

TUGAS AKHIR

***AIRPORT SERVICE SUPERVISORY* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA
**PT. ANGKASA PURA INDONESIA DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL JUANDA****



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

HARUM NADIA

NIM 2215813012

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “*Airport Service Supervisory Oleh Customer Service pada PT. Angkasa Pura Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda*” tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Usaha Perjalanan Wisata Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan saran dari beberapa pihak hambatan tersebut dapat penulis hadapi. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE,M.eCOM, selaku direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti,SST .Par., M.Par, selaku ketua jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan izin serta memberikan nasihat dan bantuan selama penulis melakukan perkuliahan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali

4. Dra. Cokarda Istri Sri Widhari, M.M. selaku kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing. pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
5. Wahyuning Dyah, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Muhamad Nova, M.Pd selaku Dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dalam penyusun tugas akhir ini.
7. Ibu Annisaa, selaku *manager Customer Service Improvement* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan pada Bandar Udara Internasional Juanda
8. Seluruh staf *Customer service* yang banyak memberikan ilmu dan informasi data untuk melengkapi tugas akhir ini.
9. Kepada Alm kakek Samsul seseorang yang biasa penulis sebut abah, beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh Pendidikan tetapi namamu akan menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi.
10. Kepada Alm nenek Aminah seseorang yang biasa penulis sebut emak, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan dukungan, dan mampu berperan menjadi sosok ibu bagi penulis dan saudara penulis

11. Kepada pintu surgaku, ibunda Alm Nurlina Sari, penulis memang belum sempat melihat wajah beliau, namun kepergianmu membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang sudah tiada. Ragamu memang sudah tidak ada disini, dan tidak bisa di jangkau namun penulis mengucapkan terima kasih sudah memberikan nama untuk penulis yang begitu indah

12. Kepada tante Diana Novriyanti S.SoS terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai selesai

13. Kepada kakak penulis Anggun Sari Monanda. Terima kasih atas dukungan serta memberikan doa dan kasih sayang yang luar biasa dan terima kasih sudah menemani penulis sampai di titik ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan serta kata-kata di atas yang belum sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan saran kritik, dan masukan yang bersifat mambangun dari para pembaca.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca khususnya PT. Angkasa Pura Indonesia, Lingkungan DIII pariwisata, dan penulis. Demikian, semoga laporan ini bermanfaat. Terima Kasih.

Badung, 28 Juli 2025

Harum Nadia

ABSTRAK

Sektor pariwisata berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi, dengan transportasi udara sebagai penunjang utama. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya harus menjaga kualitas layanan melalui *Airport Service Supervisory* oleh *Customer Service*. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan proses pengawasan, kendala, serta solusi yang diterapkan menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi pustaka dengan analisis deskriptif. Hasilnya menunjukkan tiga tahap utama yang harus disiapkan (antara lain persiapan, pelaksanaan, penutup) dengan kendala berupa keterlambatan respons, minimnya fasilitas dan petugas, serta kurangnya penanda kerusakan. Solusi mencakup sistem pelaporan digital, penambahan tenaga, dan peningkatan sarana. Secara keseluruhan, optimalisasi peran *Customer Service* mampu meningkatkan kepuasan penumpang dan citra positif bandara.

Kata Kunci: *Airport Service Supervisory*, *Customer Service*, pelayanan bandara,

Angkasa Pura, Bandara Juanda

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
13.1. Latar Belakang.....	1
13.2. Rumusan Masalah.....	6
13.3. Tujuan Penelitian Tugas Akhir.....	6
13.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	7
13.5. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
13.5.1 Metode Teknik Pengumpulan Data.....	8
13.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	9
1.5.3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Bandara.....	10
2.1.1. Pengertian Bandara.....	10
2.1.2. Klasifikasi Bandar Udara.....	11

2.1.3.	Jenis Bandara berdasarkan rute penerbangan.....	12
2.2.	Definisi <i>Airport Service</i>	13
2.2.1.	Definisi <i>Supervisory</i>	13
2.2.2.	Definisi <i>Airport Service Supervisory</i>	15
2.2.3.	Pengertian <i>Customer Service</i>	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		17
3.1.	Profil Perusahaan.....	17
3.2.	Sejarah Perusahaan.....	18
3.3.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
3.4.	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....		32
4.1.	<i>Airport Service Supervisory</i> oleh <i>Customer Service</i> pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda.....	33
4.1.1.	Tahan persiapan.....	33
4.1.2.	Tahapan Pelaksanaan.....	41
4.1.3.	Tahapan akhir.....	57
4.2.	Kendala yang dihadapi <i>Airport Service Supervisory</i> oleh <i>Customer Service</i> pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda	58
BAB V PENUTUP.....		62
5.1.	Simpulan.....	62

5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Angkasa Pura Indonesia.....	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	23
Gambar 4. 1 <i>Briefing</i> Pergantian <i>Shift</i>	35
Gambar 4. 2 Plottingan SDM <i>facility care</i> bandara.....	37
Gambar 4. 3 kondisi memulai <i>shift</i>	38
Gambar 4.4 Alat alat yang di pergunakan.....	40
Gambar 4. 5 Fasilitas <i>Tenant</i>	42
Gambar 4. 6 Fasilitas WI-FI.....	43
Gambar 4. 7 Fasilitas <i>Trolley</i>	44
Gambar 4. 8 fasilitas suhu.....	46
Gambar 4. 9 Gambar Tanaman.....	47
Gambar 4. 10 Aroma <i>Scenting</i>	49
Gambar 4. 11 Musholla <i>Area Gate 4</i>	50
Gambar 4. 12 Musholla <i>area gate 8</i>	51
Gambar 4. 13 Perlengkapan musholla.....	51
Gambar 4. 14 Fasilitas Mesin <i>Self Checkin</i>	52
Gambar 4. 15 Kebersihan toilet.....	54
Gambar 4. 16 Kerusakan Pada Toilet.....	54
Gambar 4. 17 Laporan Inspeksi Fasilitas.....	55
Gambar 4. 18 Tampak Sisi Kanan <i>Nursery Room</i>	56
Gambar 4. 19 Tampak Sisi Kanan <i>Nursery Room</i>	57

Gambar 4. 20 Memberikan Laporan Selesai Melakukan Pengecekan Fasilitas

Bandara.....58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan fasilitas <i>Tenant</i>	66
Lampiran 2 Laporan fasilitas WI-FI.....	67
Lampiran 3 Laporan fasilitas <i>Trolley</i>	68
Lampiran 4 Laporan Suhu Ruangan.....	69
Lampiran 5 Laporan Fasilitas Tanaman.....	70
Lampiran 6 Laporan <i>Scenting</i>	71
Lampiran 7 Laporan Musholla.....	72
Lampiran 8 Laporan Mesein <i>Self Check-in</i>	73
Lampiran 9 Lampiran pengecekan Kerusakan Toilet.....	74
Lampiran 10 Laporan <i>Nursery Room</i>	75
Lampiran 1 1 Lembar Layak Uji Pembimbing 1.....	76
Lampiran 1 2 Lembar Layak Uji Pembimbing 2.....	77
Lampiran 1 3 Lembar Bimbingan Pembimbing 1.....	78
Lampiran 1 4 Lembar Bimbingan Pembimbing 2.....	79
Lampiran 1 5 Lembar Surat Kterangan Revisi.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri di Indonesia berkembang dengan pesat, termasuk industri jasa. Industri jasa memiliki potensi yang cukup besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, karena dapat berkontribusi terhadap peningkatan PDB nasional, penciptaan lapangan kerja, dan pengurangan kemiskinan. Meskipun demikian, dalam proses pengembangannya, sektor industri jasa mengalami kendala yang masih lemahnya daya saing dari pelaku industri jasa di Indonesia karena adanya kebijakan dan regulasi yang membatasi kesempatan dalam pertumbuhan industri jasa (Harahap et al., 2023)

Sektor industri jasa yang mampu menjadi sumber utama sekaligus penopang bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, salah satunya yaitu sektor pariwisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu industri jasa yang bergantung pada pergerakan manusia. Indonesia menjadi salah satu negara yang sedang giat-giatnya mengembangkan industri pariwisata. Industri pariwisata diharapkan akan membuka banyak lapangan pekerjaan yang akhirnya akan meningkatkan perekonomian Masyarakat (Sihombing & Hutagalung, 2021)

Dalam industri pariwisata ini, terdapat 5 cabang industri yaitu akomodasi merupakan segala bentuk fasilitas atau tempat yang disediakan untuk menginap

atau beristirahat selama seseorang berada di suatu destinasi wisata seperti hotel, villa, resort, dan lainnya. Akomodasi biasanya mencakup fasilitas tidur, kamar mandi, dan layanan tambahan seperti WI-FI, atau layanan kebersihan. Kemudian makanan dan minuman dalam konteks pariwisata merujuk pada berbagai pilihan kuliner yang tersedia di destinasi wisata, yang meliputi restoran, cafe, warung, dan tempat makan lainnya. Hal ini juga mencakup layanan yang ditawarkan oleh tempat akomodasi, seperti sarapan, makan siang, makan malam, atau layanan minibar yang tersedia di kamar hotel.

Rekreasi dan acara suatu aktivitas yang dilakukan untuk tujuan hiburan dalam konteks wisata, rekreasi atau acara bisa mencakup berbagai kegiatan seperti keliling kota, berwisata alam, melakukan olahraga, ataupun mengikuti kegiatan budaya dan hiburan seperti konser atau festival, lalu transportasi merupakan sarana atau moda yang digunakan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam perjalanan wisata atau mampu menjangkau daerah-daerah yang sebelumnya dianggap sulit dijangkau, terpencil terutama transportasi udara berbasis internasional dalam hal jaringan lintas negara. Jaringan perjalanan udara yang efisien menyediakan akses ke daerah-daerah sekarang dapat mencapai tempat-tempat hitungan jam dan bukan hari atau bulan. Selanjutnya ada perjalanan wisata merupakan kegiatan bepergian ke suatu tempat untuk tujuan rekreasi, hiburan, atau pengetahuan. Perjalanan ini bisa berupa toure yang terorganisir atau perjalanan pribadi ke destinasi wisata.

Dari 5 cabang industri tersebut, industri transportasi memegang peran penting terhadap keberhasilan industri pariwisata. Karena berfungsi sebagai penghubung antara wisatawan dengan destinasi wisata. Tanpa aksesibilitas yang baik, wisatawan

tidak dapat mencapai tujuan pariwisata mereka, yang secara langsung akan mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan dan perkembangan sektor pariwisata itu sendiri. Transportasi juga berperan dalam mempercepat perjalanan, mengurangi biaya, serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para wisatawan, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman mereka selama berlibur.

Industri transportasi di Indonesia telah berkembang pesat, meskipun masih menghadapi tantangan terkait infrastruktur dan kualitas layanan (Asmiati et al., 2023) Seiring dengan pertumbuhan sektor pariwisata pemerintahan Indonesia terus berusaha memperbaiki infrastruktur transportasi di berbagai daerah, seperti bandara, Pelabuhan, jalan raya, serta fasilitas transportasi public yang lebih modern dan efisien. Namun Indonesia memiliki berbagai transportasi yang mendukung mobilitas wisatawan baik transportasi udara, transportasi laut, dan transportasi darat

Transportasi yang paling sering digunakan oleh wisatawan adalah moda transportasi udara (Ferdian, 2020). Pemerintah Indonesia telah membuka lebih dari 683 bandara yang tersebar di seluruh wilayah negara, dengan sekitar 17 bandara Internasional yang melayani penerbangan internasional. Bandara internasional ini menghubungkan Indonesia sebagai negara di Asia. Selain itu ada beberapa bandara yang menyediakan fasilitas seperti wi-fi, *lounge*, fasilitas Kesehatan, toilet, dan parker.

Dalam pengelolaan bandara, Airport Service supervisory merujuk pada layanan yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan kelancaran operasional layanan udara di bandara, secara umum. *Airport service supervisory*

berperan untuk memastikan bahwa layanan di bandara berjalan dengan efisien, aman, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Staf juga sering terlibat dalam menangani masalah yang muncul terkait dengan fasilitas bandara, serta kebutuhan layanan lainnya yang mendukung kenyamanan penumpang di bandara.

Salah satu bandar udara yang memiliki *Airport service Supervisory* adalah bandar udara internasional Juanda di Surabaya. Sebagai salah satu bandara terbesar di Indonesia dan tersibuk di Indonesia pada tahun 2013, bandara Juanda yang pergerakannya penumpang sebesar 17.851.243 prang. Kemudian berdasarkan data yang dirilis oleh badan pusat Statistik pada tahun 2017, SUB menduduki peringkat ke 2 dengan jumlah pergerakan mencapai 18.996.584 orang. Pertumbuhan penumpang sebesar 15% ini tentu dibarengi dengan peningkatan lalu lintas pesawat udara yang beroperasi di SUB. Keamanan merupakan hal yang harus diutamakan oleh Bandar Udara Juanda Surabaya demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi kepuasan penumpang Bandar Udara Juanda Surabaya selalu memperhatikan faktor-faktor seperti kualitas penumpang, fasilitas, dan Lokasi yang ditawarkan agar dapat berkualitas. Menyadari akan peranan pengguna dan pengaruh kepuasan penumpang, Bandar Udara Juanda Surabaya berupaya mencari cara untuk dapat menciptakan kepuasan penumpang. Oleh karena itu Bandar Udara Juanda Surabaya dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui keamanan, fasilitas, dan reaksi agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang. merujuk pada layanan yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan kelancaran operasional layanan udara di bandara. Secara umum, *Airport Service supervisory* oleh *Customer Service* berperan untuk memastikan

bahwa layanan di bandara berjalan dengan efisien, aman, dan sesuai dengan standar yang. Mereka juga sering terlibat dalam menangani masalah yang muncul terkait dengan fasilitas bandara, serta kebutuhan layanan lainnya yang mendukung kenyamanan penumpang di bandara.

Secara keseluruhan, layanan *Customer Service* yang efektif dan ramah di bandar udara internasional Juanda memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang baik bagi penumpang. *Customer Service* ini bertanggung jawab untuk membantu penumpang dengan berbagai kebutuhan, menjawab pertanyaan, serta menangani masalah yang mungkin timbul selama perjalanan mereka melalui bandara. *Customer Service* memberikan informasi terkait penerbangan, jadwal keberangkatan, jadwal kedatangan, menyediakan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, dan menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang, terutama dalam situasi darurat atau saat terjadi gangguan penerbangan. *Customer Service* yang baik memiliki dampak langsung di bandara mulai dari memberikan layanan yang ramah, *responsive*, membantu penumpang merasa lebih nyaman, meningkatkan citra bandara, dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dari pemaparan di atas, dapat dilihat bahwa keberhasilan dari pelayanan di bandara tergantung pada kepuasan pelanggan sehingga dalam pengelolaan bandara membutuhkan peran penting dari berbagai pihak, salah satunya yaitu *Customer Service*. Oleh karenanya, penulis ingin mendalami peran *Customer Service* dalam melakukan penanganan *Airport Service Supervisory*. Dalam hal ini, penulis

mengajukan Tugas Akhir dengan judul “*Airport Service Supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah yang dibahas di dalam pembuatan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Airport Service supervisory* oleh *Customer Service* PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat pelaksanaan penanganan *Airport Service Supervisory* oleh *Customer Service* PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda serta Solusi apa yang diterapkan?

1.3. Tujuan Penelitian Tugas Akhir

Ada pun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana proses *Airport Service Supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda
2. Mengetahui kendala dalam *Airport Service Supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional dan cara mengatasinya.

1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penulisan ini, antara lain:

- a. Bagi mahasiswa
 1. Bagi mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
 2. Mengetahui secara detail tentang hambatan yang dihadapi dalam *Airport Service Supervisory* oleh *Customer service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 1. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Airport Service Supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda.
 2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga referensi Bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun Tugas Akhir atau buku ajar tentang *Airport Service supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda
- c. Bagi Perusahaan
 - 1) Dapat menjadi masukan dan pemikiran bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terbaik kepada penumpang.

- 2) Dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik antara pihak Perusahaan dengan kampus Politeknik Negeri Bali.

1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- a. Metode Observasi

Metode Observasi yaitu pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses *Airport Service Supervisory* Oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda. Sehingga melalui pengamatan ini penulis mendapatkan informasi yang lengkap.

- b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan salah satu staf *Customer Service*.

- c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Metode ini dibantu dengan Teknik catat/ringkas.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu menggambarkan dan memaparkan suatu keadaan atau proses berdasarkan data-data yang telah didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Angkasa Pura Indonesia

1.5.3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Ada dua jenis metode dalam penyajian hasil analisis yang pertama ada metode formal yaitu penyajian hasil analisis menggunakan tanda atau lambing, yang kedua metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan kata-kata. Bila dikaitkan dengan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode informasi yaitu dengan menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata sendiri berupa penjelasan dari *Airport Service Supervisory* Oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, sedangkan dalam menggunakan metode formal penulis menyajikan hasil analisis dengan menggunakan penyajian hasil analisis data seperti, Foto, dan gambar beserta keterangan-keterangan yang penulis dapat dari Perusahaan

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan terkait penanganan *Airport Service supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, maka penulis dapat menyimpulkan:

- a. Terdapat 3 tahapan dalam penanganan *Airport Service supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, yaitu (1) tahap persiapan, yang meliputi mengecek counter, dan melakukan *briefing* (2) tahap pelaksanaan, yang meliputi memeriksa tenant, memeriksa wi-fi, memeriksa *trolley*, memeriksa suhu ruangan, memeriksa tanaman, memeriksa *scenting*, memeriksa musholla, memeriksa mesin *self check-in*, memeriksa kebersihan toilet, dan memeriksa *nursery room* (3) tahap akhir, yang meliputi memberikan laporan kepada group whatsapp dan mengecek laporan yang ada di *Spreadsheet* secara satu persatu atau secara berkala.
- b. Terdapat 4 kendala yang dihadapi selama penanganan *Airport Service supervisory* oleh *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, yaitu (1) Respon team teknis yang berada di pusat yang kurang sigap, 2) Keterbatasan jumlah air minum gratis bagi

- c. penumpang, (3) Kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada *Customer Service*, dan (4) keterbatasan simbol atau *sign* untuk fasilitas yang rusak.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan di atas dapat disarankan mengenai pelaksanaan tugas *Customer Service* di Bandar Udara Internasional Juanda oleh PT. Angkasa Pura Indonesia, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas pengecekan fasilitas, disarankan agar PT. Angkasa Pura Indonesia mengembangkan dan menerapkan aplikasi digital terintegrasi yang memungkinkan pelaporan langsung secara real-time dari staf *Customer Service* ke tim teknis dan manajemen. Aplikasi ini dapat menggantikan pelaporan manual melalui grup *WhatsApp* dan *Google Sheets*, serta mempermudah pemantauan progres tindak lanjut permasalahan, mempercepat respons tim teknis, dan mengurangi kendala komunikasi antar tim. Selain itu, sistem ini dapat menyimpan data historis untuk analisis performa dan perencanaan peningkatan layanan ke depannya.
2. Pada PT. Angkasa Pura Indonesia disarankan untuk melakukan penambahan staf pada *Customer Service*, karena dengan semakin banyaknya staf yang bertugas maka dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Bagas Surya, & Andi Syaputra. (2024). Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Pemeriksaan X-Ray di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *MES Management Journal*, 3(2), 413–426. <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i2.241>
- Ansari, A. (2004). Manajemen *Supervisor*: Rekayasa Islami. *Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 2(1), 33–45.
- Asmiati, Sulastriani, & Andi, B. C. (2023). *Copyright @*. 3, 6184–6197.
- Djadjuli, D. (2018). Pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 565–573. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/879>
- Dyahjatmayanti, D., & Prasetya Febrianto, H. (2023). Strategi Komunikasi Efektif *Customer Service* Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 227–235. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.916>
- Ferdian, M. (2020). Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan. *Ilmu Hukum Dirgantara*, 11(1), 40–52.
- Harahap, N. A. P., Al Qadri, F., Harahap, D. I. Y., Situmorang, M., & Wulandari, S. (2023). Analisis Perkembangan Industri Manufaktur Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(5), 1444–1450. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2918>

Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). Peran *Customer Service* Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Dalam Perusahaan. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1567–1581.

Octavia, Y., & Alexandro, R. (2020). Efektivitas *Customer Service* (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 4(1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v4i1.816>

Parmudya, R. P., & Widagdo, D. (2023). Analisis Tugas Terminal *Service Officer* dan *Apron Movement Control* Dalam Pengawasan Fasilitas Sisi Darat dan Sisi Udara di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 559–571. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1109>

Reza Maulana Sultan, & Suprapti Suprapti. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal *Service Office* Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 2(2), 01–11. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v2i2.374>

Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip Manajemen Pengolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 25, 25–32.

Sihombing, N. E., & Hutagalung, I. J. (2021). Strategi Pengembangan Sektor Pariwisata Kabupaten Toba Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 150–172.
<https://doi.org/10.51622/jispol.v1i2.415>

Tandibua, D. B., & Widagdo, D. (2024). Kajian Pengawasan Unit *Apron Movement Control* (AMC) terhadap Kelayakan *Ground Support Equipment* (GSE) di Sisi Udara Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(3), 1296–1312.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.702>

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran RI Nomor 4956. Sekretariat Negara. Jakarta

