

Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Delina Putri Purwandari¹, Gede Crisna Wijaya²

^{1,2}Universitas Pendidikan Nasional

¹adhelinaputrii@gmail.com

Received: 5 September 2022; Revised: 7 September 2023; Accepted: 20 September 2023

Abstract

As a form of embodiment of Indonesia's economic growth, an airport is needed in order to facilitate all processes of tourism and economic activities in Indonesia. I Gusti Ngurah Rai International Airport is one of the largest airports in Bali with an average flight of 165,000 per year and 20-25 million passengers per year. However, in 2021 when the Covid-19 pandemic emerged, I Gusti Ngurah Rai International Airport temporarily suspended international flights. With this, it will certainly affect the role of customer service as the main face of the airport in meeting customer satisfaction through the quality of services provided. Purpose of this report is intended to find out how the role and quality of customer service in influencing and increasing customer satisfaction at I Gusti Ngurah Rai International Airport. Customer service performs its role by serving cases, problems and reports from passengers with mild, moderate to severe cases. Providing good customer experience can show that the quality of customer service is satisfactory.

Keywords: *customer service; quality service; customer satisfaction*

Abstrak

Sebagai bentuk perwujudan atas pertumbuhan ekonomi Indonesia, diperlukan sebuah bandar udara guna untuk mempermudah segala proses kegiatan pariwisata dan perekonomian di Indonesia. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara terbesar di Bali dengan rata-rata penerbangan sebanyak 165.000 per tahun dan 20-25 juta penumpang pertahun. Namun, pada tahun 2021 saat pandemic Covid-19 mencuat Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menghentikan sementara penerbangan internasional. Dengan adanya hal ini, tentu akan mempengaruhi peran *customer service* sebagai wajah utama bandara dalam memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan laporan ini dibuat adalah untuk mengetahui bagaimana peran dan kualitas layanan *customer service* dalam mempengaruhi dan meningkatkan adanya kepuasan konsumen pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Customer service* menjalankan perannya dengan melayani cases, problem dan laporan dari penumpang dengan tingkatan cases ringan, sedang hingga berat. Memberikan *good customer experience* dapat menunjukkan bahwa kualitas layanan *customer service* memuaskan.

Kata Kunci: pelayanan konsumen; kualitas layanan; kepuasan konsumen

A. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata memiliki peranan sebagai salah satu sumber bagi penerimaan

devisa serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional khususnya dalam meningkatkan produktivitas suatu negara

Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Delina Putri Purwandari, Gede Crisna Wijaya

(Anggita, 2022). Salah satu kontribusi yang mampu meningkatkan devisa negara yakni dengan adanya pendapatan valuta asing yang berasal dari pembelanjaan wisatawan mancanegara. Pada tahun 2019 total jumlah wisman yang berkunjung ke Indonesia adalah 16.106.067 orang dengan pertumbuhan jumlah wisman sebesar 1,88% (BPS dan Kemenpar, 2019). Seiring dengan meningkatnya pergerakan kegiatan pariwisata dan pertumbuhan ekonomi, diperlukan adanya infrastruktur yang mampu menunjang kegiatan tersebut. Sebagai bentuk perwujudan atas pertumbuhan ekonomi Indonesia, diperlukan sebuah bandar udara guna untuk mempermudah segala proses kegiatan pariwisata dan perekonomian di Indonesia.

Bandar udara merupakan sebuah 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 keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Selain itu, bandara merupakan fasilitas penting dalam jasa layanan transportasi udara di Indonesia. Tidak hanya digunakan untuk mendaratkan pesawat, naik turunnya penumpang, barang cargo dan pos, saat ini bandara telah berkembang menjadi kawasan yang dianggap dapat membantu mendorong pertumbuhan ekonomi dan menjadi wajah dari pembangun wilayah sekitar.

Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan salah satu bandara terbesar di Bali yang dinaungi langsung oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) yang merupakan salah satu bagian dari BUMN sekaligus anak perusahaan dari Aviastri Pariwisata Indonesia yang bergerak dibidang pengelolaan jasa kebandarudaraan. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun diantaranya yaitu perkembangan infrastruktur, fasilitas hingga layanan terhadap penumpang menjadi prioritas utama hingga saat ini. Selama tahun 2021 Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

menghentikan sementara pelayanan internasional dan hanya melayani penerbangan domestic. Rekap penumpang domestic tahun 2021 mengalami kenaikan yang positif yakni terdapat sebanyak 3.770.944 penumpang dibandingkan dengan tahun 2020 yakni 3.657.598 penumpang. Hal ini diartikan bahwa terdapat selisih sebanyak 113.646 penumpang dengan persentase naik sebesar 56% (bali-airport.com, 2022). Peraturan yang berkenaan dengan protokol kesehatan selama masa pandemic memberikan kendala terkait dengan pelayanan informasi secara langsung kepada penumpang.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008). Salah satu layanan utama yang diberikan bandara adalah pelayanan informasi melalui *customer service*. Dalam menjalankan tanggungjawabnya *customer service* sering mengalami kendala seperti saat masa pandemic Covid-19 mengalami perubahan layanan yang di alihkan menjadi *online service* yaitu pelayanan tanpa kontak langsung dengan konsumen atau calon penumpang, perubahan peraturan baru yang berkenaan dengan penerbangan selama masa pandemic. Segala bentuk perubahan layanan dan informasi ini ditujukan untuk merealisasikan himbauan pemerintah yang berkenaan dengan protokol kesehatan selama masa pandemic Covid-19. Selain itu, *customer service* juga di hadapkan dengan kendala dan permasalahan terhadap pelayanan kepada penumpang secara langsung. *Cases* konsumen yang ditangani memiliki tingkatan dari ringan, sedang hingga berat yang dalam penanganannya memerlukan konfirmasi dari unit lain baik unit internal maupun eksternal bandara. Konfirmasi yang diberikan oleh pihak unit terkait memiliki *responsiveness* yang kurang sehingga menjadi kendala lain bagi *customer service* saat menjalankan tugas sebagai penyampai informasi kepada konsumen atau penumpang.

Kendala terhadap perubahan layanan informasi akan mempengaruhi kualitas

pelayanan yang diberikan. PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai pengelola bandara yang menaungi segala kebutuhan informasi harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan dengan kenyamanan, dapat memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan kemampuan kepada konsumen serta menciptakan loyalitas dari pengguna jasa bandar udara guna tercapainya pelayanan yang prima dan mendukung peningkatan nilai tambah (*value added*) perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan (*Airport Operational Service & Hospitality*, 2020). Penelitian ini berupaya membahas permasalahan spesifik sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *customer service* dalam menuntaskan dan melayani segala bentuk *cases* maupun laporan yang dialami penumpang untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan *customer service* dalam melayani kebutuhan konsumen untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Dalam melakukan memperoleh informasi saat kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2017, hlm.72), penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan anatar fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. Dalam menjelaskan dan menggambarkan mengenai fakta-fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan maka dilakukan pengambilan data dengan pengamatan atau observasi,

wawancara dan dokumentasi. Untuk memperoleh informasi valid dilakukan wawancara informal dengan 2 orang narasumber yaitu *team leader staff customer service officer* dan *staff customer service officer*. Adapun langkah penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tahap awal adalah menemukan permasalahan-permasalahan yang ada untuk dapat dijadikan sebagai obyek penelitian dan sumber data.
2. Tahap kedua yaitu melakukan pendekatan kepada rekan-rekan perwakilan *customer service officer* yang telah bekerja kurang lebih 5 tahun di bidang yang sama.
3. Tahap ketiga yaitu tahapan observasi dan evaluasi terkait dengan sejauh mana peran *customer service* dan kualitas pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Melalui tahapan kegiatan dan peninjauan langsung tersebut dapat diberikan solusi permasalahan dalam menjawab permasalahan yang terjadi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pada bandara merupakan bagian penting dalam sistem kebandarudaraan. Unit kerja *Airport Service Improvement* memiliki fokus kerja pada bidang *customer service* atau pelayanan konsumen yang ditujukan untuk dapat memberikan adanya *customer relationship* dan *hospitality* yang baik. *Customer service* melayani *cases* konsumen dengan tingkatan *cases* yaitu ringan, sedang hingga berat. *Cases* ringan adalah *problem* yang dihadapi konsumen atau penumpang yang dalam penanganannya tidak memerlukan waktu yang lama seperti konsumen atau penumpang yang ingin bertemu dengan pihak *lost and found* maskapai maupun *groundhandling*, edukasi *check in* bagi penumpang, keperluan atas informasi terminal dan *cases* ringan lainnya yang bersifat informatif dan cepat. Untuk *cases* sedang permasalahannya biasanya menyangkut tentang keperluan penumpang terhadap unit lain yang dalam penanganannya memerlukan

Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Delina Putri Purwandari, Gede Crisna Wijaya

konfirmasi dari pihak unit terkait, biasanya problem ini dapat diselesaikan dalam kurun waktu waktu 1x24 jam.

Pada tingkatan *cases* berat adalah tingkatan *problem* yang memerlukan tindakan lanjut dari unit lain yang berkaitan langsung dalam permasalahan yang dihadapi konsumen atau penumpang dalam proses penanganannya dapat diselesaikan dengan kurun waktu diatas 2x24 jam. Dalam hal ini, *customer service* yang bertugas sebagai penyampai informasi lanjutan dari pihak yang bersangkutan, terkadang mengalami kendala karena lamanya proses penanganan dari unit terkait. Hal tersebut juga disampaikan oleh Chrisman Dethan selaku staff “*Customer service memiliki beberapa tingkatan problem yaitu ringan, sedang hingga berat. Oleh karena itu, customer service sebagai perpanjangan informasi dari beberapa unit di dalam bandara harus dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat, namun terkadang kami terkendala pada konfirmasi unit terkait yang cenderung memakan waktu yang lama*”.

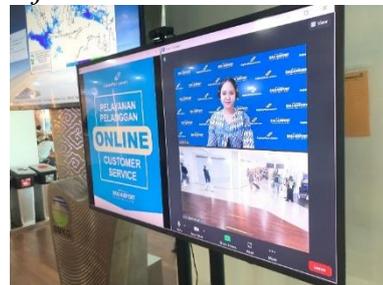
Dalam tugas dan tanggungjawabnya *customer service* berperan sebagai wajah utama perusahaan dalam memberikan pelayanan atas segala kebutuhan, keluhan, permintaan dan pelaporan penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Salah satu layanan *customer service* adalah pelayanan secara langsung dilakukan petugas saat berada di *counter* dan berhadapan langsung kepada penumpang yang memerlukan jasa dan informasi secara cepat.



Gambar 1. Pelayanan *Customer Service* Secara Langsung

Menurut *Institute of Customer Service* menyatakan bahwa *customer service* adalah jumlah total dari apa yang dilakukan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan

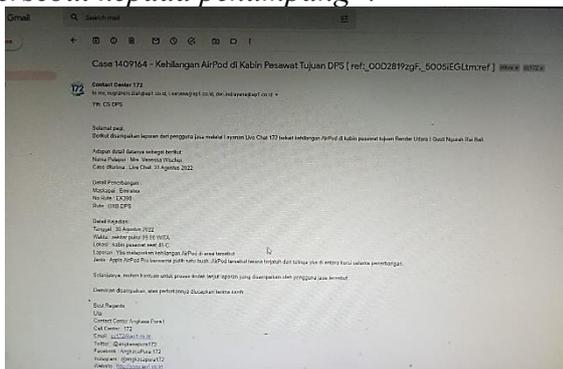
menghasilkan kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan seorang *customer service* harus mampu memahami dan menganalisa dengan cepat permasalahan yang di hadapi oleh konsumen. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi akan memberikan pengalaman yang berkesan bagi konsumen. Dalam penyampaian *problem*, terkadang penumpang menjelaskan terlalu cepat dan terburu-buru sehingga membuat pemahaman atas kebutuhan penumpang menjadi kurang baik. Bahkan kendala bahasa juga terkadang menjadi kendala bagi *customer service* dalam memahami *problem* penumpang secara langsung. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan *customer service* kepada penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Chrisman Dethan selaku *staff Airport Service & Hospitality Officer* yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 19 Agustus 2022 di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menyatakan bahwa “*Kita disini sebagai perwakilan bandara yang menyampaikan informasi harus bisa memahami kebutuhan penumpang secara langsung, cepat dan tepat meskipun mereka dalam keadaan terburu-buru. Saat penumpang membutuhkan informasi penerbangan, kehilangan bagasi, keperluan informasi ticketing, maupun mengalami masalah kesehatan. Kita juga harus bisa membantu dengan memberikan customer experience yang memuaskan bagi penumpang sebagai pengguna jasa*”.



Gambar 2. Pelayanan *Customer Service* Online

Customer service juga melayani penumpang secara online yaitu dengan *customer service online* di dalam bandara dan pelayanan *cases* melalui e-mail. *Customer*

service online merupakan layanan baru yang dihadirkan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sejak dihadapkan oleh situasi pandemic Covid-19 mencuat. Sistem kerja dari pelayanan ini yaitu berkomunikasi dengan penumpang yang memiliki *problem* saat berada di dalam gate melalui *google meet*. Dalam pelayanan CS Online, petugas sering terkendala dengan jaringan dan suara yang menghambat penerimaan informasi atas *problem* yang dialami penumpang dan sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Putri Febriyanti selaku *leader staff Airport Service & Hospitality Officer* yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 28 Agustus 2022 di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menerangkan bahwa “*Kalau pelayanan di CS online kita jarang menemui cases yang berat karena posisinya penumpang sudah ada di dalam gate, biasanya yang di keluhkan seperti air conditioner yang terasa kurang dingin dan hal lain yang bersifat cases ringan. Kalau berhubungan dengan keluhan air conditioner kita langsung konfirmasi ke pihak maintenance untuk diperiksa apakah benar kondisi air conditioner kurang dingin atau sebagainya, jika sudah mendapat informasi lanjutan kita dapat meneruskan informasi tersebut kepada penumpang*”.



Gambar 3. Laporan Kehilangan Barang Melalui E-mail Contact Center 172

Selain penerimaan *cases* secara langsung dan online di dalam gate. Pelaporan kehilangan barang diterima *customer service* melalui e-mail. *Cases* yang disampaikan melalui e-mail merupakan terusan informasi dari *contact center* pusat Angkasa Pura, di dalam pesan e-mail ini *customer service officer* dapat dengan mudah mengidentifikasi permasalahan atau

problem yang dihadapi oleh penumpang karena di dalamnya telah berisi semua informasi lengkap atas *problem* yang di alami dan data diri lengkap penumpang juga di jelaskan pada badan e-mail. Salah satu yang sering dilaporkan dalam e-mail yaitu adanya laporan kehilangan barang. Dalam hal ini, *customer service* memerlukan tindakan lebih lanjut kepada beberapa pihak yang terkait dengan informasi kehilangan tersebut. Setiap *cases*, laporan dan keluhan dilaporkan melalui aplikasi *salesforce*. *Salesforce* merupakan aplikasi *software* yang berfokus pada layanan pelanggan, otomasi pemasaran, analitika dan pengembangan aplikasi (Wikipedia, 2021). Dalam hal ini, *customer service officer* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menggunakan aplikasi *salesforce* untuk mencatat *cases*, laporan dan keluhan harian yang telah diselesaikan. Hasil dari pencatatan harian atas *cases* yang ditangani *customer service* akan dikomperasikan oleh *contact center* pusat bandara melalui aplikasi yang sama kemudian dijadikan sebagai bahan evaluasi atas kinerja *customer service* dalam menerima *feedback handling* dari *customer* atau penumpang serta memudahkan dalam memantau sejauh mana *Customer Relationship Management* (CRM) dijalankan di dalam internal bandara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Putri Febriyanti selaku *leader staff Airport Service & Hospitality Officer* yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 28 Agustus 2022 di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menyatakan bahwa “*Dari laporan yang telah diinput teman-teman customer service di salesforce yang menjadi top feedback dari pengguna jasa yaitu kebutuhan informasi, permintaan dan permohonan. Kalau untuk keluhan kita jarang menemukan keluhan atas layanan dan fasilitas bandara*”. Dengan adanya laporan harian, mingguan hingga bulanan, maka akan memudahkan pihak *Airport Service Improvement Section* dalam mengukur dan mengevaluasi kinerja untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Sehubungan dengan peranan yang sangat

Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Delina Putri Purwandari, Gede Crisna Wijaya

penting dalam menentukan kualitas jasa, perusahaan memerlukan pelayanan yang unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Fandy Tjipto, 2006). Dalam hal ini, peran *customer service* pada pemasaran jasa juga lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan (Yulia Ellawati, 2017).

Peranan *customer service* dalam melayani dan menangani cases penumpang akan menggambarkan sebuah kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang di harapkan (Fandy Tjiptono, 2005). Dalam menjalankan perannya sebagai garda terdepan perusahaan, *customer service officer* Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memberikan kualitas pelayanan dengan beberapa fasilitas penunjang bagi penumpang seperti keperluan *wheel chair* bagi penumpang yang mengalami masalah kesehatan dan fasilitas pelayanan bagi penumpang melalui *customer service online* untuk memudahkan penumpang mendapatkan informasi atas problem yang dialami.

Dalam penanganan *cases*, *customer service* selalu memberikan sikap *responsiveness* dan *reability* terhadap segala bentuk problem yang dialami penumpang. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Putri Febriyanti selaku *leader staff Airport Service & Hospitality Officer* yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 28 Agustus 2022 di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menyatakan bahwa “Saat kita dipertemukan dengan penumpang yang mengalami kendala, secepat mungkin kita menanggapi masalah tersebut. Langsung kita konfirmasi dan hubungi kepada unit terkait untuk mendapatkan kejelasan informasi dan kemudian kita sampaikan kembali kepada penumpang untuk dapat dipahami”. Saat *customer service* dihadapkan

oleh penumpang yang panik atas masalah yang dihadapi, petugas berupaya memahami keinginan penumpang serta memberikan jaminan dan kepastian kepada penumpang akan segala bentuk informasi dan layanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Chrisman Dethan selaku *staff Airport Service & Hospitality Officer* yang dilakukan pada hari Jumat tanggal 19 Agustus 2022 di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menyatakan bahwa “*Customer service memberikan pelayanan beyond the expectation kepada penumpang. Misalnya saat penumpang sulit menemukan penjemputnya dan butuh informasi penjemputan kita bantu untuk announcement penjemput, kalau dalam beberapa waktu setelah kita announcement penjemput tidak datang, kita bantu buat hubungi perusahaan dari penjemput sampai penumpang bisa bertemu dengan penjemputnya. Hal ini merupakan bentuk dari layanan beyond the expectation dari kita untuk penumpang karena dengan ini penumpang akan merasa bahwa mereka dilayani bahkan diluar ekspektasinya yang dimana itu tidak terpikirkan oleh mereka bahwa kita sampai menghubungi pihak eksternal untuk bisa menjemput mereka di bandara*”. Dalam menilai kualitas layanan yang di berikan oleh *customer service* terhadap kepuasan konsumen atau penumpang, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai bekerjasama dengan *Indonesia National Air Carriers Association (INACA)* dan *Airport Council Internasional (ACI)*. INACA merupakan badan asosiasi perusahaan penerbangan nasional Indonesia yang berfungsi sebagai wadah persatuan antara perusahaan angkutan udara dan kegiatan penerbangan nasional lainnya di Indonesia. Dalam hal ini, INACA juga melakukan penilaian atas kualitas layanan yang diberikan bandara terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan dalam kurun waktu 1 tahun sekali. Sedangkan ACI merupakan badan perwakilan dagang global bandar udara di dunia yang melakukan penilaian atas kinerja pelayanan bandara.

Dalam proses penilaiannya, ACI melakukan penilaian melalui *Airport Service Quality* (ASQ) dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang yang ada di bandara. Penilaian ini dilakukan setiap bulan, dengan hasil laporan yang di akumulasikan per kuartal atau 4 kali dalam setahun sebagai bahan evaluasi atas kinerja dan peran *customer service* dalam memberikan kepuasan konsumen. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibangun hubungan yang erat antara perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan (Fachrul dkk, 2021). Solusi yang dapat diberikan atas permasalahan Untuk dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak menjelekkan pihak atau unit manapun, petugas *customer service* harus bisa memberikan penjelasan dan pemahaman yang baik kepada konsumen bahwa apa yang dianggap buruk oleh konsumen terhadap beberapa unit bukan merupakan kesalahan namun bagian lain dari SOP yang dilaksanakan. Oleh karena itu, diperlukan sikap dari pihak unit terkait untuk mampu memberikan *responsive* yang cepat tanggap dan tepat agar informasi yang dibutuhkan konsumen dapat terpenuhi.

Selain itu, untuk dapat memaksimalkan layanan baru *customer service* diharapkan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat memaksimalkan layanan CS Online bagi konsumen karena dalam menjalankan perannya sebagai jembatan informasi dari berbagai pihak unit terkait internal maupun eksternal bandara, *customer service* harus mampu berkorelasi baik dengan penumpang. Hal ini ditujukan untuk dapat memberikan kualitas layanan yang baik bagi para pengguna jasa serta dapat memberikan dan meningkatkan adanya kepuasan konsumen. Dalam memudahkan penilaian dan evaluasi kinerja serta kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan konsumen diharapkan *team customer service* dapat dengan rutin menginput setiap *cases* yang ditangani pada aplikasi *salesforce*. Kualitas dan kepuasan

pelanggan memiliki keterkaitan yang erat. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Ramdhani, Ramdhani & Kurniati, 2011).

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan wawancara yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer service & hospitality officer* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk dapat memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dan memiliki peran penting sebagai wajah utama perusahaan dalam segala bentuk informasi yang diperlukan penumpang pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Kinerja dan kualitas layanan yang diberikan *customer service* menjadi pokok utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Semakin banyak *feedback handling* yang diterima penumpang atas fasilitas maupun layanan informasi menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas layanan *customer service* diperhatikan oleh konsumen atau penumpang pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
3. Dalam penanganan *cases*, *customer service* dihadapkan dengan 3 tingkatan *cases* yaitu ringan, sedang dan berat. Memberikan *good customer experience* dapat menunjukkan bahwa kualitas layanan *customer service* sangat baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan masalah-masalah yang terjadi di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Kinerja *customer service* harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya karena *customer service* memiliki peranan yang penting sebagai wajah utama dan jembatan penghubung

Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

Delina Putri Purwandari, Gede Crisna Wijaya

informasi unit terkait baik di dalam maupun luar bandara.

2. Diharapkan pihak unit terkait dapat ikut bekerjasama dengan *customer service* dalam menjalankan perannya yaitu dengan memberikan kejelasan informasi tanpa harus dialihkan kepada pihak-pihak lain. Hal-hal ini yang terkadang cenderung membuat penumpang menaruh persepsi bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang baik atau tidak memuaskan.

Selain beberapa hal diatas, diharapkan pula PT. Angkasa Pura I sebagai pengelola bandara dapat memaksimalkan segala bentuk fasilitas yang berhubungan langsung dengan konsumen seperti koneksi wifi yang sering tidak connecting dan dalam pelayanan CS Online diperlukan edukasi lebih lanjut kepada para penumpang agar mereka lebih *aware* dengan layanan baru yang ada di dalam bandara.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Putri Febriyanti, Bapak Chrisman Dethan dan PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai serta semua *team customer service & hospitality officer* yang telah memberikan dukungan dan masukkan data informasi selama kegiatan praktek kerja lapangan dilakukan dan diselesaikan dengan baik.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Airport Council Internasional. (2022). Tersedia secara online di https://id.m.wikipedia.org/wiki/Airports_Council_Internasional. Diakses pada tanggal 30 Agustus 2022.
- Bali Airport. (2022). Naik 3% Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Tahun 2021 Layani 3,7 Juta Penumpang Domestik. Tersedia secara online di <https://bali-airport.com/en/news/index/naik-3-bandara-internasional-i-gusti-ngurah-rai-bali-tahun-2021-layani-3-7-juta-penumpang-domestik>. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2022.

Board Of Manual Pelayanan Informasi Bandara. (2017). *Airport Operation And Service Departement*.

Fachrul, A. dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Cendrawasih: Journal of Administration and Management Public Liberation*.

Fandy, T. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI 2006, h.58.

Kotler, P., Kevin, L.K. (2008). Manajemen Pemasaran, Terjemahan: Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata. (2019). Tersedia secara online <https://epformance.kememparekraf.go.id/storage/media/378/LAKIP-Kemenpar-2019.pdf>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2022.

Pengertian Customer Service Menurut Para Ahli, Tugas dan Persyaratannya. <https://www.ngobrolbisnis.id/pengertian-customer-service-menurut-para-ahli/>. Diakses pada tanggal 21 Agustus 2022.

Profil INACA. <https://inaca.or.id>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2022.

Ramdhani, M.A., Ramdhani, A., & Kurniati, D.M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 1099-1104.

Salesforce. (2021). Tersedia secara online di <https://id.wikipedia.org/wiki/Salesforce.com>. Diakses pada tanggal 31 Agustus 2022.

Sukmadinata, N.S. (2017). Metode Penelitian pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya, hl.72

Yakup, A. (2022). Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. Universitas Airlangga.

Yulia, E. (2017). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu. *Jurnal Skripsi*. IAIN Bengkulu: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

<http://repository.iainbengkulu.ac.id/3025/1/Yulia%20Ellawati.pdf>.

<https://bali.bps.go.id/dynamictable/2020/03/20/225/banyaknya-pesawat-terbang-dan-arus-penumpang-pada-bandar-udara->

ngurah-rai-1996-2019. Diakses pada tanggal 20 Agustus 2022,

<http://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>. Di akses pada tanggal 21 Agustus 2022.