

# The Communication of Customer Service Officers to International Passengers: A Study at I Gusti Ngurah Rai International Airport

<sup>1</sup>Ferdian Andika Putra, <sup>2,\*</sup>Gallis Nawang Ginusti,

<sup>1)</sup> *Manajemen Transportasi Udara*

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[ferdianandikaputra2002@gmail.com](mailto:ferdianandikaputra2002@gmail.com)

<sup>2,\*)</sup> *Manajemen Transportasi Udara*

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[gallis.nawang@sttkd.ac.id](mailto:gallis.nawang@sttkd.ac.id)

## Article history:

Received August 8, 2025

Revised August 14, 2025

Accepted May 3, 2026

## Abstract

Effective communication is a crucial element in airport services, yet the complexity of interactions with passengers from diverse backgrounds, especially foreign nationals, often presents significant challenges. This research examines the communication obstacles and barriers encountered by customer service officers when interacting with passengers, particularly foreign passengers, at I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. A quantitative approach was employed with a descriptive research method. Data was collected through questionnaires administered to 75 customer service officers. Data analysis was performed to identify the descriptive statistics of the officers' responses. The results indicate that officers possess a good level of readiness and adaptability in communication. The most potential obstacle identified arises from officers' inadequate practical experience, especially in dealing with the complexities of interacting with foreign passengers. Meanwhile, the most prominent communication barriers are not solely linguistic in nature; they also encompass interrelated psychological, physical, and sociocultural aspects. The barriers are evidenced by a lack of confidence in using the language and an elevated cognitive load when processing or translating information, followed by physical and environmental factors, including passengers' physical conditions, the physical distance, and the presence of crowds, as well as socio-cultural factors, such as stereotypes and value differences, have been shown to play a very significant role. These indicate the necessity to prioritize the cultivation of practical skills, self-assurance and cultural awareness, rather than merely enhancing language competence.

**Keywords:** intercultural communication, obstacles, barriers, customer service, international airport

## Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang kaya akan keindahan alam dan budaya, menjadikannya salah satu destinasi wisata unggulan di kawasan Asia Tenggara. Salah satu daerah yang paling menonjol dalam sektor pariwisata adalah Bali, yang dikenal luas oleh wisatawan mancanegara karena keindahan pantai, kearifan lokal, serta tradisi budaya yang kuat. Bali tidak hanya menjadi ikon pariwisata Indonesia, tetapi juga pintu gerbang utama masuknya wisatawan asing. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai salah satu gerbang utama pariwisata Indonesia ini mengalami kenaikan jumlah penumpang sebanyak 12% (23,9 juta penumpang) di tahun 2024 [1]. Tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur transportasi, tetapi juga sebagai representasi awal dari pengalaman wisata.

Dalam industri jasa, komunikasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam interaksi manusia. Selain untuk menyampaikan informasi, komunikasi juga membentuk hubungan antar individu [2]. Dalam dunia penerbangan, komunikasi yang efektif menjadi faktor krusial dalam menjamin kelancaran operasional, serta pelayanan terbaik kepada penumpang. Keberhasilan komunikasi bukan hanya bergantung pada kemampuan linguistik semata, tetapi juga pada keterampilan interpersonal, pemahaman konteks budaya, dan strategi dalam menghadapi kendala serta hambatan komunikasi. Gudykunst dan Kim [3] menyoroti bahwa pemahaman nilai budaya merupakan kunci efektivitas komunikasi sedangkan [4] menambahkan bahwa sensitivitas budaya menjadi faktor penentu

keberhasilan komunikasi dalam konteks multikultural. Dalam industri *hospitality*, Arianto [5] menegaskan juga bahwa komunikasi memiliki dimensi unik yang menggabungkan profesionalisme dengan keramahan khas budaya lokal.

Salah satu layanan informasi yang penting di bandar udara adalah Customer Service (CS), yaitu setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan informasi yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan [6]. Dengan posisinya yang merupakan layanan garis depan dan titik pertama interaksi antara penumpang, CS menjembatani kebutuhan penumpang dengan sistem layanan yang tersedia, seperti memberikan informasi, menangani pertanyaan, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami penumpang. Interaksi mereka dengan penumpang dapat menciptakan pengalaman positif atau sebaliknya. Selanjutnya, pengalaman pertama wisatawan di bandara dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap destinasi secara keseluruhan [7]. Oleh karena itu, kemampuan petugas CS untuk berkomunikasi dengan cara yang mencerminkan keramahan budaya lokal sekaligus memenuhi standar profesional internasional menjadi sangat krusial dalam menciptakan pengalaman penumpang yang efektif.

Dengan kenyataan bahwa Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai pintu gerbang utama pariwisata Indonesia menimbulkan ekspektasi yang tinggi dalam hal komunikasi efektif bagi penumpang. Namun, berdasarkan kondisi di lapangan interaksi antara petugas CS dan penumpang mancanegara di bandara internasional ini masih menghadapi berbagai permasalahan. Keberagaman demografi penumpang, termasuk perbedaan aksen, gaya komunikasi, dan latar belakang budaya, meningkatkan potensi kesalahpahaman. Keterbatasan bahasa, penggunaan istilah teknis penerbangan yang tidak umum, dan perbedaan budaya dapat memperburuk komunikasi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan penumpang. Jika hambatan komunikasi ini tidak diidentifikasi dan ditangani dengan baik, keluhan akan meningkat, kepuasan penumpang menurun, dan citra bandara sebagai gerbang pariwisata akan terpengaruh. Oleh karena itu, penelitian yang terukur dan spesifik mengenai hambatan-hambatan ini sangat diperlukan.

Penelitian terkait praktik komunikasi di bandar udara telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. KM 20 Tahun 2005 [8] membahas pentingnya komunikasi dalam pelayanan CS di Bandara Internasional Supadio Pontianak yang dimanifestasikan dalam strategi penggunaan bahasa yang tepat, dan suara dengan nada dan intonasi yang positif. Kemudian, penelitian [9] di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok, memberikan deskripsi bentuk-bentuk komunikasi efektif petugas CS dalam meningkatkan pelayanan dan menekankan pada faktor-faktor komunikasi efektif seperti pengetahuan, persepsi, emosional, dan lingkungan bahasa yang jelas dan sederhana, mudah dipahami dan tanpa istilah teknis yang rumit. Selain itu, [10] meneliti tugas dan kendala yang dihadapi petugas CS di Bandara Adisucipto Yogyakarta. Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan wawasan mengenai komunikasi dalam pelayanan bandar udara, kebanyakan dari mereka menggunakan pendekatan kualitatif dan lebih berfokus kepada strategi komunikasi tanpa mengukur jenis dan tingkat kendala dan hambatan komunikasi yang berpotensi berdampak terhadap pada efektivitas layanan CS, khususnya dengan pendekatan kuantitatif. Se jauh ini penelitian terkait hambatan komunikasi yang dialami petugas CS dalam konteks pelayanan penumpang mancanegara berbahasa asing dengan keberagaman latar belakang budaya belum banyak dilakukan. Hal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan analisis yang lebih terukur mengenai hambatan dan jenis kendala komunikasi yang paling dominan terjadi di lingkungan pelayanan CS, khususnya dalam konteks pelayanan komunikasi dengan wisatawan asing dengan latar belakang budaya yang berbeda.

Kemampuan komunikasi petugas CS sangat menentukan kelancaran pelayanan kepada penumpang. Apabila kendala komunikasi yang ada tidak ditangani dengan baik, kepuasan penumpang akan mengalami penurunan, dan keluhan terhadap layanan akan meningkat, sehingga citra bandara akan

berubah. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala dan hambatan komunikasi yang dialami petugas CS selama melayani penumpang mancanegara di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi atau fenomena yang terjadi sebagaimana adanya tanpa memanipulasi variabel [11]. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan secara sistematis kendala dan hambatan komunikasi yang dialami oleh petugas CS dalam melayani penumpang mancanegara dalam konteks layanan bandara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Seluruh anggota populasi dijadikan sampel menggunakan teknik *total sampling* [12] yaitu 75 petugas CS.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner tertutup dan terbuka yang mengacu pada faktor kendala komunikasi oleh Kamarudin [13] yang meliputi faktor internal (pengetahuan dan pengalaman, ekspektasi, keterbukaan diri) dan eksternal (tingkat perbedaan budaya, budaya dan nilai organisasi) serta 4 jenis hambatan komunikasi oleh Cangara [14] seperti hambatan semantik, psikologis, fisik, dan sosiokultural. Kendala komunikasi diukur dengan skala Likert menggunakan pernyataan positif (1, 2, 4, 7, 8, 12, 13, 14, 15) dan negatif (3, 5, 6, 9, 10, 11). *Reverse-coded* digunakan untuk memastikan bahwa skor skala memiliki arah yang sama, sedangkan hambatan komunikasi diukur menggunakan *multiple responses*. Kuesioner terbuka juga digunakan untuk menggali informasi tambahan dari pengalaman responden. Selain itu, dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan keakuratan data, dengan menggunakan korelasi Pearson dan koefisien *Cronbach's Alpha*  $>0,6$  sebesar 0,960, sebagai indikator statistik. Untuk memastikan relevansi dan keterwakilan item yang diukur [15] validitas isi juga dilakukan dengan melibatkan akademisi dan praktisi CS Bandara I Gusti Ngurah Rai.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis ini mencakup distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi untuk menggambarkan tingkat dan jenis hambatan komunikasi yang dominan.

### Hasil dan Pembahasan

Subjek penelitian ini adalah kepada petugas customer service di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang berjumlah 75 responden dengan menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif. Berdasarkan Tabel 1 usia pekerja CS dominan adalah berusia 25-30 tahun dengan jumlah sebanyak 53 orang (70,67%), sedangkan 22 orang lainnya berusia 31 hingga 40 keatas. Responden mayoritas berjenis kelamin pria dengan jumlah sebanyak 40 (53,33%), sedangkan 35 (46,67%) responden lain berjenis kelamin wanita. Pendidikan responden paling banyak adalah lulusan D/4 atau setara dengan S1 dengan jumlah sebanyak 54 orang (72%), 21 sisanya berpendidikan SMA (9,33%), D1 (1,33%) dan D3 (17,33%). Mayoritas (90,67%) telah bekerja lebih dari 3 tahun.

**Tabel 1. Karakteristik demografi responden**

| No | Karakteristik              | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|----|----------------------------|---------------|----------------|
| 1  | <b>Usia</b>                |               |                |
|    | a. 25-30 tahun             | 53            | 70,67          |
|    | b. 31-40 tahun             | 14            | 18,67          |
|    | c. >41 tahun               | 8             | 10,67          |
| 2  | <b>Jenis Kelamin</b>       |               |                |
|    | a. Pria                    | 40            | 53,33          |
|    | b. Wanita                  | 35            | 46,67          |
| 3  | <b>Pendidikan Terakhir</b> |               |                |
|    | a. SMA                     | 7             | 9,33           |
|    | b. D1                      | 1             | 1,33           |
|    | c. D3                      | 13            | 17,33          |
|    | d. D4/S1                   | 54            | 72             |
| 4. | <b>Lama Bekerja</b>        |               |                |
|    | a. <1 tahun                | 1             | 1,33           |
|    | b. 1-3 tahun               | 6             | 8              |
|    | c. >3 tahun                | 68            | 90,67          |

Dilihat dari segi penguasaan bahasa asing, seperti pada Tabel 2 di bawah, hampir semua petugas CS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali telah memiliki sertifikasi penguasaan bahasa Asing yakni sebanyak 73 orang (97,33%) dari keseluruhan petugas, sedangkan 2 sisanya tidak memiliki sertifikasi bahasa asing. Dari 73 orang tersebut, jenis sertifikasi yang dimiliki kebanyakan adalah sertifikat TOEFL yaitu sebanyak 49 orang, kemudian sertifikat IELTS 9 orang, sertifikat TOPIK 4 orang, sertifikat DELF 3 orang, dan 11 orang tidak menyebutkan sertifikasi yang dimiliki. Sebanyak 69 (92%) petugas mampu menguasai lebih dari satu bahasa asing, sedangkan 6 (8%) orang lainnya hanya mampu menguasai bahasa Inggris. Bahasa yang dikuasai oleh hampir semua (97,33%) petugas yaitu bahasa Inggris yakni sebanyak 70 orang, diikuti oleh bahasa Perancis dikuasai oleh 20 orang (26,67%), bahasa Jerman 16 orang (21,33%), bahasa Jepang dan Rusia masing-masing 7 orang (9,33%), bahasa Belanda 4 orang (5,33%), dan 1 orang menguasai bahasa India. Namun demikian, bahasa Inggris merupakan bahasa yang paling dikuasai oleh petugas adalah yaitu 67 orang (89,33%).

**Tabel 2. Penguasaan bahasa asing responden**

| No | Karakteristik                              | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|----|--------------------------------------------|---------------|----------------|
| 1. | <b>Sertifikasi Penguasaan Bahasa Asing</b> |               |                |
|    | a. Ya                                      | 73            | 97,33          |
|    | <b>Jenis Sertifikasi:</b>                  |               |                |
|    | TOEFL                                      | 49            | 65,33          |
|    | IELTS                                      | 9             | 12             |
|    | TOPIK                                      | 4             | 5,33           |
|    | DELF                                       | 3             | 4              |
|    | Tidak disebut                              | 11            | 14,67          |
|    | b. Tidak                                   | 2             | 2,67           |
| 2. | <b>Penguasaan &gt;1 Bahasa Asing</b>       |               |                |
|    | a. Ya                                      | 69            | 92             |
|    | b. Tidak                                   | 6             | 8              |
| 3. | <b>Bahasa Asing Yang Dikuasai</b>          |               |                |

| No | Karakteristik                            | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|----|------------------------------------------|---------------|----------------|
|    | a. Inggris                               | 73            | 97,33          |
|    | b. Perancis                              | 20            | 26,67          |
|    | c. Belanda                               | 4             | 5,33           |
|    | d. Jerman                                | 16            | 21,33          |
|    | e. Jepang                                | 7             | 9,33           |
|    | f. Korea                                 | 11            | 14,67          |
|    | g. Mandarin                              | 11            | 14,67          |
|    | h. Rusia                                 | 7             | 9,33           |
|    | i. India                                 | 1             | 1,33           |
| 4. | <b>Bahasa Asing Yang Paling dikuasai</b> |               |                |
|    | a. Inggris                               | 67            | 89,33          |
|    | b. Perancis                              | 4             | 5,33           |
|    | c. Belanda                               | 2             | 2,67           |
|    | d. Jerman                                | 2             | 2,67           |
|    | e. Jepang                                | 2             | 2,67           |
|    | f. Korea                                 | 1             | 1,33           |
|    | g. Rusia                                 | 2             | 2,67           |

#### Kendala Komunikasi Petugas Customer Service di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Kendala komunikasi dalam konteks penelitian ini mengacu pada faktor-faktor yang dirasakan oleh petugas Customer Service (CS) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai tantangan dalam menjalankan tugas komunikasi mereka secara efektif. Tabel 3 dan 4 berikut menyajikan hasil kuesioner yang mengukur persepsi petugas CS terhadap faktor internal dan eksternal yang menjadi kendala komunikasi di bandara.

Perhitungan kuesioner kendala komunikasi petugas CS Bandara I Gusti Ngurah Rai menggunakan pernyataan positif dan negatif dalam skala Likert yang mengacu pada arah pernyataan yang digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat responden terhadap faktor internal dan eksternal yang berkontribusi pada kendala komunikasi. *Reversed-coded* atau pembalikan skor digunakan pada pernyataan negatif (3, 5, 6, 9, 10, 11) agar semua skor dalam skala Likert mengarah pada satu arah yang sama, yaitu sikap positif, supaya perhitungan skor total dan analisis data menjadi lebih mudah dan akurat.

**Tabel 3. Mean dan std. faktor penghambat komunikasi**

| No | Jenis Faktor                               | Mean | Std.D |
|----|--------------------------------------------|------|-------|
| 1  | <b>Faktor internal</b>                     |      |       |
|    | a. Pengetahuan dan Pengalaman              | 4.05 | 0.757 |
|    | b. Keterbukaan Diri                        | 4.14 | 0.760 |
|    | c. Ekspektasi                              | 4.16 | 0.797 |
| 2  | <b>Faktor eksternal</b>                    |      |       |
|    | a. Kultur dan Nilai-nilai dalam Organisasi | 4.10 | 0.756 |
|    | b. Perbedaan Kultural                      | 4.19 | 0.833 |

Tabel 3 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, faktor internal pengetahuan dan pengalaman mendapat skor yang lebih rendah ( $M = 4.05$ ) dibanding yang lain. Hal ini menunjukkan pengetahuan dan pengalaman menjadi faktor penghambat yang terbesar dalam komunikasi yang dilakukan oleh petugas CS Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Meskipun petugas merasa pengetahuan dan pengalaman mereka cukup memadai tetapi ini berpotensi menimbulkan kendala dalam komunikasi di layanan CS. Pada faktor eksternal, nilai rata-rata cukup tinggi, tetapi untuk kategori kultur dan nilai-nilai organisasi menunjukkan nilai yang kecil ( $M = 4.10$ ). Untuk lebih detail, hasil jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4. Jawaban kuesioner faktor internal dan eksternal kendala komunikasi**

|                                          | Item                                                                                  | STS  | TS   | N (%) | S    | SS   | Mean | Std.D |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|------|------|------|-------|
| <b>I. Faktor Internal</b>                |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| <b>Pengetahuan dan Pengalaman</b>        |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| 1                                        | Memiliki Pengetahuan yang cukup tentang Perbedaan Budaya                              | 2.7  | 2.7  | 14.7  | 42.7 | 37.3 | 4.09 | 0.936 |
| 2                                        | Pengalaman yang memadai                                                               | 1.3  | 2.7  | 18.7  | 50.7 | 26.7 | 3.99 | 0.830 |
| 3                                        | Tidak yakin dalam bagaimana merespon                                                  | 33.3 | 48.0 | 13.3  | 2.7  | 2.7  | 4.07 | 0.905 |
| <b>Ekspektasi</b>                        |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| 4                                        | Berharap penumpang memahami                                                           | 4.0  | 0.0  | 9.3   | 49.3 | 37.3 | 4.16 | 0.901 |
| 5                                        | Ekspektasi tidak sesuai dengan kenyataan                                              | 40.0 | 44.0 | 12.0  | 1.3  | 2.7  | 4.17 | 0.891 |
| 6                                        | Terkejut dengan gaya komunikasi penumpang                                             | 41.3 | 41.3 | 12.0  | 2.7  | 2.7  | 4.16 | 0.930 |
| <b>Keterbukaan Diri</b>                  |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| 7                                        | Terbuka dalam mempelajari gaya komunikasi                                             | 1.3  | 4.0  | 9.3   | 56.0 | 29.3 | 4.08 | 0.818 |
| 8                                        | Nyaman untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan penumpang asing                      | 4.0  | 2.7  | 10.7  | 42.7 | 40.0 | 4.12 | 0.986 |
| 9                                        | Enggan mencoba cara komunikasi yang berbeda                                           | 41.3 | 46.7 | 8.0   | 1.3  | 2.7  | 4.23 | 0.863 |
| <b>2. Faktor Eksternal</b>               |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| <b>Tingkat Perbedaan Budaya</b>          |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| 10                                       | Perbedaan budaya yang sangat mencolok menjadi kendala                                 | 41.3 | 42.7 | 12.0  | 2.7  | 1.3  | 4.20 | 0.854 |
| 11                                       | Sulit memahami penumpang dari budaya yang berbeda                                     | 44.0 | 38.7 | 10.7  | 4.0  | 2.7  | 4.17 | 0.964 |
| <b>Budaya dan Nilai-Nilai Organisasi</b> |                                                                                       |      |      |       |      |      |      |       |
| 12                                       | Budaya kerja mendukung untuk pengembangan keterampilan komunikasi                     | 2.7  | 4.0  | 6.7   | 53.3 | 3.33 | 4.11 | 0.894 |
| 13                                       | Pelatihan komunikasi yang rutin membantu dalam mengatasi kendala                      | 2.7  | 2.7  | 12.0  | 45.3 | 37.3 | 4.12 | 0.914 |
| 14                                       | Bandara menekankan pentingnya komunikasi efektif                                      | 2.7  | 2.7  | 12.0  | 48.0 | 34.7 | 4.09 | 0.903 |
| 15                                       | Nilai-nilai perusahaan sebagai pendorong peningkatan kemampuan komunikasi antarbudaya | 4.0  | 1.3  | 13.3  | 44.0 | 37.3 | 4.09 | 0.961 |

**Faktor Internal.** Pada kategori pengetahuan dan pengalaman, nilai rata-rata pada Item 1 ("Memiliki Pengetahuan yang cukup tentang Perbedaan Budaya") sebesar 4.09 dan Item 2 ("Pengalaman yang memadai") sebesar 3.99. Mayoritas petugas CS memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai dengan distribusi jawaban setuju dan sangat setuju (masing-masing 42.7% dan 37.3% untuk Item 1; 50.7% dan 26.7% untuk Item 2). Item 3 mengukur perasaan tidak yakin, dengan pernyataan "Tidak yakin dalam bagaimana merespon" (M=4.07). Mayoritas petugas sangat tidak setuju (33.3%) dan tidak setuju (48.0%) dengan pernyataan ini, yang artinya sebagian besar petugas CS merasa yakin dalam merespons.

Kategori ekspektasi mengukur bagaimana petugas memandang ekspektasi mereka terhadap penumpang. Item 4 memiliki rata-rata sebesar 4.16 untuk pernyataan "Berharap penumpang memahami" menunjukkan bahwa petugas memiliki harapan yang tinggi bahwa informasi yang mereka sampaikan akan dipahami dengan baik. Ini mencerminkan optimisme petugas dalam proses komunikasi. Item 5 ("Ekspektasi tidak sesuai dengan kenyataan," M=4.17) dan Item 6 ("Terkejut dengan gaya komunikasi penumpang," M=4.16) menunjukkan rata-rata yang tinggi. Presentase jawaban menunjukkan mayoritas petugas tidak merasa ekspektasi mereka tidak sesuai kenyataan (40% sangat tidak setuju, 44% tidak setuju), dan tidak terkejut dengan gaya komunikasi penumpang (41.3% sangat tidak setuju, 41.3% tidak setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa petugas memiliki adaptabilitas dan kesiapan mental yang baik.

Pada kategori keterbukaan diri, Item 7 ("Terbuka dalam mempelajari gaya komunikasi," M=4.08) dan Item 8 ("Nyaman untuk menyesuaikan gaya komunikasi," M=4.12) menunjukkan bahwa petugas memiliki keterbukaan diri yang tinggi dan merasa nyaman untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan penumpang asing. Item 9 ("Enggan mencoba cara komunikasi yang berbeda") memiliki rata-rata terbesar 4.23, dengan distribusi persentase 41.3% sangat tidak setuju, 46.7% tidak setuju. Ini dapat disimpulkan bahwa petugas yakin untuk mencoba dan proaktif dalam menyesuaikan gaya komunikasi.

Analisis menunjukkan bahwa secara umum, petugas di Bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki tingkat kesiapan dan adaptasi yang cukup tinggi dalam berkomunikasi dengan penumpang asing. Pengetahuan dan pengalaman petugas CS bandara mengenai perbedaan budaya dan kemampuan merespon penumpang secara keseluruhan tidak menjadi kendala yang signifikan. Mayoritas petugas merasa memiliki pemahaman yang memadai tentang keragaman budaya penumpang yang mereka layani, sebuah keunggulan penting di bandara internasional. Demikian pula, petugas umumnya sangat yakin dan siap dalam merespon berbagai situasi interaksi, menunjukkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi. Meskipun demikian, hasil penelitian mengisyaratkan bahwa persepsi tentang kecukupan pengalaman pribadi muncul sebagai kendala yang paling menonjol di antara faktor internal walaupun mayoritas masa kerja lebih dari 3 tahun sebagai CS di Bandara I Gusti Ngurah Rai dengan tingkat kunjungan wisatawan asing yang tinggi. Ini mengindikasikan bahwa sebagian petugas mungkin masih merasakan adanya sedikit celah dalam pengalaman praktis mereka yang dapat sedikit mempengaruhi kelancaran atau efektivitas komunikasi dalam situasi-situasi tertentu yang kompleks di tengah kesibukan bandara. Pada kategori ekspektasi, petugas CS di bandara ini pada umumnya memiliki harapan tinggi bahwa pesan yang mereka sampaikan akan dipahami oleh penumpang. Harapan ini tidak menjadi sumber kendala, justru menjadi fondasi positif dalam berinteraksi. Petugas juga cenderung tidak merasa terkejut atau tidak merasakan ekspektasi mereka seringkali tidak sesuai dengan realita gaya komunikasi penumpang yang beragam, menunjukkan kemampuan mereka untuk beradaptasi dan mengelola dinamika interaksi secara efektif. Kategori keterbukaan diri juga menunjukkan hasil yang positif. Petugas CS sangat terbuka dan bersedia untuk mempelajari serta mengadaptasi berbagai gaya komunikasi baru. Mereka juga merasa nyaman dan fleksibel dalam menyesuaikan gaya komunikasi mereka agar dapat berinteraksi lebih baik dengan penumpang asing. Bahkan, keengganan untuk mencoba cara komunikasi yang berbeda sama sekali tidak dirasakan

sebagai kendala, merefleksikan sikap proaktif petugas dalam mencari solusi komunikasi yang efektif. Hasil penelitian Ginusti [16] menunjukkan bahwa dengan mengakomodasi perbedaan latar belakang budaya dan karakteristik penumpang secara adaptif, seperti menyesuaikan gaya komunikasi dan menciptakan situasi yang nyaman dengan pendekatan personal, dapat tercipta komunikasi yang efektif.

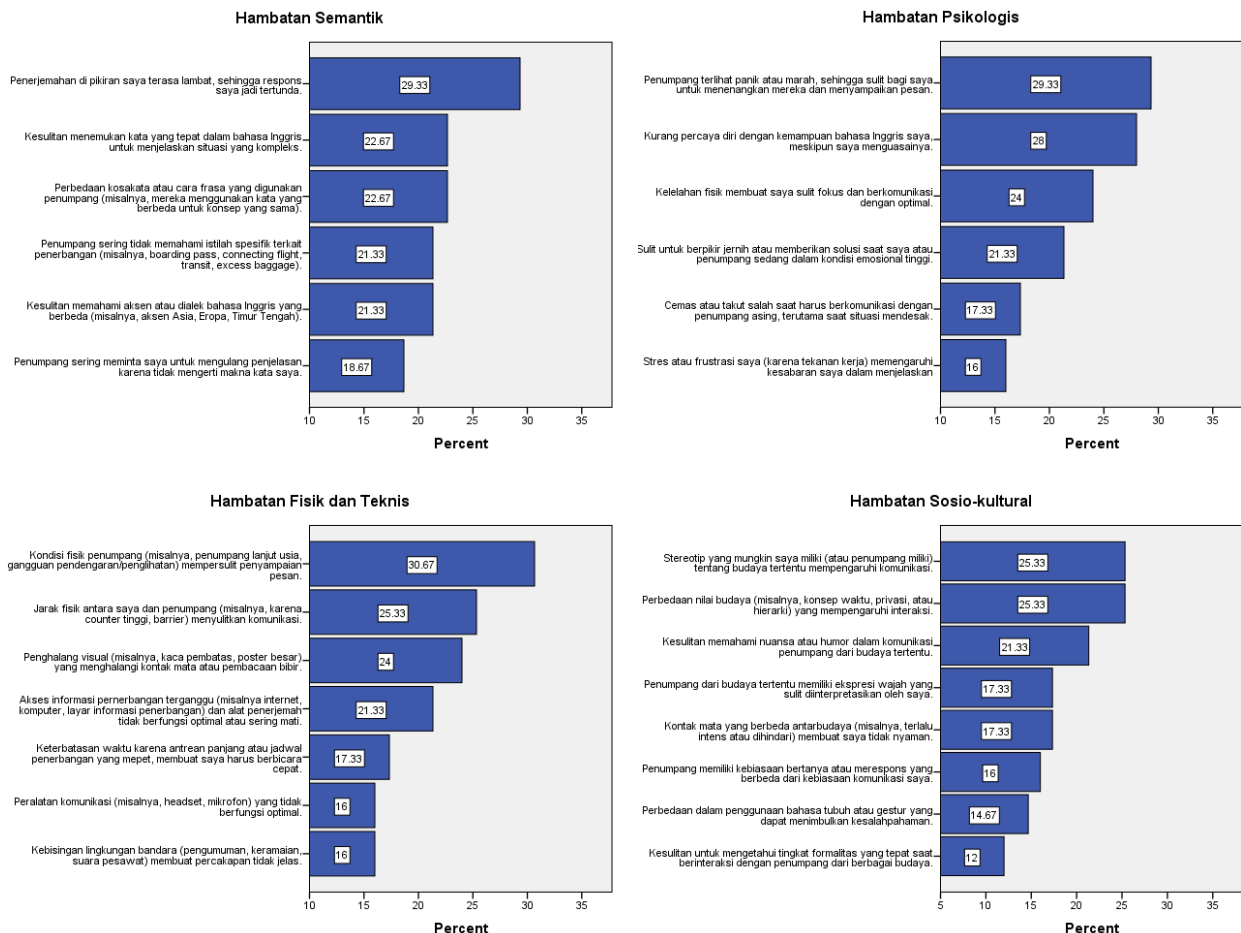
**Faktor Eksternal.** Untuk faktor eksternal, dalam kategori tingkat perbedaan budaya, Item 10 ("Perbedaan budaya yang sangat mencolok menjadi kendala") memiliki nilai mean 4.20 dan persentase 41,3% sangat tidak setuju dan 42,7% setuju. Ini menunjukkan bahwa perbedaan budaya yang mencolok merupakan tidak menjadi kendala bagi mereka. Item 11 memiliki rata-rata 4,17 ("Sulit memahami penumpang dari budaya yang berbeda") dan distribusi jawaban sangat tidak setuju 44% dan tidak setuju 38,7%. Hasil ini menunjukkan petugas tidak mengalami kesulitan dalam memahami penumpang akibat perbedaan budaya.

Berikutnya adalah faktor terkait dukungan organisasi terhadap komunikasi yang efektif. Nilai rata-rata pada Item 12 (M=4.11) "Budaya kerja mendukung untuk pengembangan keterampilan komunikasi" mengindikasikan bahwa petugas merasa budaya kerja di Bandara I Gusti Ngurah Rai mendukung pengembangan kemampuan komunikasi mereka. Hal serupa juga dengan pelatihan rutin yang diberikan (Item 13 "Pelatihan komunikasi yang rutin membantu dalam mengatasi kendala") ditunjukkan dengan M=4.12 sebagai hal yang membantu mereka dalam mengatasi kendala komunikasi. Item 14 dan 15 memiliki nilai rata-rata 4.09 pada pernyataan "Bandara menekankan pentingnya komunikasi efektif" dan "Nilai-nilai perusahaan sebagai pendorong peningkatan kemampuan komunikasi antarbudaya" yang berarti bahwa petugas merasa pihak perusahaan telah menaruh perhatian besar pada pentingnya komunikasi efektif mendorong peningkatan kemampuan komunikasi antarbudaya.

Meskipun melayani wisatawan dari berbagai penjuru dunia, perbedaan budaya secara signifikan tidak dianggap sebagai kendala komunikasi utama oleh mayoritas petugas CS di Bandara I Gusti Ngurah Rai. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas telah terbiasa dan cukup mahir dalam berinteraksi dengan keragaman budaya, meminimalisir potensi kesalahpahaman. Mereka umumnya tidak merasakan kesulitan besar dalam memahami penumpang dari latar belakang budaya yang berbeda. Hal ini didukung oleh [3] bahwa pemahaman terhadap nilai-nilai budaya dan sensitivitas budaya [4] menjadi faktor penentu keberhasilan komunikasi dalam konteks multikultural, seperti di lingkup bandar udara internasional. Selain pengetahuan dan pemahaman lintas budaya, lamanya masa kerja petugas CS di Bandara I Gusti Ngurah Rai bisa menjadi faktor yang berkontribusi dalam membentuk kompetensi tersebut. Dari segi budaya kerja, petugas merasakan adanya dukungan kuat dari lingkungan kerja mereka untuk mengembangkan keterampilan komunikasi. Hal ini menciptakan atmosfer yang kondusif untuk peningkatan kapasitas individu. Ketersediaan pelatihan komunikasi yang rutin juga dianggap memadai dan membantu, menunjukkan adanya investasi manajemen bandara dalam pengembangan kompetensi staff. Kemudian terkait nilai-nilai dalam organisasi, petugas CS merasa bahwa manajemen bandara secara jelas menekankan pentingnya komunikasi efektif dan nilai-nilai perusahaan aktif mendorong pengembangan kemampuan komunikasi antarbudaya. Ini berarti bahwa aspek-aspek organisasi tersebut justru menjadi pendorong positif dan tidak menimbulkan kendala dalam proses komunikasi petugas. Program pelatihan yang berfokus pada membekali peserta untuk dapat menavigasi perbedaan budaya, empati, serta menghargai nilai dan norma budaya sangat penting bagi pelaku *hospitality* dan pariwisata [17].

## Hambatan Komunikasi Petugas Customer Service dalam Proses Penyampaian Pesan kepada Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

Pembahasan ini berfokus pada hambatan komunikasi yang secara langsung dialami oleh petugas CS saat proses interaksi berlangsung, khususnya ketika melayani penumpang asing di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hambatan ini adalah faktor-faktor nyata yang mengganggu kelancaran penyampaian pesan, seperti hambatan yang bersifat semantik atau bahasa, psikologis, fisik atau teknis, dan sosiokultural. Adapun hasil sebaran jawaban dari keempat hambatan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



**Gambar 1. Hambatan komunikasi petugas CS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

**Hambatan Semantik.** Hambatan bahasa yang paling dominan adalah "Penerjemahan di pikiran saya terasa lambat, sehingga respons saya jadi tertunda" dengan persentase tertinggi 29.33%. Diikuti oleh "Kesulitan menemukan kata yang tepat dalam bahasa Inggris..." dan "Perbedaan kata atau frasa..." yang masing-masing mencapai 22.67%. Hambatan lain yang signifikan adalah "Penumpang sering tidak memahami istilah spesifik terkait penerbangan..." dan "Kesulitan memahami aksen atau dialek bahasa Inggris yang berbeda..." (masing-masing dipilih sebanyak 21.33%).

**Hambatan Psikologis.** Hambatan teratas adalah "Penumpang terlihat panik atau marah, sehingga sulit bagi saya untuk menenangkan mereka dan menyiapkan penyampaian" dengan persentase 29.33%. Selanjutnya, "Kurang percaya diri dengan kemampuan bahasa Inggris saya, meskipun saya menguasainya" mencapai 28%. Hambatan lain yang signifikan adalah "Kelelahan fisik membuat saya sulit fokus dan berkomunikasi dengan optimal" (24%), "Sulit untuk berpikir jernih dan melakukan solusi saat saya atau penumpang sedang dalam kondisi emosional tinggi" (21.33%), serta "Cemas atau takut tidak sanggup berkomunikasi dengan penumpang" (17.33%).

**Hambatan Fisik dan Teknis.** Hambatan berikutnya yaitu bersumber dari lingkungan fisik dan alat bantu komunikasi. Paling dominan dalam kategori ini adalah "Jarak fisik antara saya dan penumpang (misalnya, karena *counter* tinggi, *barrier*) menyulitkan komunikasi" dengan persentase tertinggi 30.67%. Diikuti oleh "Kondisi fisik antara saya dan penumpang..." (25.33%) dan "Penghalang visual (misalnya, kertas pembatas, poster besar) yang menghalangi kontak mata atau pembacaan bibir" (24%).

**Hambatan Sosio-kultural.** Hambatan paling umum yang berasal dari perbedaan budaya dan interaksi sosial adalah "Stereotip yang mungkin saya miliki (atau penumpang miliki) tentang budaya tertentu mempengaruhi komunikasi" dengan persentase 25.33%. Diikuti oleh "Kesulitan memahami nuansa atau humor dalam komunikasi, terutama dari budaya tertentu" (21.33%). Hambatan lainnya adalah "Penumpang dari budaya tertentu memiliki ekspresi wajah yang sulit diinterpretasikan" (17.33%) dan "Kontak mata yang berbeda antarbudaya..." (17.33%).

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa hambatan komunikasi yang paling dominan bukan hanya bersifat linguistik, tetapi juga mencakup aspek psikologis, fisik, dan sosiokultural yang saling terkait. Dari data yang ada, ditemukan bahwa hambatan yang paling sering dialami oleh petugas CS Bandara I Gusti Ngurah Rai bersumber dari psikologis dan kognitif petugas. Hal ini secara signifikan menyoroti bahwa dalam situasi pelayanan langsung di bandara internasional yang sibuk, kondisi emosional penumpang merupakan tantangan utama yang secara konsisten dihadapi petugas. Secara spesifik, pengalaman menghadapi penumpang yang panik atau marah muncul sebagai penghalang paling dominan aspek psikologis dalam komunikasi. Hambatan terkait perilaku penumpang ini, sejalan dengan [16], berpotensi mengakibatkan situasi komunikasi menjadi tidak kondusif selama pelayanan. Hambatan psikologis yang dominan kedua yaitu rasa kurang percaya diri dengan kemampuan Bahasa Inggris yang dimiliki. Ini menunjukkan adanya kendala pada keterampilan bahasa yang berdampak langsung pada kepercayaan diri dan kelancaran komunikasi. Hasil ini juga sejalan dengan Prawestyani [18] bahwa tingkat kemampuan bahasa Inggris personel bandara berkontribusi pada rasa percaya diri petugas selama menjalankan tugasnya. Beban kerja pelayanan yang tinggi menyebabkan kelelahan fisik, dan juga dinilai dapat menurunkan daya konsentrasi petugas.

Kurangnya kelancaran Bahasa Inggris sebagai kendala yang dihadapi oleh CS dan personel bandara telah diteliti oleh [10] [19]. Dari hasil penelitian [8] [9] faktor bahasa terbukti dapat mempengaruhi komunikasi efektif antara petugas CS dan penumpang. Pada petugas CS Bandara I Gusti Ngurah Rai, dominasi hambatan semantis yang dihadapi antara lain bersumber pada proses penerjemahan dalam pikiran yang lambat dan kesulitan menentukan kosakata yang tepat dalam Bahasa Inggris menunjukkan tantangan secara kognitif dalam memastikan pemahaman yang tepat dan memberikan penjelasan atau respons yang cepat dan berkualitas, menegaskan adanya kendala pada keterampilan bahasa. Kesulitan petugas CS dalam memahami aksen dan istilah spesifik penerbangan juga menyoroti kurangnya paparan atau pelatihan yang memadai terhadap variasi bahasa yang digunakan oleh penumpang internasional. Istilah-istilah khusus dalam Bahasa Inggris atau padanannya dalam bahasa asing, seperti Rusia, Jerman, Spanyol, Portugis, Perancis, Italia, Mandarin, Jepang, dll. yang sulit dijelaskan oleh petugas atau dipahami penumpang dapat dilihat pada tabel berikut.

|                              |                            |                                |                          |                           |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <i>arrival gate</i>          | <i>boarding time</i>       | <i>flight connection</i>       | <i>lost and found</i>    | <i>security screening</i> |
| <i>baggage allowance</i>     | <i>carry-on</i>            | <i>flight itinerary</i>        | <i>luggage tag</i>       | <i>standby passenger</i>  |
| <i>baggage claim</i>         | <i>check-in counter</i>    | <i>flight scheduling</i>       | <i>priority boarding</i> | <i>transit</i>            |
| <i>baggage drop-off</i>      | <i>customs declaration</i> | <i>gate assignment</i>         | <i>Overbooking</i>       | <i>travel insurance</i>   |
| <i>baggage handling</i>      | <i>delay</i>               | <i>gate change</i>             | <i>overhead bin</i>      | <i>ticket refund</i>      |
| <i>boarding announcement</i> | <i>emergency landing</i>   | <i>in-flight entertainment</i> | <i>oversized luggage</i> |                           |
| <i>boarding gate</i>         | <i>flight attendace</i>    | <i>in-flight service</i>       | <i>seat assignment</i>   |                           |
| <i>boarding pass</i>         | <i>flight cancellation</i> | <i>layover</i>                 | <i>security check</i>    |                           |

**Gambar 2. Istilah-istilah khusus penerbangan yang sulit dijelaskan atau dipahami**

Berdasarkan data dari responden, disebutkan bahwa hampir semua petugas CS telah memiliki sertifikasi bahasa asing seperti TOEFL dan IELTS serta sebagian besar juga menguasai lebih dari satu bahasa asing, dengan Bahasa Inggris sebagai bahasa yang paling dikuasai dan paling fasih. Hal ini cukup kontradiktif karena meskipun memiliki telah kompetensi formal yang kuat, petugas masih melaporkan hambatan terkait penerjemahan dan kurangnya rasa percaya diri dengan kemampuan bahasa yang mereka miliki. Ini mengindikasikan bahwa, bahkan dengan keterampilan komunikasi yang mumpuni, faktor psikologis seringkali menjadi faktor terbesar yang menghalangi tercapainya komunikasi yang efektif dan solutif. Kompetensi linguistik yang tinggi tidak secara otomatis menghilangkan keraguan diri atau meningkatkan kelancaran kognitif di bawah tekanan situasi pelayanan.

Sedangkan untuk hambatan spesifik yang menjadi banyak menjadi hambatan komunikasi bagi petugas CS terdapat pada hambatan fisik. Hambatan fisik dan teknis berhubungan erat dengan kondisi lingkungan kerja. Hambatan tertinggi adalah terkait kondisi fisik penumpang, yaitu tantangan saat berkomunikasi dengan misalnya penumpang lansia dan gangguan pendengaran atau penglihatan yang menyulitkan ketersampaian pesan. Petugas harus berbicara lebih keras atau menggunakan isyarat tubuh, yang memerlukan kesabaran ekstra dan waktu lebih lama. Dilihat dari perspektif situasional, interaksi secara non-verbal juga dapat digunakan dalam komunikasi interpersonal [2]. Hambatan lainnya adalah jarak fisik antara petugas dan penumpang (misalnya, *counter* atau *barrier*). Jarak yang tidak ideal mempersulit interaksi langsung, terutama dengan penggunaan isyarat atau bahasa tubuh. Penelitian [9] menyebutkan bahwa penggunaan alat bantu visual bagi petugas CS dapat mendukung petugas dalam memberikan informasi atau informasi kepada penumpang. Namun, di Bandara I Gusti Ngurah Rai penghalang visual seperti papan atau layar informasi, poster, dan *signage* juga menjadi hambatan bagi petugas CS, yang menunjukkan perlunya penataan visual yang lebih efektif agar tidak menghalangi kontak mata dan komunikasi non-verbal. Dalam konteks pelayanan kepada multikultural audiens, ketersediaan *translator* juga bisa menjadi alat vital guna melancarkan dan meningkatkan kompetensi komunikasi [20].

Dibandingkan dengan faktor yang telah disebutkan, hambatan sosio-kultural cenderung lebih jarang atau tidak terlalu intens dirasakan oleh petugas. Meskipun Bandara I Gusti Ngurah Rai melayani beragam budaya, petugas tampak tidak sering menghadapi kesulitan signifikan yang berakar pada perbedaan norma sosial atau interpretasi budaya dalam interaksi mereka. Ini menunjukkan bahwa meskipun hambatan sosio-kultural mungkin ada, mereka tidak menjadi penghambat utama dalam kelancaran proses komunikasi langsung. Namun, 2 hambatan teratas yang patut menjadi perhatian yaitu terkait stereotip yang dimiliki oleh petugas maupun penumpang dan perbedaan nilai budaya antara keduanya, seperti konsep waktu, privasi, atau hierarki sosial, keduanya dipilih responden. Hal ini menunjukkan bahwa prasangka atau perbedaan mendasar dalam nilai-nilai dan norma budaya

menjadi kendala yang nyata, bukan hanya masalah bahasa semata.

## Kesimpulan

Secara keseluruhan, pembahasan ini menyimpulkan bahwa petugas CS di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai memiliki pondasi yang kuat berupa kesiapan kognitif, keyakinan diri, dan sikap adaptif. Kendala yang ada bukan berasal dari kekurangan fundamental dalam kompetensi, melainkan dari persepsi terhadap pengalaman praktis yang mungkin masih dirasa belum memadai untuk menghadapi kompleksitas interaksi tertentu ketika melayani penumpang asing dengan latar belakang budaya yang beragam. Di sisi lain, hambatan komunikasi petugas CS selama proses komunikasi dengan penumpang asing bersifat multidimensi. Hambatan utama bukanlah sekadar kemampuan berbahasa Inggris yang kurang, tetapi lebih pada ketidakpercayaan diri dalam menggunakan bahasa tersebut dan beban kognitif yang tinggi saat mengolah informasi. Selain itu, faktor lingkungan fisik (keramaian dan jarak) dan faktor sosiokultural (stereotip dan perbedaan nilai budaya) juga memiliki peran yang sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi tidak dapat dicapai hanya dengan pelatihan bahasa, tetapi harus mencakup pelatihan yang berfokus pada kepercayaan diri dan manajemen stres dalam berkomunikasi, peningkatan kesadaran dan sensitivitas budaya untuk mengurangi stereotip dan kesalahpahaman, dan penyesuaian tata letak fisik di area layanan untuk meminimalkan hambatan visual dan akustik.

## Daftar Pustaka

- [1] AP 1, 2025. *Layani 23,9 Juta Penumpang Selama 2024, Jumlah Penumpang Bandara I Gusti Ngurah Rai Naik 12 Persen*. Retrieved from I Gusti Ngurah Rai International Airport: <https://bali-airport.com/id/berita/index/layani-23-9-juta-penumpang-selama-2024-jumlah-penumpang-bandara-i-gusti-ngurah-rai-naik-12-persen-1>
- [2] Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. 2022. Komunikasi Intrapersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen* 1 (3), 337-342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- [3] Arikunto, S. 2016. *Proses Penelitian Suatu Pendekatan Cet. XIII*.
- [4] Blue, G., & Harun, M. 2003. Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purposes*, 73-91. [https://doi.org/10.1016/S0889-4906\(01\)00031-X](https://doi.org/10.1016/S0889-4906(01)00031-X)
- [5] Cahyanti, T., & Irdana, N. 2019. Tugas dan Kendala Customer service Mobile Dalam Memberikan Pelayanan Fasilitas Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- [6] Creswell, J. W. 2014 *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches, 4th Edition*. Sage Publications.
- [7] Dyahjatmayanti, D. & Febrianto, H. P. 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>
- [8] Ginusti, G. N., & Lestari, M. A. 2025. Analyzing Communication Effectiveness and Barriers of Airport Customer Service Officers at Halim Perdanakusuma International Airport. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 6(3), 724–733. <https://doi.org/10.54543/syntaximperatif.v6i3.763>
- [9] Ginusti, G. N., & Sari, E. P. 2024. Communication Strategy in Handling Baggage Complaints at Citilink Airline in an Indonesian International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17 (1), 229-234. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v17i1.1118>
- [10] Harianja, Y. 2016. Memahami Proses Komunikasi Antarbudaya dalam Kelompok Kerja: Penelitian pada Anggota AIESEC Berkewarganegaraan Indonesia yang Bertugas di Luar Negeri. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [11] Kim, B. L., Bae, H., Choi, H., & Sung, M. 2024. Factors Influencing Intercultural Competences of Hospital Workers for Multicultural Patients in South Korea. *International Journal of Medical Education*, 15, 66-79. <https://doi.org/10.5116/ijme.6667.2270>
- [12] Lilweri, A. 2011. *Komunikasi Serba Makna*. Jakarta: Kencana Media Group.
- [13] Miguel, B. 2024. Effects of Cultural Diversity and Intercultural Communication on the Quality of Service and Customer Satisfaction in Hospitality and Tourism Settings in Brazil. *International Journal of Modern Hospitality and Tourism*, 4 (1), 26-37. <https://doi.org/10.47604/ijmht.2377>

- [14] Mirawati, F. J. 2019. Peran Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Siteba Cabang Padang. Padang: Akademi Keuangan dan Perbankan “Pembangunan”.
- [15] Nurafiah, C. A. 2017. Hambatan Komunikasi Antar Budaya. *Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi* 6 (2), 149-155.
- [16] Pamungkas, Y. C., Zuhriyah, L. F., & Purnomo, R. 2025. Konstruksi Dakwah Multikultural Menurut Roza Melina Mazlin. *Jurnal Ilmu Agama* 8 (1), 1-9.
- [17] Pratama, A. A., & Novianti, R. F. 2024. Strategi Komunikasi Efektif Petugas Customer Service terhadap Peningkatan Pelayanan Penumpang pada PT Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Student Scientific Creativity Journal*, 2 (5), 204-215. [doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i5.4074](https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i5.4074)
- [18] Prayag, G. 2020. Halal Tourism: looking into the future through the past. *Tourism Recreation Research*, 45 (4), 557-559.
- [19] Rahmadani, P. D. P., Ginusti, G. N., & Yudianto, K. 2023 Portraying the Influence of English Mastery on Self-Confidence of Ground Handling Officers at Ahmad Yani International Airport. Nivedana. *Jurnal Komunikasi dan Bahasa*. 4 (1), 137-145. <https://doi.org/10.53565/nivedana.v4i1.788> .
- [20] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.