan yang bekerja secara otomatis sesuai konfigurasi yang telah disesuaikan kebutuhan. Pengumuman menggunakan AAS yang dilakukan secara otomatis menggunakan teknologi bank suara dengan berbagai macam bahasa yang tersedia, mulai dari Bahasa Indonesia, Inggris, Mandarin, hingga bahasa lokal daerah. *Automatic Announcement System* (AAS) juga digunakan untuk panggilan nama calon penumpang atas dasar permintaan dari maskapai penerbangan hingga barang kehilangan atau penemuan barang yang dilakukan secara manual. Sistem ini juga berinteraksi dengan *Flight Information Display System* (FIDS) sehingga saat pengumuman berlangsung petugas informasi *Customer Service* dapat mengubah status penerbangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, kondisi gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Berdasarkan pada pokok permasalahan yaitu untuk menganalisis kendala dan upaya apa saja yang dilakukan unit informasi *Customer Service* saat terjadi perbedaan informasi penerbangan keberangkatan berjadwal. Subjek dalam penelitian ini adalah *Supervisor Customer Service* dan Petugas *Customer Service* lainnya yang bekerja di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah fasilitas FIDS (*Flight Information Display System*) dan AAS (*Automatic Announcement System*) di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Waktu dan tempat pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan Februari 2023 dan dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

Teknik dalam pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi secara langsung menggunakan kertas *checklist* yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP) *Customer Service* PT Angkasa Pura II tahun 2022 dan kegiatan operasional pada unit OAST *Customer service* Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, kemudian wawancara dengan empat narasumber di unit *Customer Service* PT Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung yang masing-masing mempunyai jabatan dan masa kerja yang berbeda-beda, kemudian Dokumentasi sebagai catatan bukti peristiwa yang ada berupa foto, gambar, dan lain-lain.

Untuk melihat kebenaran data dalam penelitian ini, dilakukan uji Triangulasi untuk membandingkan data-data yang ada dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi apakah data tersebut valid atau tidak. Setelah melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan, mendefinisikan data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan analisis dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan informasi kegiatan unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Pelayanan informasi keberangkatan penerbangan oleh unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PT. Angkasa Pura II tahun 2022, adapun proses pelayanan informasi keberangkatan sebagai berikut:

1. *Ground Handling request* status penerbangan : Dalam proses *request* atau permintaan status penerbangan, petugas *Ground Handling* diwajibkan menghubungi petugas *Customer Service* menggunakan media telepon *Public Adress Branch Extention* (PABX) untuk menginformasikan status penerbangan kepada pengguna jasa.

2. *Customer Service* mencatat laporan kegiatan harian : Laporan kegiatan harian dibuat berdasarkan permintaan status penerbangan yang dilakukan petugas *Ground Handling* kepada petugas *Customer Service* melalui telepon *Public Adress Branch Extension (PABX)*.
3. *Customer Service* meng-update status *Flight Information Display System (FIDS)* : *Flight Information Display System (FIDS)* hanya bisa dioperasikan oleh unit *Customer Service*. Semua data informasi jadwal penerbangan yang diberikan oleh unit *Apron Movement Control (AMC)* akan dimasukkan kedalam sistem melalui komputer yang tersedia, kemudian petugas *Customer Service* akan *Live Update* status keberangkatan penerbangan pada saat jadwal keberangkatan penerbangan berlangsung setelah mendapatkan permintaan status penerbangan dari petugas *Ground Handling*.
4. *Customer Service* melakukan *Announcement* melalui *Automatic Announcement System (AAS)* : merupakan sebuah sistem pengeras suara otomatis yang didalamnya sudah terdapat rekaman suara nama maskapai, nomor penerbangan, rute, dan status keberangkatan. Pengumuman yang dikeluarkan oleh *Automatic Announcement System (AAS)* akan didistribusikan oleh *speaker* yang terpasang di area yang sering dilewati pengguna jasa yaitu terminal bandar udara, *check-in counter*, dan ruang tunggu.

Pelayanan informasi keberangkatan oleh unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan informasi keberangkatan kepada pengguna jasa dengan mengikuti kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PT. Angkasa Pura II (PERSERO) tahun 2022. Dengan mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, alur pelayanan informasi mulai dari keberangkatan hingga kedatangan akan dikerjakan dengan cepat dan tepat, seperti penelitian Novela (2017).

Kendala yang dihadapi unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dalam proses pelayanan informasi keberangkatan menggunakan fasilitas *Flight Information Display System (FIDS)* dan *Automatic Announcement System (AAS)*

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa di bandar udara, unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mengalami kendala-kendala yang akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan optimal. Berikut kendala-kendala yang dihadapi diantaranya :

1. Miskomunikasi antar unit

miskomunikasi yang terjadi berasal salah satu unit yang terkait dengan informasi penerbangan yaitu unit *Ground Handling*.

“petugas *gate* ada yang langsung melakukan *announcement* AAS tanpa konfirmasi kepada kami sedangkan kami mempunyai alat AAS juga.” (Narasumber 1)

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PT. Angkasa Pura II (PERSERO) tahun 2022, petugas *Customer Service* akan memperbarui data status keberangkatan penerbangan pada saat mendapatkan panggilan permintaan perubahan status keberangkatan penerbangan oleh petugas *Ground Handling*. Namun yang terjadi di lapangan, beberapa petugas *Ground Handling* tidak menghubungi petugas *Customer Service* untuk melakukan permintaan perubahan status keberangkatan penerbangan, melainkan petugas *Ground Handling* melakukan perubahan status keberangkatan penerbangan sesuai dengan penerbangan yang mereka ditugaskan melalui alat *Automatic Announcement System* (AAS) yang mereka punya, namun tidak dengan *Flight Information Display System* (FIDS).

2. Kurangnya jumlah personil

kurangnya jumlah personil menjadi salah satu faktor kendala nya *Customer Service* dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengguna jasa bandar udara.

“kesulitan membagi pekerjaan karena petugas-petugas kami kurang karena dalam tahun ini sudah ada yang mengundurkan diri atau dipindahkan ke unit lain.” (Narasumber 1)

Jumlah personil yang kurang menjadi salah satu penyebab kendala unit *Customer Service* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengguna jasa. Sehingga yang terjadi di lapangan terjadi perbedaan informasi keberangkatan penerbangan.

“kita terlalu sibuk dengan *Jobdesk* yang *double* dari masing-masing petugas.” (Narasumber 4)

Kendala yang dihadapi petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mempunyai beberapa faktor seperti kendala komunikasi dengan antar unit yang terkait, seperti penelitian Lesnussa (2018) jumlah petugas yang tidak memadai akan menjadi faktor yang menghambat petugas informasi dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengguna jasa.

Upaya unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dalam mengatasi dan meningkatkan pelayanan informasi keberangkatan menggunakan fasilitas *Flight Information Display System* (FIDS) dan *Automatic Announcement System* (AAS)

kendala yang dihadapi unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung bukan hanya sekali terjadi, sehingga upaya yang dilakukan oleh unit *Customer Service* sudah menjadi hal yang biasa jika menghadapi kendala tersebut. Adapun upaya yang dilakukan unit *Customer Service* sebagai berikut:

1. Miskomunikasi antar unit

a. Mendengarkan secara detail setiap *Announcement* yang dikeluarkan dari unit lain

Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung selama bertugas diwajibkan untuk mendengar setiap *announcement* yang dikeluarkan *Automatic Announcement System* (AAS) secara seksama baik itu pengumuman yang dikeluarkan oleh unit *Customer Service* ataupun petugas *Ground Handling*.

“biasanya tindakan kita kalo miskomunikasi itu pertama kan harus denger seksama dulu itu pengumuman dari siapa yang mengeluarkan.” (Narasumber 3)

Tujuan petugas *Customer Service* mendengarkan setiap *announcement* adalah untuk memastikan setiap *announcement* yang dikeluarkan sesuai dengan informasi yang diterima unit *Customer Service*.

b. Menghubungi petugas *Ground Handling* terkait

Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung diwajibkan menghubungi petugas *Ground Handling* yang bertugas apabila terjadi *announcement* yang dikeluarkan melalui *Automatic Announcement System* (AAS) tanpa melakukan permintaan kepada unit *Customer Service*. Tujuan petugas *Customer Service* menghubungi petugas *Ground Handling* untuk menanyakan alasan mereka melakukan *announcement* tanpa menghubungi unit *Customer Service*. Setelah petugas *Customer Service* menerima alasan dari petugas *Ground Handling* melakukan *announcement*, maka petugas *Customer Service* melakukan *update* informasi data keberangkatan penerbangan di *Flight Information Display System* (FIDS).

2. Kurangnya jumlah personil

a. Tambahan personil

Tambahan jumlah personil merupakan salah satu upaya untuk mengurangi beban kerja petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *On Job Training* (OJT) merupakan sebuah metode dimana peserta pelatihan langsung bekerja ditempat kerja untuk belajar dibawah bimbingan pengawas atau *supervisor*. Unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung memiliki dua sampai tiga personil tambahan. Personil tambahan tersebut

ditugaskan di unit *Customer Service* dengan status *On Job Training* selama dua bulan. Selama dua bulan, personil *On Job Training* ditugaskan oleh *Supervisor Customer Service* untuk ikut membantu petugas *Customer Service* dalam melayani pengguna jasa.

“dengan tambahan karyawan magang atau OJT itu akan membantu petugas agar lebih cepat dan efisien.” (Narasumber 1)

Personil *On Job Training* (OJT) merupakan salah satu opsi untuk penambahan personil sebelum PT. Angkasa Pura II kembali membuka lowongan pekerjaan untuk unit *Customer Service* yang dibutuhkan di masing-masing bandar udara yang dibawah naungan PT. Angkasa Pura II.

b. Kerjasama tim

Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dan personil *On Job Training* bekerja sama dalam memberikan informasi penerbangan kepada pengguna jasa. Unit *Customer Service* tidak hanya melayani pengumuman penerbangan saja, terdapat beberapa tugas dan fungsi *Customer Service* yang berhubungan dengan pelayanan jasa lainnya.

“upaya kita hanya benar-bener fokus bagi *jobdesk* dan dibantu sama anak OJT, sebelum *shift* dimulai harus kembali ke SOP awal, harus *briefing* untuk bagi-bagi tugas.” (Narasumber 2)

Kegiatan *Briefing* sebelum dimulai nya suatu pekerjaan yang dipimpin langsung oleh *Supervisor Customer Service* dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PT. Angkasa Pura II (PERSERO) Tahun 2022, dengan ditambahnya personil *On Job Training* maka *Supervisor Customer Service* akan mempermudah memberikan *Jobdesk* masing-masing untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif kepada pengguna jasa.

Upaya yang dilakukan petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dilakukan dengan berbagai cara. Mendengarkan secara detail setiap ada *Announcement* yang dikeluarkan untuk mengetahui apakah informasi yang dikeluarkan melalui *Automatic Announcement System* (AAS) sudah sesuai atau tidak, kemudian menghubungi petugas *Ground Handling* terkait untuk menanyakan alasan mereka tidak melakukan konfirmasi status penerbangan kepada petugas *Customer Service*. Tambahan personil menjadi hal yang penting apabila terjadi kurangnya personil *Customer Service*, dengan membuka lowongan program *On Job Training* sebagai opsi sementara untuk personil tambahan sebelum adanya lowongan pekerja tetap yang dibuka oleh PT. Angkasa Pura II. Seperti penelitian Lesnussa (2018) Kerja sama tim merupakan hal yang penting jika terjadi kendala dalam pelayanan informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Informasi Status Keberangkatan Penerbangan Oleh Unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung diperoleh kesimpulan yaitu pada alur pelayanan informasi keberangkatan oleh unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mengikuti kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PT. Angkasa Pura II tahun 2022. Kendala yang dihadapi petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung mempunyai beberapa faktor seperti kendala komunikasi antara unit *Customer Service* dengan unit *Ground Handling* dari maskapai serta kurangnya jumlah personil *Customer Service* juga menjadi salah satu kendala berikutnya. Upaya yang dilakukan seperti mendengarkan secara detail setiap ada *Announcement* yang dikeluarkan, menghubungi petugas *Ground Handling* terkait, penambahan jumlah personil, serta kerja sama tim merupakan hal yang penting jika terjadi kendala dalam pelayanan informasi.

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini yaitu untuk kepentingan perkembangan penulisan ini pada penelitian selanjutnya, seperti perlu adanya peningkatan mulai dari *Briefing* yang dilakukan *Supervisor* kepada petugas dalam pembagian tugas sebelum *Shift* dimulai, mengadakan rapat terkait kendala miskomunikasi dengan mempertemukan antar pihak unit mulai petugas *Customer Service* dengan *Ground Handling*, penambahan personil pada unit *Customer Service*. Penulis sadar sepenuhnya sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Maka dari itu, diharapkan penulis selanjutnya akan melakukan penelitian tentang Analisis Pelayanan Informasi Keberangkatan Oleh Unit *Customer Service* dapat menggali lebih dalam lagi informasi yang ada dan dapat memperluas lagi dalam mencari data yang ada pada unit *Customer Service* yang ada di bandar udara lain.

DAFTAR REFERENSI

- Angkasa Pura II. 2017. *Teknis Bandara dan Statistik*. https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/18-bandara-internasional-husein-sastranegara. diakses pada 15 Desember 2022.
- Daradjat, Z. 2012. *Fasilitas Transportasi Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Hutahaean, J. 2018. *Konsep Sistem Informasi*. Deepublish. Yogyakarta.
- Inalix. 2022. *Tentang AAS (Automatic Announcement System)*. <https://inalix.com/product-service/automatic-announcement-system/>. Diakses pada 16 Oktober 2022.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Lesnussa, S. 2018. Peran Petugas Informasi PT. Angkasa Pura I Dalam Kelancaran Pelayanan Informasi Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD). Yogyakarta
- Mukarom, Z. dan M.W. Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Prastika, K. Y., & Ginusti, G. N. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 567-578.
- Siahaan, B. 2018. Terminal Bandar Udara Internasional Di Yogyakarta Dengan Pendekatan Arsitektur Hijau. Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY). Yogyakarta.
- Susanto, A. 2017. Sistem Informasi Akuntansi Pemahaman Konsep Secara Terpadu. Edisi Perdana. Cetakan Pertama. CV Lingga Jaya. Bandung.
- Tukino. 2020. Rancang Bangun Sistem Informasi E-Marketing Pada Pt Pulau Cahaya Terang. *Computer Based Information System Journal*, 8(1), 25-34.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Penerbangan Indonesia*. 2009. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.