

PELAYANAN KEPARIWISATAAN OLEH *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) KEPADA *CUSTOMER* DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Yuniar Istiyani¹⁾, Yune Andryani Pinem²⁾, Winda Yuliana³⁾

^{1),3)} Program Studi D1 Pramugari/Pramugara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

²⁾ Program Studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan lalu lintas pariwisata dikarenakan Bali mempunyai obyek wisata yang menarik bagi wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. PT (Persero) Angkasa Pura I mempunyai suatu unit yang ditugaskan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan sesuai kebutuhan, unit ini adalah unit CSO (Customer Service Officer). Unit CSO juga berperan dalam memberikan pelayanan informasi pariwisata. Peranan customer service dalam memajukan kepariwisataan menarik untuk dikaji. Tujuan dari kajian ini adalah mengkaji peranan customer service officer untuk memajukan pariwisata di Bali, dan mengetahui pelayanan kepariwisataan yang diberikan customer oleh customer service officer.

Penelitian ini bersifat kualitatif, sedangkan metode yang digunakan metode deskriptif. Dalam penyusunannya dilakukan dengan penelitian lapangan yang memanfaatkan data-data primer dari hasil wawancara yang didukung dengan data sekunder.

Pelayanan kepariwisataan yang diberikan kepada customer oleh customer service officer dapat mewujudkan pelayanan yang memuaskan kepada customer dan beberapa pelayanan kepariwisataan yang diberikan customer service officer kepada customer yakni pelayanan public information desk dan pelayanan telephone information center.

Kata kunci: *customer service, pariwisata, public information*

Pendahuluan

Bandar udara (bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Definisi Bandar udara menurut PT Angkasa Pura adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Bandar udara tidak terlepas dengan penumpang, dan tertentu saja penumpang membutuhkan fasilitas serta pelayanan yang memadai guna keselamatan, keamanan serta kenyamanan penumpang itu sendiri selama berada di bandar udara. PT (Persero) Angkasa Pura I mempunyai suatu unit yang ditugaskan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan sesuai kebutuhan, unit ini adalah unit CSO (*Customer Service Officer*). *Customer Service officer* merupakan wajah dari Angkasa Pura yang berfungsi sebagai sumber informasi.

Dalam hal ini Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sangat memperhatikan keadaan penumpang, dalam grafik pergerakan penumpang di PT. Angkasa Pura I pada periode bulan Juli-Agustus dapat dihitung dalam persentase pergerakan penumpang pada terminal domestik kurang lebih rata-rata perjam 1.032, rata-rata perhari 24.767, rata-rata perbulannya dapat dihitung sekitar 753.320. Terminal internasional kurang lebih rata-rata perjamnya 943, rata-rata perhariannya 22.640, rata-rata perbulannya 688.644. Berada di bandar Udara baik secara pelayanan maupun fasilitas penunjang PT (Persero). Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai merupakan lalu lintas pariwisata dikarenakan Bali mempunyai obyek wisata yang menarik bagi wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, peranan *customer service* dalam memajukan kepariwisataan menarik untuk dikaji. Tujuan dari kajian ini adalah mengkaji peranan *customer service officer* untuk memajukan pariwisata di Bali, dan mengetahui pelayanan kepariwisataan yang diberikan *customer* oleh *customer service officer*.

Tinjauan Pustaka

Ruang Lingkup Kerja Perusahaan

Ruang Lingkup Kerja Customer Service di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. *customer service* (CS) adalah istilah dalam bahasa Inggris untuk pekerjaan pelayanan pelanggan. Tugas utama seorang *customer service* adalah melayani kebutuhan pelanggan memberikan solusi, mencatat pesan atau persoalan yang harus di selesaikan. *customer service* bisa di tempatkan di *front office* dan berinteraksi langsung secara tatap muka dengan pelanggan atau di *back office* dan berinteraksi melalui pesawat telepon atau internet.

Ruang lingkup kerja *customer service* dalam memberikan Informasi kepada pelanggan yaitu dengan intruksi kerja ini adalah proses penyampaian informasi tentang Bandara yang mencakup penyampaian data keberangkatan dan kedatangan pesawat, pemberian informasi mengenai fasilitas bandara, pemberian informasi umum lainnya seperti, hotel, transportasi, pariwisata serta melayani pelanggan untuk permintaan pengumuman melalui PAS (*Public Address System*) yang ada di bandara.

Ruang lingkup prosedur pelayanan informasi Bandara yaitu layanan informasi yang di berikan kepada pelanggan yang datang secara langsung ke counter informasi dan diberikan berupa tanya jawab antara pelanggan dan pelakasa *customer service officer*. Dan layanan informasi hanya di berikan *public information System* apabila pelanggan ingin memanggil seseorang di *public area*.

Pelanggan apabila ingin mendapatkan pelayanan penanganan keluhan pelanggan dapat melalui bersurat secara resmi ke bandara, mengisi *kuesioner* yang disediakan oleh bandara, mengisi *kuesioner* yang diberikan oleh lembaga survei atau datang secara langsung ke *customer service officer* yang ada di lantai III Terminal Internasional.

Customer Service Officer akan menindak lanjuti keluhan apabila ada relevansi dengan kegiatan yang ada di Bandara dan manajemen Bandara berhak tidak menuntaskan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan apabila keluhan tersebut terasa memberatkan pihak manajemen Bandara. *Customer service officer* wajib melaporkan kegiatan yang telah di lakukan dalam menangani keluhan pelanggan atau kegiatan lain yang menunjang pelayanan penanganan keluhan pelanggan.

Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik [1], Loina beranggapan bahwa: Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pariwisata

Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal ditempat tujuan itu [2].

Customer Service Officer (CSO)

Kasmie dalam bukunya Etika *Customer service* [3], memberikan pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, jadi pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi. Secara umum tugas pokok dan fungsi *customer service* adalah:

- a. Mengcover seluruh pelayanan penanganan keluhan atau complain dan pengguna jasa sejak awal penerimaan keluhan sampai kepada akhir penyelesaian keluhan sekaligus monitor penyelesaian keluhan.
- b. Menjalinkan hubungan kerja koordinatif dengan pihak-pihak tertentu (Humas pemda, dinas pariwisata, omas, dll) terkait penanganan keluhan pelanggan.

Customer

Customer dapat diartikan pelanggan disebut perusahaan, jadi pengertian pelanggan menurut Webster's 1928 Dictionary [4] mendefinisikan pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan.

Metode Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sedangkan metode yang digunakan metode deskriptif. Dalam penyusunannya dilakukan dengan penelitian lapangan yang memanfaatkan data-data primer dari hasil wawancara yang didukung dengan data sekunder.

Hasil Dan Pembahasan

Peran *Customer Service Officer* untuk memajukan pariwisata di Bali

Pariwisata meruak urat nadi pertumbuhan ekonomi di Bali. Untuk dapat berkembang, pariwisata membutuhkan dukungan dari segenap masyarakat di Bali dalam menciptakan suasana yang hangat dan nyaman bagi wisatawan asing maupun domestik yang berkunjung ke Bali. *Customer service officer* juga berperan dalam mendukung pariwisata di Bali, sebagai industri perdagangan jasa sebuah pelayanan di bandar udara. Dalam perkembangan ini *customer service officer* memberikan informasi apa saja seputar hotel, transportasi yang digunakan seperti taxi dan bus , tempat wisata di Bali, dan lain-lain. Sehingga *customer service officer* dapat diartikan sebagai pusat informasi pelayanan di perusahaan penerbangan.

Pelayanan kepariwisataan yang diberikan kepada *Customer* oleh *Customer Service Officer*

Dengan adanya *customer service officer* dapat terwujudnya pelayanan yang memuaskan. Gambar 1 menunjukkan pelayanan *customer service officer* kepada *customer* di kebarangkatan Internasional. Untuk itu ada beberapa pelayanan kepariwisataan yang diberikan *customer service officer* kepada *customer* antara lain :

1. *Public Information Desk* adalah layanan yang diberikan kepada pengguna jasa secara langsung mengenai informasi penerbangan, kebandarudaraan, kepariwisataan dan yang lainnya. *Public information desk* memberikan pelayanan sesuai dengan jam operasi bandara. Prosedur pelaksanaan *customer service officer* pada pelayanan *public information desk*:
 - a. Mempersiapkan diri sesuai dengan standar penampilan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
 - b. Meletakkan papan nama di atass meja layanan.
 - c. Ketika *customer* datang sambut dengan berdiri dan senyum serta mengucapkan :
 - d. “Selamat.....(sesuai waktu), ada yang bisa dibantu?”
 - e. “Good.....(sesuai waktu), *May i help you?*”
 - f. Mendengarkan dengan penuh perhatian kebutuhan informasi yang disampaikan oleh *customer*, jawab secara singkat dan jelas.
 - g. Melakukan konfirmasi ke unit terkait berhubungan dengan pertanyaan yang disampaikan oleh *customer*, apabila informasi yang dibutuhkan *customer* belum terjawab.
 - h. Meneruskan permasalahan secara hirarki apabila informaasi belum terjawab dari unit terkait.



Gambar 1. Pelayanan *customer service officer* kepada *customer* di kebarangkatan Internasional

2. Pelayanan *Telephone Information Center* adalah layanan yang diberikan kepada pengguna jasa melalui telepon mengenai informasi penerbangan, kebandarudaraan, kepariwisataan dan yang lainnya. Prosedur pelaksanaan *customer service officer* pada pelayanan *telephone information center* :
 - a. Mengangkat *hand sattelphone* setelah itu menekan nomor tujuan telepon yang dituju.
 - b. Mendengarkan dengan penuh seksama kebutuhan informasi apa yang diperlukan oleh *customer*, jawab secara singkat, akurat, dan jelas.
 - c. Melakukan konfirmasi ke unit yang berhubungan dengan pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna jasa apabila informasi yang dibutuhkan *customer* belum terjawab.
 - d. Menyampaikan permohonan maaf apabila informasi tidak dapat diberikan.
 - e. Mengucapkan terima kasih.
 - f. Meletakkan perlahan-lahan *hand sattelphone* pada tempatnya dan memastikan berada pada posisi yang benar.

Kesimpulan

1. Peranan *customer service officer* dalam memajukan pariwisata di Bali berperan sebagai industri perdagangan jasa sebuah pelayanan di bandar udara. Dalam perkembangan ini *customer service officer* memberikan informasi apa saja seputar hotel, transportasi yang digunakan seperti taxi dan bus, tempat wisata di Bali, dan lain-lain. Sehingga *customer service officer* dapat diartikan sebagai pusat informasi pelayanan di perusahaan penerbangan.
2. Pelayanan kepariwisataan yang diberikan kepada *customer* oleh *customer service officer* dapat

mewujudkan pelayanan yang memuaskan kepada *customer* dan beberapa pelayanan kepariwisataan yang diberikan *customer service officer* kepada *customer* yakni pelayanan *public information desk* dan *pelayanan telephone information center*.

Daftar Pustaka

- [1] Loina, *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, Bandung: CV Laololo, 2001.
- [2] A.J. Burkart, dan S. Medlik, *Tourism : Past, Present and Future*. London. United Kingdom, 1981.
- [3] Kasmie, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Press, PT Rajagrafindo, 2004.
- [4] Lupiyoadi, *Webster's 1928 Dictionary*. Amerika Serikat: G & C Merriam Co, 2006.
- [5] PT. Angkasa Pura I. 2014. *Prosedur Pelayanan Informasi Bandara*. Bali