

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM HANDLING
COMPLAIN DAN SPECIAL NEEDS DI TERMINAL
INTERNASIONAL BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Komang Adi Tri Setiawan

NIM 2115713137

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM HANDLING
COMPLAIN DAN SPECIAL NEEDS DI TERMINAL
INTERNASIONAL BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Komang Adi Tri Setiawan

NIM 2115713137

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Adi Tri Setiawan

NIM : 2115713137

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan Judul :
**“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM HANDLING COMPLAIN DAN
SPECIAL NEEDS DI TERMINAL INTERNASIONAL BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 17 Juli 2024

Yang menyatakan,



NIM. 2115713137

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM HANDLING COMPLAIN
DAN SPECIAL NEEDS DI TERMINAL INTERNASIONAL BANDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

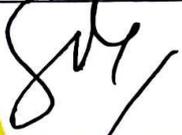
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi D3 Administrasi Binis pada Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

(Komang Adi Tri Setiawan)

NIM. 2115713137

Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M. NIP. 199902252024061002	
Dosen Penguji 1, I Gusti Ketut Gede, SE., MM NIP. 196112081988111001	
Dosen Penguji 2, I Wayan Sukarta, SE., M.Agb. NIP. 196005191989101001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM)
NIP. 197612012002122002

Dosen Pembimbing 2



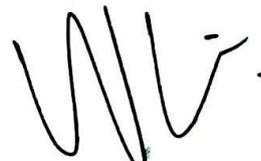
(Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M.)
NIP. 199902252024061002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM HANDLING COMPLAIN DAN SPECIAL NEEDS DI TERMINAL INTERNASIONAL BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI”** dengan tepat waktu. Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

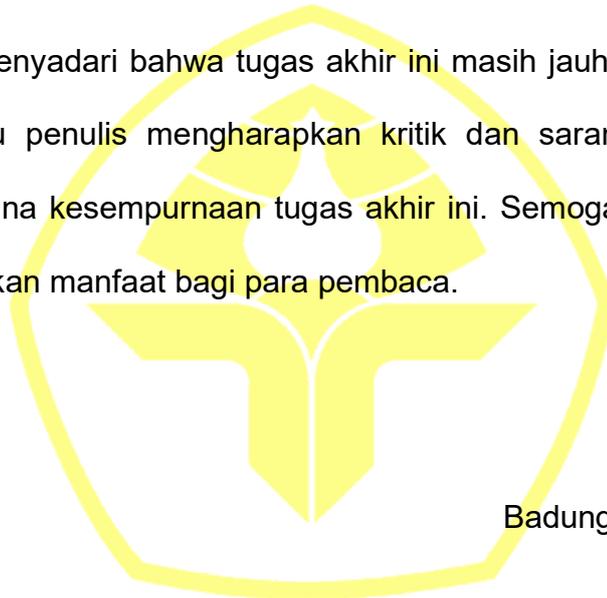
Selama dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan. Berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. I Made Widiantra, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir.
4. Ibu Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing I Tugas akhir yang telah memberikan, arahan, bimbingan, saran, serta motivasi dalam menyusun tugas akhir ini.
5. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran-saran selama penulisan tugas akhir.
6. Bapak dan ibu dosen jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
7. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku *General Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali
8. Bapak Ketut Sarjana selaku *Airport Services Improvement Manager* PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai- Bali.

9. Bapak I Putu Agus Hendra Putra selaku *Airport Service and Hospitality Team leader* yang telah memberikan arahan dan pengetahuan dalam menyusun tugas akhir.
10. Kepada teman-teman dan *staff Airport Services Improvement PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali* yang memberikan dukungan penuh, semangat serta referensi dalam penyelesaian tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.



Badung, 17 Maret 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

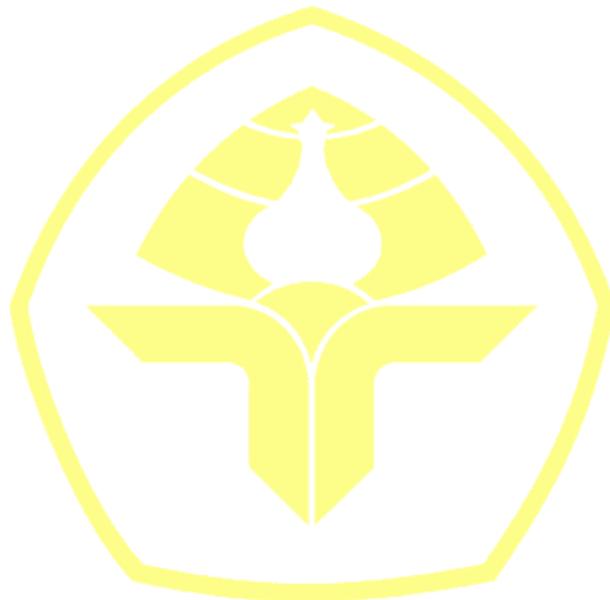
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian.....	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	9
3. Data Penelitian	9
4. Teknik Analisis Data	14

BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pengertian Customer Service	15
1. Pengertian Customer Service	15
2. Fungsi Dan Tugas Customer Service	16
3. Syarat/Kriteria Seorang Customer Service.....	19
B. Pelayanan Prima.....	22
1. Pengertian Pelayanan.....	22
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	23
3. Pengertian Pelayanan Prima	24
4. Tujuan Pelayanan Prima.....	25
5. Fungsi Pelayanan Prima.....	26
6. Konsep Pelayanan Prima	27
C. Handling Complain.....	29
1. Pengertian <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan)	29
2. Perilaku Keluhan (<i>Complaint</i>)	30
3. Manfaat Penanganan Komplain Secara Efektif.....	31
4. Indikator Penanganan Keluhan.....	32
D. Special Needs/ Penumpang Disabilitas.....	33
1. Pengertian <i>Special Needs</i> /Penumpang Disabilitas	33
2. Ketentuan Penumpang Khusus :	34

3. Ketentuan Petugas Pelayanan Penumpang Khusus :	34
4. Disabilitas	35
E. Bandar Udara	37
1. Pengertian Bandar Udara	37
2. Fungsi dan Peran Bandar Udara	39
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
A. Sejarah Perusahaan	41
B. Bidang Usaha	45
C. Struktur Organisasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Peran dan Tugas Customer service pada Bandar Udara Internasional I Gusti ngurah Rai	54
C. Analisis dan Interpretasi data	59
1. Customer Service di PT Angkasa Pura	59
2. Kendala dalam pelayanan <i>Customer Service</i>	64
3. Solusi dalam kendala yang dialami oleh <i>customer service</i> dalam melayani penumpang.	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Simpulan	72

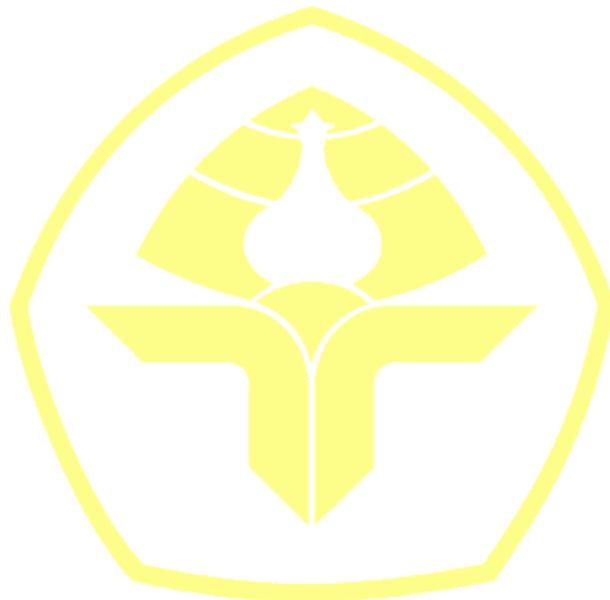
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

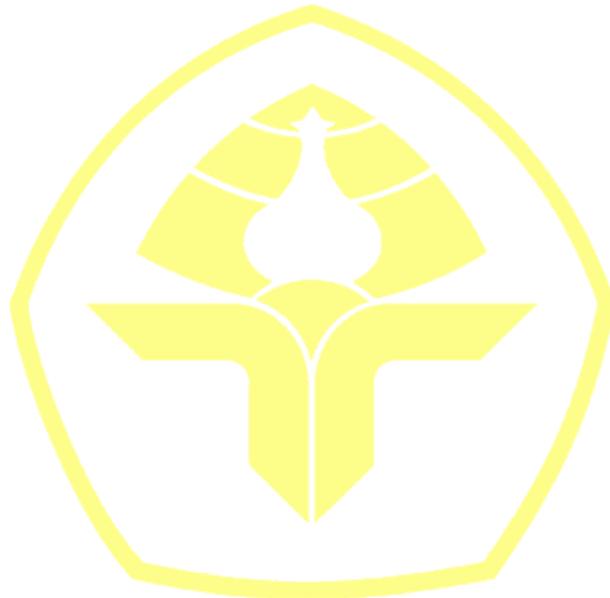
Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Survei ACI Tahunan PT Angkasa Pura 14



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 I Gusti Ngurah Rai Airport	41
Gambar 2. 2 Logo Angkasa Pura 1	44
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan	48
Gambar 4. 1 Infografis Handling Complain Customer Service	67
Gambar 4. 2 Infografis Special Needs Service.....	68



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Untuk *Airport Service And Hospitality Team Leader* Pt Angkasa Pura
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Bersama Team Leader *Customer Service* Pt Angkasa Pura.
- Lampiran 3 Kuisoner Data *Airport Council International (ACI)*.
- Lampiran 4 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir.
- Lampiran 5 Formulir Proses Bimbingan.
- Lampiran 6 Surat Keterangan Luaran.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Customer Service saat ini sangat vital keberadaannya yang mana *customer service* diperlukan oleh perusahaan jasa seperti perusahaan asuransi, penerbangan, perbankan serta perusahaan atau instansi lainnya. Sebagian besar perusahaan khususnya yang berorientasi terhadap kepuasan penumpang pasti memiliki sebuah layanan *customer service*. *Customer service* merupakan salah satu unit kerja yang setiap kegiatannya diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penumpang melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan penumpang. Menurut Rusydi (2017:35) *customer service* adalah suatu upaya memberikan layanan (*service*) kepada pelanggan (*customer*) sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Menurut Kasmir (2017:252) sebagai

seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya antara lain sebagai, *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer*, dan *komunikator*. Fungsi dan tugas tersebut, harus dilaksanakan secara selaras dan seimbang demi tercapainya suatu kepuasan penumpang. *Customer service* juga berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada penumpang dan memberikan informasi kepada penumpang. Menurut Muhammad Yunus (2019:78) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan yang baik baik dimulai dengan keramahan dan sikap positif dari staff bandara. Senyum dan sambutan hangat dapat membuat penumpang merasa lebih nyaman dan dihargai. Sedangkan menurut Agus S. Rahardjo (2021:67) mengemukakan bahwa manajemen keluhan yang efektif adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di bandara. Ia menekankan pentingnya sistem yang transparan dan responsif dalam menangani keluhan pelanggan untuk mencegah terjadinya konflik dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Kesimpulan yang peneliti dapatkan dari kutipan diatas adalah *customer service* berperan vital pada Bandara yang dimana dengan memberikan pelayanan yang professional dan unggul dapat memberikan dampak positif terhadap Bandara. Dalam hal ini *customer service* bertanggung jawab dari awal sampai selesainya. suatu pelayanan penumpang. Peran *customer service* disini juga berusaha untuk memberikan informasi sedetail mungkin tentang kebandar udaraan kepada penumpang.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah bandar udara internasional yang terletak di sebelah selatan Bali, Indonesia, tepatnya di Kecamatan Kuta, Badung, Bali, sekitar 13 km dari Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia, setelah Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan pintu gerbang penerbangan Internasional utama dari Indonesia bagian tengah serta timur.

Salah satu segi pelayanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai adalah *customer service*. Tugas *customer service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sangat penting terutama pada terminal Internasional dikarenakan banyaknya wisatawan dari mancanegara yang tidak mendapatkan cukup informasi mengenai Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, Sehingga *customer Service* diarahkan untuk melayani pertanyaan serta keluhan penumpang dengan memberikan informasi dengan sangat baik, jelas, dan akurat. *customer service* juga sangat penting dari *Image* Negara yang dimana semakin bagus pelayanan yang kita berikan maka semakin puas dan semakin tinggi wisatawan yang akan berkunjung, sehingga ekonomi Negara juga akan bertambah pesat.

Kepuasan pelayanan *customer Service* kepada penumpang dapat diukur oleh Survei *Airport Council International* (ACI) yang dimana Survei ini selalu dilakukan tiga bulan sekali untuk melihat

bagaimana kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dengan memberikan kuisioner. Adapun jumlah rekapitulasi kepuasan penumpang yang ditangani oleh *customer service* melalui survei ACI dari tahun 2018 sampai 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi *Customer Service* pada Survei ACI
Tahunan PT Angkasa Pura 1

Tahun	Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4	Rata- Rata
2018	4,9900	4,9900	4,9842	4,6400	4,9010
2019	4,8700	4,9500	4,9521	4,9511	4,9308
2020	4,9635	4,9486	4,9017	4,9543	4,9420
2022	4,9543	4,9886	4,9890	5,0000	4,9830
2023	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

Sumber : Rekapitulasi ASQ-ACI Tahunan PT Angkasa Pura I

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan pada Tabel 1.1 menunjukkan rekapitulasi kepuasan penumpang yang ditangani oleh *customer service* di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada tahun 2018 – 2023. Pada tahun 2023 terjadi kepuasan penumpang yang sempurna yakni dengan skor 5 pada setiap triwulannya, namun pada tahun 2018 dan 2022 terjadi penurunan dalam jumlah skor kepuasan penumpang.

Bisa dilihat bahwa pada triwulan pertama dan triwulan kedua kepuasan pelanggan berada di angka 4,9900 yang dimana kepuasan pelanggan tersebut cukup tinggi namun pada triwulan berikutnya terjadi penurunan sampai triwulan ketiga pada tahun 2022, yang dimana Penurunan terjadi karena ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Namun pada tahun 2021 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai tidak mendapatkan penumpang dikarenakan adanya *virus COVID-19*.

Selain itu terdapat bagian *Special Needs Service pada Customer Service* yang dimana itu adalah bagian yang mengutamakan pelayanan kepada seseorang yang menyandang disabilitas, sering terjadinya *complain* atau keluhan dikarenakan sering terjadi kesalahpahaman antara pihak penumpang, *customer service* dan pihak *airline*, sehingga penumpang merasa dirugikan.

Sehubungan dengan rekapitulasi kepuasan penumpang tersebut maka dibutuhkan peran *customer service* yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada penumpang yang datang. Dalam hal ini *customer service* mempunyai beberapa tugas yakni memberikan pelayanan yang terbaik untuk penumpang, menjawab keluhan penumpang dengan baik, jelas, dan akurat, memberikan informasi kepada penumpang, dan

membuat penumpang merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang *customer service* berikan.

Oleh karena itu dibutuhkannya SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai salah satu sistem yang dapat melengkapi manajemen tersebut untuk memudahkan dalam memahami apa-apa saja yang harus dilakukan dan apa saja yang tidak boleh dilakukan sesuai dengan visi-misi yang sudah ditetapkan oleh Perusahaan. Menurut Sopiha, (2018:56) SOP adalah panduan yang berisi langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti secara konsisten dalam menjalankan tugas atau kegiatan tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan efisiensi dan efektivitas yang optimal. Sedangkan menurut Hidayat (2019:112) SOP merupakan dokumen yang menjelaskan proses yang harus diikuti dalam melakukan suatu pekerjaan untuk memastikan kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut *customer service* dalam *handling* keluhan penumpang belum memiliki SOP yang baik dan jelas, sedangkan pada keluhan penumpang yang berada di bagian *special needs services* belum mengetahui apa saja SOP yang dimiliki oleh *customer service* dalam *handle* penumpang disabilitas sehingga menyebabkan kesalahpahaman antara penumpang, *customer service* dan juga *airline*.

Melihat pentingnya peranan *customer service* dalam mengatasi permasalahan dalam menangani keluhan penumpang dan menangani permasalahan pada bagian *special needs services* maka penulis tertarik mengangkat penelitian ini dengan judul “ Peranan *Customer Service* Dalam Handling Complain Dan Special Needs Di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan *customer service* dalam *handling complain* dan *special needs* di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *customer service* dalam *handling complain* dan *special needs* di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma III (DIII) pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang Peranan Pelayanan *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan Pelanggan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengambil suatu kebijakan dan mengkaji teori yang ada dengan praktek kerja lapangan, sehingga penelitian ini dapat lebih disempurnakan. Serta sebagai acuan kepada mahasiswa atau pihak lain yang ingin membuat penelitian yang sejenis atau sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan masukan dan saran bagi perusahaan serta menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan operasional perusahaan dan mencoba memberikan alternatif pemecahan masalah yang ada, khususnya untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang beralamat di Jl. Raya I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kuta, Badung. Dengan Nomor Telp. (0361) 751011. Peneliti melakukan penelitian di Bandara Internasional I Gusti

Ngurah Rai dikarenakan Bandara I Gusti Ngurah Rai adalah salah satu bandara terpadat di Indonesia yang dimana memiliki banyak wisatawan mancanegara yang berlibur ke Bali yang dimana pada customer service Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki suatu masalah dalam handling penumpang oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut.

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah peranan *customer service* dalam *handling complain* dan *special needs* di Terminal Internasional Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Sugiyono (2016:15) mengemukakan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode yang bertumpu dari filsafat *postpositivisme*, metode penelitian kualitatif dipakai untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah. Dengan demikian- data yang berupa adalah keterangan-keterangan. Jenis data kualitatif merupakan data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan.

b. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diberikan dalam penulisan ini, penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun keterangan lisan dari karyawan di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali. Adapun sumber data yang dikumpulkan terkait dengan penelitian yaitu :

1) Data Primer

Menurut Moleong (2018:157) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui interaksi langsung antara peneliti dan responden. Metode pengumpulan data primer meliputi wawancara, observasi, dan kuesioner. Data primer dianggap lebih *valid* dan *reliabel* karena diperoleh langsung dari sumber tanpa perantara. Oleh karena itu Data primer tersebut diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan melalui responden dengan cara observasi dan wawancara. Data tersebut berupa dokumen maupun keterangan-keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara-dengan karyawan di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali.

2) Data Sekunder

Menurut Moleong (2018:159) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mendukung atau memperluas temuan dari data primer. Data sekunder mencakup buku, artikel, data statistik, dan sumber-sumber dokumenter lainnya. Data ini penting untuk memberikan perspektif yang lebih komprehensif terhadap subjek penelitian. Jadi data sekunder adalah data tambahan yang ikut mendukung masalah penelitian, yang akan diambil dari dokumen-dokumen dan lain-lain yang ada hubungannya dengan penulisan tugas akhir ini.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data dari hasil penulisan makalah adalah Observasi dalam penelitian kualitatif maka penulis sebagai partisipan yaitu penulis menampakkan peran sebagai observer. Menurut Santoso, (2018:112) Penelitian kualitatif dengan menggunakan observasi partisipan adalah metode penelitian yang melibatkan peneliti secara

aktif dalam kehidupan sehari-hari subjek penelitian untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang perilaku, budaya, dan interaksi sosial. Penulis melakukan pengamatan selama melaksanakan PKL di PT Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali, yang dilaksanakan selama 6 bulan dari tanggal 14 Agustus 2023 sampai 14 Februari 2024.

2) Wawancara

Menurut Moleong (2018:161) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan informan (yang memberikan jawaban). Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian.

Wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam tentang pandangan, pengalaman, atau pemahaman informan mengenai suatu fenomena yang diteliti. Oleh karena itu Wawancara peneliti dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan karyawan perusahaan yang bersangkutan yang dimana wawancara menggunakan kertas berisi pertanyaan-pertanyaan

terkait dengan peranan *customer service* dalam *menghandling complain* dan *special needs service*, dengan informan Bapak I Putu Agus Hendra Putra selaku *Airport Service and Hospitality Team leader*.

3) Studi Kepustakaan

Menurut Bungin (2020:93) studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis literatur yang relevan dengan topik penelitian. Studi kepustakaan berguna untuk memperoleh landasan teoritis yang solid dan memahami berbagai perspektif yang ada dalam literatur. Peneliti mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan dan di perusahaan seperti jurnal dan laporan dari perusahaan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Teknik Analisis Data

Menurut Bungin (2020:123) teknik analisis data adalah langkah-langkah atau metode yang digunakan untuk mengolah, menyajikan, dan menginterpretasi data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Teknik ini melibatkan berbagai teknik statistik dan kualitatif, seperti analisis deskriptif, analisis regresi, analisis konten, analisis tematik, dan sebagainya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik deskriptif kualitatif yaitu menguraikan dan menjelaskan informasi-informasi yang didukung oleh keterangan atau fakta yang diperoleh dari masalah yang di dapatkan dari perusahaan bandar udara Internasional.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dalam penelitian yang peneliti sudah lakukan secara observasi, wawancara dan studi kepustakaan, dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan keramah-tamahan yang terjadi pada *survey ACI* diakibatkan oleh *handling complain* penumpang dan *special needs service*. Pada *handling complain* disebabkan karena petugas *customer service* tidak selalu menggunakan tata cara yang baik dalam melayani penumpang sehingga penumpang merasa dirugikan. sedangkan pada *special needs service*, dikarenakan adanya kesalahpahaman antara penumpang *customer service* dan *airline* dikarenakan ketidaktahuan penumpang terhadap apa saja peran *customer service* dalam melayani penumpang disabilitas,

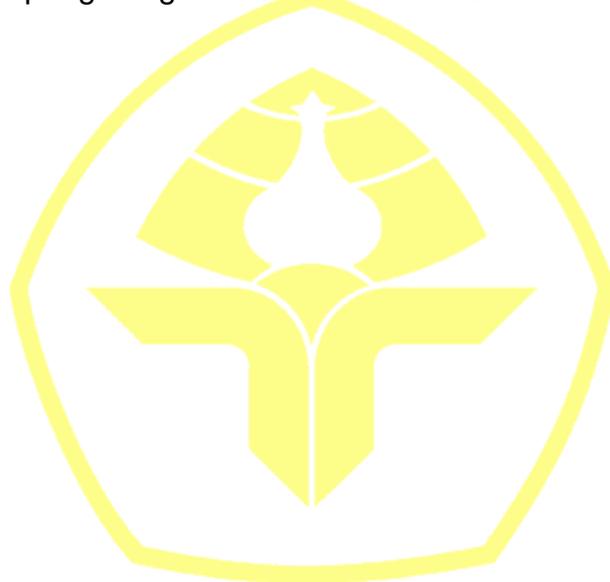
sehingga terjadinya kesalahpahaman yang mengakibatkan penumpang merasa dirugikan. Oleh karena itu peneliti mengusulkan penanganan agar tidak terjadi penurunan lagi pada survey *ACI* yaitu membuat sebuah Infografis yang di pajang di konter *customer service* dan di konter *special needs service* agar *customer service* selalu ingat dan selalu melakukan pelayanan dengan tata cara yang baik dan bagi *special needs service* diharapkan penumpang mengetahui apa saja peran *customer service* dalam melayani penumpang disabilitas agar tidak terjadinya kesalahpahaman lagi dan bagi *customer service* dalam pelayanan *special needs service* bisa menerapkan apa yang sudah ada pada infografis. .

B. Saran

Adapun beberapa Saran dari peneliti dari hasil tugas akhir ini adalah

1. Diharapkan Infografis menjadi solusi dengan memajangkan infografis pada konter pelayanan *customer service* baik konter pelayanan umum maupun konter pelayanan *special needs service*. Agar infografis menjadi solusi yang tepat terkait masalah yang dialami oleh *customer service* pada data *survey ACI*.
2. Diharapkan untuk PT Angkasa Pura untuk memberikan pelatihan *hospitality* secara berkala agar staff lebih responsif,ramah,dan professional dalam melayani penumpang.

3. Untuk team *customer service* bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai diharapkan selalu melakukan pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan penumpang yang ingin melakukan keluhan.
4. Untuk *Special Needs Service* diharapkan selalu memberikan kenyamanan kepada penumpang dan memberikan informasi terkait apa saja peran *customer service* dalam melayani penumpang dengan kebutuhan khusus.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, (2019). Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan), Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Anwar, B. (2018). Pentingnya Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 88-102.
- Bell dan Luddington , (2016) Pengertian keluhan Pelanggan
- Bungin, Burhan. (2020). Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi. Jakarta: Kencana.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Deby, L. (2015). Analisis pelayanan prima dengan konsep A6 di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya. Akses dari: <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>
- Hidayat. (2019). Pentingnya Standar Operasional Prosedur dalam Manajemen Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 112-113.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). Mengelola Bank Syariah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Parsada.
- Laurena, D. J. (2015). Analisis Pelayanan Prima dengan konsep A6 pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya. *journal.unair.ac.id*, 6-7.
- Lestari, D. (2021). Manajemen Operasional Perusahaan. Bandung : Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. (2015). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Nurdiansyah, F. A., & Saputro, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 22–31.

- PT (Persero) Angkasa Pura I. (2016). *Pelayanan dan Informasi Bandara*. Jakarta: Angkasa Pura I.
- Purnama, B. (2022). *Pengelolaan Kebijakan Perusahaan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Rahardjo, A. S. (2021). Manajemen Keluhan di Bandara: Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 67-80.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama
- Rizatul Amalia, & Fitrotun Niswah. (2018). *Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya*. 1.
- Rusmawati, Y. (2018). *sebesar 194,656. Secara parsial indikator reliabilithy berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,000 dan t. XIX*, 1092–1100.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Ryan, Cooper, & Tauer. (2014). *Pelayanan Prima*. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 12–26.
- Santoso, A. (2018). Analisis Keluhan Pelanggan dalam Konteks Layanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 120-135.
- Setiati, R. (2022). *Soft Skills in Customer Service*. Bandung: Alfabeta.
- Sopiah, A. (2018). Peran SOP dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50-65.
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555–561.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Sugiarto. (2016). *LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN*. 4(1), 1–23.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : CV. Alfabeta
- Suminar, R. & Apriliawati. M. (2017). *Pelayanan Prima: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management* edisi 3. Jilid 1. Yogyakarta: Erlangga.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 dan Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2013 tentang tatanan kebandarudaraan Nasional, Fungsi dan peran bandar udara

Wahyono, T. (2019). *Customer Service Excellence: Strategi Mengelola dan Meningkatkan Layanan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Widianto. (2019). Pengertian Kualitas Kualitas Pelayanan. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 8–29.

Yunus, A. (2019). Pelayanan Pelanggan di Bandara: Pentingnya Keramahan dan Sikap Positif Staf. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 78.

Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI