

## **KELUHAN PENUMPANG PADA PELAYANAN UNIT INFORMASI PT ANGKASA PURA BANDARA ADI SOEMARMO SOLO**

**Kartika Fajar Nieamah<sup>1)</sup>**

<sup>1)</sup>*Program Studi Pramugari-pramugara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
kartika.nieamah@gmail.com*

### **Abstrak**

*Perkembangan industri penerbangan disebabkan karena meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi udara. Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga membutuhkan transportasi udara ketika hendak bepergian dari provinsi satu ke provinsi lain. Indonesia memiliki bandara yang tersebar di seluruh provinsi baik bertaraf nasional maupun internasional. Bandara Adi Sucipto merupakan salah satu bandara bertaraf internasional yang terletak di Solo. Salah satu fasilitas pelayanan yang diberikan di bandara Adi Sucipto adalah unit informasi. unit informasi merupakan salah satu sarana informasi yang langsung berhubungan dengan penumpang. Unit informasi merupakan salah satu fasilitas yang diberikan untuk penumpang. Unit informasi dalam memberikan pelayanan harus cepat dan tepat, hal ini berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Tujuan penelitian ini adalah mendiskripsikan unit informasi dalam melayani jasa, mendiskripsikan mutu dan kualitas pelayanan informasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan unit informasi.*

*Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama melalui observasi terhadap pengguna jasa dan wawancara terhadap petugas unit informasi. Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung, misalnya dari studi pustaka, arsip, catatan dokumen berupa jadwal penerbangan.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas unit informasi masih kurang akurat dan teruji kebenarannya, kurang tepat waktu dalam memberikan informasi, kurang berkerjasama dengan unit-unit atau maskapai yang berada di bandar udara, kurang cepat dan tanggap, fasilitas yang digunakan unit informasi masih manual, hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Pengguna jasa merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada unit informasi, hal ini disebabkan karena di unit informasi masih menggunakan fasilitas-fasilitas yang manual sehingga informasi yang diberikan terlambat atau tidak tepat waktu dan kurang akurat.*

**Kata kunci:** *Unit informasi, Pelayanan jasa, Kepuasan*

### **Pendahuluan**

Transportasi merupakan alat yang digunakan untuk mengangkut manusia, hewan maupun barang. Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga membutuhkan alat transportasi untuk bepergian dari suatu provinsi ke provinsi lainnya. Salah satu alat transportasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia adalah transportasi udara. Alasan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi udara yaitu dapat menghemat waktu serta lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Transportasi udara merupakan alat transportasi yang mudah, cepat, dan aman.

Pesawat udara tidak lepas dari sarana bandar udara. Di bandar udara terdapat fasilitas pelayanan langsung kepada penumpang yaitu unit informasi. Unit informasi ini berfungsi sebagai sarana pemberi informasi di dalam bandar udara. Unit informasi secara langsung digunakan untuk berinteraksi dengan para pengguna jasa baik penumpang maupun non penumpang. Oleh karena itu, para petugas unit informasi tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa.

Pelayanan informasi berhubungan langsung dengan pengguna jasa, yaitu penumpang. Petugas unit informasi dalam memberikan pelayanan harus cepat dan tepat. Selain itu, petugas informasi harus berkoordinasi atau bekerjasama dengan petugas *Apron Movement Control* (selanjutnya disebut AMC) dan maskapai penerbangan atau *ground handling*. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa.

## Tinjauan Pustaka

### Definisi Informasi

Menurut Davis [1], informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Sedangkan menurut Moeliono dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia [2], informasi adalah data yang telah diproses untuk suatu tujuan tertentu. Tujuan tersebut adalah untuk menghasilkan sebuah keputusan.

Kualitas informasi ditentukan oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

- a. Keakuratan dan teruji kebenarannya, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.
- b. Kesempurnaan informasi, informasi disajikan dengan lengkap tanpa pengurangan, penambahan, dan perubahan.
- c. Tepat waktu, informasi harus disajikan secara tepat waktu, karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.
- d. Relevansi, informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut dapat diterima dengan mereka yang membutuhkan.
- e. Mudah dan murah, apa bila cara dan biaya untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang menjadi tidak berminat untuk memperolehnya, atau akan mencari alternatif.

### Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategis dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang ditemukan [3].

Sistem informasi yang digunakan oleh Bandar Udara internasional Adi Soemarmo Solo adalah sistem *automatic announcement* yang merupakan sistem penyuaaran pengumuman yang bersifat otomatis berdasarkan dari jadwal yang di dapat dari integrasi dengan *Fligh Information Display Sistem (FIDS)* maupun jadwal internal yang ada. Penyuaaran menggunakan teknologi bank suara dengan dua bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sistem *automatic announcement* ini juga berinteraksi dengan *public address* untuk dapat menyuarakan pengumuman pada zona yang sudah ditentukan secara spesifik untuk Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Public address* sistem juga digunakan untuk panggilan nama calon penumpang atas permintaan dari

maskapai penerbangan, dilakukan panggilan secara manual. *Sistem automatic annaouncement* ini juga berinteraksi dengan *Flight Information Display System*, sehingga penyuaaran pengumuman dapat berjalan otomatis sesuai data dan perintah yang dikeluarkan dari *FIDS*.

## Pelayanan

Menurut Kotler [4] definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi terciptanya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pelayanan secara umum adalah rasa memuaskan yang diberikan kepada orang lain yang disertai dengan kemudahan untuk memenuhi segala kebutuhan pelanggan.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pengguna jasa. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pengguna jasa, sehingga pengguna jasa dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A [5], beberapa karakteristik yang merupakan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan atau jasa yang dijadikan dengan tepat dan terpercaya (optimal dan akurat) serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Indikator-indikatornya adalah menepati janji yang sudah ditepati, menunjukkan perhatian tulus untuk menyelesaikan masalah, sikap pelayanan yang benar, baik dan ramah serta siap membantu dalam menyelesaikan masalah.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan untuk memberi jasa dengan cepat dan tanggap. Indikator-indikatornya adalah menjelaskan secara rinci, jelas dan mudah dimengerti mengenai pelayanan yang diberikan.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan. Indikator-indikatornya adalah perilaku karyawan yang menumbuhkan kepercayaan adalah perasaan aman dan terjamin, karyawan selalu sopan dan ramah, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan mengenai jasa yang ditawarkan.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu syarat untuk peduli memberikan perhatian kepada pelanggan. Indikator-indikatornya adalah memberi perhatian secara pribadi dan memberi pelayanan yang aman.
- e. Keberwujudan (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik peralatan, personil, dan media komunikasi. Indikator-indikatornya adalah peralatan modern yang mendukung, fasilitas fisik, kerapian dan keberhasilan para karyawan.
- f. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Tanggapan pengguna jasa, tingkat kepuasan pengguna jasa diukur dengan kategori-kategori sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Pengguna jasa dikatakan merasa puas apabila kualitas pelayanan dari masing-masing pelayanan yang diterima lebih besar daripada pengharapannya.

## Komunikasi

Menurut Rogers dan Kincaid [6] menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Dalam kehidupan sehari-hari, tindakan komunikasi sering dilakukan karena komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat mendasar untuk setiap manusia. Komunikasi berasal dari bahasa Inggris yang memiliki asal usul dari bahasa Latin

yaitu *communis* artinya milik bersama atau membagi yang merupakan sebuah proses untuk membangun kebersamaan dan pengertian. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari seorang atau beberapa orang, organisasi, dan masyarakat agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

#### a. Tujuan komunikasi

Secara umum tujuan komunikasi adalah sebagai berikut :

- 1) Supaya yang disampaikan oleh komunikator (yang menyampaikan) dapat dimengerti oleh komunikan (penerima). Agar dapat dimengerti oleh komunikan maka komunikator perlu menjelaskan pesan utama dengan sejelas-jelasnya dan sedetail mungkin.
- 2) Agar dapat memahami orang lain. Dengan melakukan komunikasi setiap individu yang lain dengan kemampuan mendengar apa yang dibicarakan orang lain.
- 3) Agar pendapat kita diterima orang lain. Komunikasi dan pendekatan merupakan cara agar gagasan kita diterima orang lain.
- 4) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Komunikasi dan pendekatan mampu membangun persamaan persepsi dengan orang lain kemudian menggerakkannya sesuai keinginan kita.

#### b. Fungsi komunikasi

Dalam manfaat dan dampak yang ditimbulkan komunikasi memiliki fungsi-fungsi yang sangat berperan dalam kehidupan masyarakat. Secara umum fungsi komunikasi adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai kendali, fungsi komunikasi sebagai kendali memiliki arti bahwa komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku orang lain atau anggota dalam beberapa cara yang harus dipatuhi.
- 2) Sebagai motivasi, komunikasi memberikan perkembangan dalam motivasi dengan memberikan penjelasan dalam hal-hal dalam kehidupan kita.
- 3) Sebagai pengungkapan emosional, komunikasi memiliki peranan dalam menggunakan perasaan-perasaan kepada orang lain, baik itu senang, gembira, kecewa, tidak suka dan lain-lain.
- 4) Sebagai informasi, komunikasi memberikan informasi yang diperlukan dari setiap individu dan kelompok dalam mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenai dan menilai pemilihan alternatif.

#### c. Syarat-syarat komunikasi

Dalam berkomunikasi diperlukan syarat-syarat tertentu dalam penggunaannya. Syarat-syarat komunikasi adalah sebagai berikut :

- 1) *Source* (sumber), adalah dasar dalam penyampaian pesan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber komunikasi adalah orang, lembaga, buku dan lain-lain.
- 2) Komunikator, adalah pelaku penyampaian pesan yang berupa individu yang sedang berbicara atau menulis, dapat juga berupa kelompok orang, organisasi komunikasi seperti televisi, radio, film, surat kabar, dan sebagainya.
- 3) Pesan, adalah keseluruhan yang disampaikan oleh komunikator. Pesan mempunyai tema utama sebagai pengaruh dalam usaha mengubah sikap dan tingkah laku orang lain.
- 4) Saluran (*channel*) adalah komunikator yang digunakan dalam menyampaikan pesan. Saluran komunikasi berupa saluran formal (resmi) dan saluran informal (tidak resmi). Saluran formal adalah saluran yang memiliki garis wewenang dari suatu organisasi, seperti komunikasi antara pemimpin dan karyawannya. Sedangkan saluran informal adalah saluran yang berupa, kabar

- burung, dan kabar angin.
- 5) Komunikasikan, adalah penerima pesan dalam komunikasi yang berupa individu, kelompok dan masa.
  - 6) *Effect* (hasil), adalah hasil akhir dari suatu komunikasi dengan bentuk terjadinya perubahan sikap dan perilaku komunikan. Perubahan itu bisa sesuai keinginan atau tidak sesuai dengan keinginan komunikator.

## **Kepuasan**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya [4]. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasakan puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, konsumen merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya, konsumen yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif. Penelitian ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang kepuasan pelanggan terhadap salah satu layanan di bandara, yaitu pada unit informasi di PT Angkasa Pura Bandara Adi Sumarmo Solo.

### **Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura Bandara Adi Sumarmo Solo. PT Angkasa Pura merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara dalam operasionalnya khusus mengelola bandara yang berada di wilayah Indonesia yang bergerak sebagai penyedia layanan jasa lalu lintas udara dan kebandarudaraan yang mengutamakan keselamatan penerbangan.

### **Data dan Metode Pengumpulan Data**

Data yang dibutuhkan peneliti adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh wawancara mendalam. Model pertanyaan adalah semi-terstruktur. Wawancara dilakukan kepada

penumpang dan petugas unit informasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen PT Angkasa Pura serta observasi di Bandara Adi Sumarmo.

### **Analisis Data**

Analisis data dilakukan pada saat di lapangan, yaitu pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai. Pada saat pengumpulan data, peneliti akan melakukan wawancara mendalam terhadap narasumber pertama, yaitu penumpang yang berada di ruang tunggu bandara Adi Sumarmo Solo. Peneliti akan terus melontarkan pertanyaan-pertanyaan hingga jawaban narasumber dianggap cukup. Setelah wawancara mendalam pada narasumber pertama, peneliti akan segera melakukan analisis dengan reduksi data, yaitu dengan menyederhanakan jawaban-jawaban yang diberikan oleh narasumber tersebut. Setelah penyederhanaan dilakukan maka tahap selanjutnya adalah dengan kategorisasi data. Jika data sudah dikategorisasi, maka dilakukan pengkodean. Setelah dilakukan pengkodean maka dilakukan penafsiran data. Setelah selesai akan dilanjutkan dengan narasumber ke dua dan seterusnya seperti yang telah dilakukan pada narasumber pertama. Wawancara mendalam akan dilakukan secara terus menerus sampai mendapatkan jawaban yang dapat menarik kesimpulan pada preferensi wisatawan tersebut.

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **Keluhan Pengguna Jasa Unit Informasi**

Dari hasil penelitian selama dua bulan di PT Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo di unit AMC selama satu bulan dan di unit informasi selama satu bulan, maka penulis mendapatkan atau memperoleh data tentang masalah yang dihadapi oleh bagian unit informasi. Unit informasi dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa masih mendapatkan komplain. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo dengan pengguna jasa informasi bahwa banyak sekali komplain pengguna jasa informasi di Bandar Udara Adi Soemarmo

#### **Pintu kedatangan penumpang**

Kelancaran dan ketepatan petugas informasi dalam penyampaian informasi kepada penumpang sangat diutamakan. Banyak terjadi kesalahan dan kelambanan dalam penyampaian informasi, hal ini disebabkan petugas unit informasi harus meminta data informasi kepada petugas unit AMC (*Apron Movemen Control*) terlebih dahulu atau harus menunggu petugas unit AMC (*Apron Movemen Control*) memberi informasi melalui HT (*Handy Talky*). Terdapat banyak miskomunikasi antara petugas informasi dan petugas AMC, misalnya pada kasus (14 April 2016) seorang penjemput penumpang yang menanyakan kepada petugas informasi mengenai pintu kedatangan untuk penumpang pesawat lion air melalui pintu domestik atau pintu internasional. Dalam hal ini, petugas informasi harus menanyakan kepada petugas AMC terkait parkir pesawat lion air. Petugas AMC memberikan informasi bahwa Lion Air akan mendarat di parking stant nomor 6, kemudian petugas informasi memberikan informasi bahwa penumpang Lion Air akan keluar melalui pintu kedatangan internasional. Akan tetapi pada saat mendarat, pesawat Lion Air mendarat di parking stand nomor 4 dan penumpang keluar melalui pintu kedatangan domestik. Miskomunikasi seperti inilah yang menimbulkan komplain pengguna jasa.

#### **Delay**

Bandara Adi Soemarmo tidak memiliki komputer khusus *flight* radar, hal ini mengakibatkan

menyampaikan informasi ke penumpang kurang cepat. Informasi mengenai *delay* atau *estimate* harus sesuai dengan jadwal kedatangan pesawat yang diberikan oleh pihak AMC atau pihak maskapai.

Jika koordinasi antara pihak informasi, AMC maupun maskapai tidak berjalan dengan baik, maka akan terjadi keterlambatan dalam penyampaian pesan *delay*. Seperti yang terjadi pada tanggal 12 Maret 2016, pemberitahuan mengenai *delay* tidak diumumkan ataupun ditulis dalam layar monitor dikarenakan unit informasi belum mendapatkan informasi dari pihak AMC maupun maskapai. Hal ini disebabkan oleh pesawat TNI yang sedang berlatih, oleh karena itu pihak AMC belum dapat memberikan informasi lebih lanjut. Dalam hal ini, pengguna jasa informasi menelontarkan hal tidak puas kepada unit informasi.

### **Informasi di Layar Monitor**

Petugas unit informasi dalam memperbaharui informasi di layar monitor masih manual. Petugas unit informasi harus memperbaharui informasi di layar monitor sesuai dengan informasi yang didapatkan dari pihak maskapai atau unit AMC tanpa penambahan, pengurangan, perubahan informasi yang telah diberikan kepada petugas unit informasi. Perusahaan maskapai penerbangan kurang bekerjasama dengan unit informasi, ada pengguna jasa yang komplain kepada unit informasi bahwa informasi yang diberikan unit informasi berbeda dengan informasi yang diberikan dari maskapai penerbangan.

Selain bekerjasama dengan pihak AMC, unit informasi juga bekerja sama dengan pihak *ground handling*. Terkadang informasi yang ada di layar tidak sesuai dengan yang ada. Pada tanggal 21 Maret 2016 seorang pengguna informasi melihat informasi di layar monitor bahwa maskapai yang akan ditumpangi *check-in* masih di buka. Akan tetapi ketika penumpang tersebut hendak *check in* ternyata sudah ditutup. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan pengguna jasa dikarenakan kurangnya koordinasi antara pihak *ground handling* dan unit informasi. Sistem informasi yang dipakai di Bandar Udara Adi Soemarmo tidak otomatis maka perubahan informasi pun harus ditulis secara manual.

### **Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan informasi di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo.**

Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan agar pelaksanaan informasi dapat dilakukan secara optimal maka upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak unit informasi atau perusahaan adalah sebagai berikut:

#### **a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi baik perusahaan maupun instansi. Selain itu, sumber daya manusia juga merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Meskipun teknologi semakin berkembang, perkembangan informasi semakin meluas namun tanpa adanya sumber daya manusia yang baik atau handal maka sebuah organisasi atau perusahaan akan sulit mencapai tujuan. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah petugas unit informasi, petugas unit informasi harus lebih aktif bertanya atau mencari informasi-informasi kepada pihak maskapai penerbangan atau kepada unit AMC tentang apa saja yang kemungkinan ditanyakan oleh pengguna jasa, seperti tentang *estimate* atau perkiraan waktu pesawat akan mendarat.

Petugas unit informasi dalam memberikan pelayanan harus akurat dan teruji kebenarannya, informasi

harus disajikan dengan lengkap tanpa pengurangan, penambahan, dan perubahan. Informasi harus disajikan secara tepat waktu karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, informasi harus relevan atau memiliki nilai manfaat yang tinggi, informasi harus mudah didapatkan dan murah. Pada unit informasi harus menambah jumlah petugas atau sumber daya manusia karena di unit informasi kekurangan petugas atau sumber daya manusia, bukan hanya jumlah dari sumber daya manusianya tetapi kualitas dan kemampuan dari sumber daya manusianya juga harus ditingkatkan lagi dengan cara memberikan pelatihan atau sosialisasi.

#### **b. Melakukan Kordinasi atau Kerjasama dengan Unit-Unit yang Berada Di Bandar Udara.**

Unit informasi harus melakukan kordinasi atau kerjasama dengan unit-unit yang berada di bandar udara tersebut yang berhubungan langsung dengan penerbangan. Selain dengan maskapai penerbangan yang berada di bandar udara tersebut unit informasi harus menjalin kerjasama yang baik dengan unit-unit atau instansi yang lain seperti unit *AMC (Apron Movement Control)*, *AVSEC (Aviation Security)* dan unit-unit yang lain. Kerjasama harus terjalin sehingga kegiatan penerbangan akan berjalan dengan lancar dan aman serta informasi yang diberikan untuk pengguna jasa akurat dan sama antara unit informasi dengan maskapai penerbangn untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa bandar udara.

#### **c. Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Unit informasi atau perusahaan selain meningkatkan kualitas sumber daya manusia juga harus meningkatkan kualitas pelayanan, untuk meningkatkan kembali *image* atau citra kualitas pelayanan unit informasi dan dapat menghapuskan atau mengurangi kendala-kendala, komplain dari pengguna jasa yang terjadi selama ini dengan menata kembali sistem pelayanan yang ada agar semua pengguna jasa bisa merasa puas dengan segala kemudahan dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Sikap para petugas unit informasi juga berpengaruh dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan informasi. Para petugas unit informasi harus memiliki sikap yang bersahabat, ramah, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, keberwujudan, serta sabar dalam menghadapi pengguna jasa, sehingga para pengguna jasa akan merasa nyaman ketika bertanya dan petugas unit informasi harus bekerja secara profesional. Petugas unit informasi harus mengkondisikan diri untuk senyum dalam memberikan pelayanan, menyambut kedatangan pengguna jasa yang akan bertanya dengan salam “selamat pagi” dan menyampaikan penawaran jasa atau kesiapan untuk membantu secara sopan, menjawab pertanyaan dengan kalimat yang jelas dan didukung data yang telah ada, menggunakan ragam bahasa yang dapat dimengerti oleh pengguna jasa, menghindari kata “tidak tahu” dengan berusaha untuk mencari informasi yang dibutuhkan sehingga pengguna jasa merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh unit informasi.

#### **d. Peralatan atau fasilitas-fasilitas yang mendukung**

Guna untuk menunjang peningkatan mutu dan kualitas pelayanan di unit informasi harus mempunyai peralatan atau fasilitas-fasilitas yang mendukung untuk kelangsungan pemberian informasi. Adapun fasilitas yang menunjang kegiatan unit informasi untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan informasi kepada pengguna jasa bandar udara adalah sebagai berikut:



### 1. Microphone (*Public Address System*)

Digunakan untuk panggilan nama calon penumpang atas permintaan dari maskapai penerbangan, untuk panggilan nama penumpang atau non penumpang karena ada barang yang tertinggal, biasanya barang yang tertinggal adalah kartu identitas seperti kartu tanda penduduk (KTP) atau surat ijin mengemudi (SIM). Serta untuk panggilan kepada pengemudi mobil untuk memindahkan mobil ke tempat parkir yang sudah disediakan karena parkir di tempat yang dilarang untuk parkir. Unit informasi masih menggunakan *microphone* manual dalam memberikan informasi tergantung dengan zona yang diinginkan. Di unit informasi *microphone* harus di *check* setiap hari sebelum digunakan atau diperbaiki karena ketika sedang digunakan dalam memberikan informasi terkadang *microphone* tiba-tiba mati.

### 2. Komputer (*Public Information System*).

Komputer sangat penting karena semua data atau informasi tentang kedatangan atau keberangkatan pesawat dan informasi yang lainnya disimpan dan ditransfer melalui komputer. Komputer ini menggunakan sistem *inlix*. Dalam memperbaharui informasi petugas unit informasi harus data informasi secara manual dan belum terhubung ke dalam sistem *check-in* sehingga apabila ingin memperbarui informasi dari *check-in open* menjadi *waiting room* harus manual mengganti di sistem komputer tersebut. Unit informasi harus menambah fasilitas komputer khusus *flight radar* untuk mengetahui pesawat sudah berangkat atau belum, pesawat sudah terbang sampai mana, mengetahui *estimate* atau perkiraan waktu mendarat pesawat guna mempermudah memberikan informasi kepada pengguna jasa jika pengguna jasa bertanya.

### 3. *Private Automatic Branch Exchange* (PABX).

*Private Automatic Branch Exchange* (PABX), merupakan telepon sentral yang digunakan untuk menerima telepon dari luar maupun dari dalam bandar udara yang ingin disambungkan ke dinas terkait maupun maskapai penerbangan, menanyakan jadwal penerbangan dan lain sebagainya. Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo masih menggunakan PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) manual belum terhubung di dalam komputer. Dalam menyambungkan telepon ke maskapai atau ke instansi-instansi harus memasukkan nomor yang akan di sambungkan secara manual dan membutuhkan waktu.

### 4. Monitor

Monitor berguna untuk menampilkan jadwal kedatangan maupun keberangkatan suatu pesawat. Monitor-monitor tersebut terletak di ruangan sebagai berikut:

- a. Ruang unit informasi.
- b. Monitor utama di pintu masuk ruangan.
- c. Di ruang *check-in*.
- d. Di pintu kedatangan internasional.
- e. Di pintu kedatangan domestik.
- f. Di ruang tunggu keberangkatan.

### 5. Televisi

Televisi digunakan untuk melihat berita-berita terbaru mengenai semua hal, baik berita dalam negeri maupun berita luar negeri. Televisi akan membantu petugas unit informasi dalam

menyampaikan informasi kepada pengguna jasa bandar udara. Misalnya kasus pesawat melebihi *Run Way* di Surabaya, informasi tersebut langsung keluar atau di beritakan di televisi. Adapun fasilitas yang harus ditambah di unit informasi adalah komputer khusus *flight radar*, karena komputer khusus *flight radar* sangat membantu bagi petugas unit informasi untuk memberikan informasi *estimate* atau waktu kedatangan pesawat apabila ada pengguna jasa yang bertanya.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Pelayanan yang baik dari pihak bandar udara akan memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa. Dalam hal ini yang sangat berperan penting adalah bagian unit informasi bandar udara.

Unit informasi mempunyai peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional bandar udara. Dengan adanya unit informasi pengguna jasa akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi tentang jadwal penerbangan. Untuk itu para petugas unit informasi tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa.

Hasil pengamatan yang dilakukan secara observasi menyimpulkan bahwa petugas unit informasi masih kurang akurat dan teruji kebenarannya, kurang tepat waktu dalam memberikan informasi, kurang berkoordinasi atau bekerjasama dengan unit-unit atau maskapai yang berada di dalam bandar udara. Petugas unit informasi kurang tanggap untuk membantu pengguna jasa untuk memberi jasa dengan cepat dan tanggap. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh unit informasi masih manual seperti telepon, *raning text*.

Tingkat kepuasan pengguna jasa yang satu dengan yang lain berbeda-beda berdasarkan penelitian terhadap pengguna jasa, ada 16 pengguna jasa yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas unit informasi dengan cara komplain kepada bagian unit informasi, hal ini disebabkan karena di unit informasi masih menggunakan fasilitas-fasilitas yang manual dan belum moderen sehingga informasi yang diberikan terlambat atau tidak tepat waktu dan kurang akurat.

### Saran

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo agar dapat berkembang, mempunyai mutu dan kualitas yang baik perlu ditingkatkan lagi kinerja dari bagian unit informasi, karena bagian unit informasi sebagai unit yang secara langsung digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna jasa. Petugas unit informasi harus lebih handal, tanggap, empati, bertanggung jawab, tepat waktu dalam memberikan informasi, harus akurat dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, menjalin kerjasama yang baik dengan unit-unit yang lain yang berada di bandar udara. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo perlu menambah jumlah sumber daya manusia dan memberi pelatihan atau sosialisasi kepada sumber daya manusianya atau petugas agar memiliki kualitas dan kemampuan yang handal dan melengkapi atau menambah fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh petugas atau pengguna jasa. Misalnya, petugas unit informasi sangat membutuhkan *flight radar*, penambahan kursi untuk pengguna jasa yang berada di luar ruangan *check-in*.

### Daftar Pustaka

- [1] Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A*, Cetakan Kedua Belas, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2002.
- [2] Anton Meliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Depdikbud Balai Pustaka, 1990.
- [3] Jeperson Hutahaean, *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- [4] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [5] L.L. Berry, V.A. Zeithaml, dan A.Parasuraman, "Quality counts in services too", *Business Horizons*, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52, 1985.
- [6] Everett M. Rogers dan Kincaid D. Lawrence, *Communication Network: Towards a New Paradigm for Research*, New York: Free Press, 1981