

# STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

<sup>1</sup>Dhiani Dyahjatmayanti, <sup>2</sup> Hary Prasetya Febrianto

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

*Customer service berperan sangat penting dalam memberikan informasi dan melayani calon penumpang atau pengguna jasa di bandara, tugas utama customer service adalah memberikan informasi, pelayanan dan menangani keluhan calon penumpang atau pengguna jasa bandara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi efektif customer service di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Selain itu, tujuan penelitian ini juga untuk menganalisis strategi komunikasi customer service dalam meningkatkan pelayanan calon penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan dan pengambilan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang peneliti lakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian ini adalah komunikasi efektif customer service kepada calon penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam memberikan layanan, yaitu menggunakan Bahasa Indonesia dan menggunakan Bahasa Inggris ketika melayani calon penumpang atau pengguna jasa warga negara asing, berbicara dengan nada rendah tetapi tidak terlalu pelan, serta memperdengarkan suara dengan nada dan intonasi yang ceria, menyenangkan, dan bersemangat. Strategi Komunikasi Customer Service Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam meningkatkan pelayanan pada calon penumpang, yaitu melakukan briefing dan selalu berkoordinasi, membuat rekapitulasi laporan keluhan pelanggan, menyapa dengan ramah serta mendengarkan dengan antusias tanpa memotong penyampaian dari calon penumpang, memastikan kembali penyampaian calon penumpang, memberikan informasi atau solusi yang tepat dan faktual sesuai di lapangan dan terbaru, mengakhiri komunikasi dengan magic word dan selalu menjalin hubungan yang baik kepada calon penumpang.*

**Kata kunci:** *customer service, komunikasi efektif, informasi*

## Abstract

*Customer service plays a very important role in providing information and serving prospective passengers or service users at the airport, the main task of customer service is to provide information, service and handle complaints from prospective passengers or airport service users. The purpose of this research is to analyze the effective communication of customer service at Supadio Pontianak International Airport. In addition, the purpose of this study is also to analyze customer service communication strategies in improving the service of prospective passengers. This study used a qualitative method, using techniques of collecting and collecting data through interviews, observation, documentation and library research. Data analysis techniques that researchers do by way of data collection, data reduction, data presentation, verification and conclusions. The research results obtained from this study are effective customer service communication to prospective passengers at Supadio Pontianak International Airport in providing services, namely using Indonesian and using English when serving prospective passengers or service users of foreign nationals, speaking in a low tone but not too low, as well as making sounds with a tone and intonation that is cheerful, fun, and excited. Customer Service Communication Strategy at Supadio Pontianak International Airport in improving services to prospective passengers, that is conducting briefings and always coordinating, make a recapitulation of customer complaint reports, greeting kindly and listening enthusiastically without interrupting the delivery of prospective passengers, reassuring the delivery of prospective passengers, providing the right information or solutions and factual according to the field and up to date, ending communication with magic word and always maintaining good relations with prospective passengers.*

**Keywords:** *customer service, effective communication, information*

<sup>1</sup>Email Address: [dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id](mailto:dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id)

Received 1 Juli 2023, Available Online 30 Juli 2022



<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.916>

## Pendahuluan

Di era modern ini, perkembangan bahkan kemajuan teknologi dan informasi semakin pesat, sehingga model kehidupan manusia untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Contoh perkembangan yang banyak dialami adalah di bidang transportasi udara, dimana segala informasi kebandarudaraan meliputi pelayanan, fasilitas, titik keberangkatan dan tujuan serta berita terkini lainnya dapat dilihat secara *online* melalui *website* atau aplikasi.

Transportasi udara saat ini menjadi salah satu sarana yang paling banyak dipilih atau digunakan untuk memudahkan perpindahan manusia dari satu pulau ke pulau lainnya. Selain kebutuhan transportasi, peran dan fungsi sumber daya manusia dijadikan tolak ukur yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan bisnis.

Dalam dunia penerbangan, banyak sumber daya manusia yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu perusahaan, salah satunya adalah *customer service* di bandara. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa di bandar udara, setiap perusahaan penerbangan wajib menyediakan pelayanan konsumen atau yang biasa disebut dengan *customer service*. Menurut Kasmir (2014) secara umum konsep *customer service* adalah setiap kegiatan yang bertujuan untuk mendatangkan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Untuk menghindari hal-hal yang menghambat operasional bisnis bahkan hingga mengurangi efektifitas tujuan bisnis akibat ketatnya persaingan di industri penerbangan, salah satu upaya untuk tumbuh dan tetap unggul adalah dengan meningkatkan pelayanan. Peningkatan layanan adalah sesuatu yang akan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan pasar yang ada, karena sifat bisnis jasa sangat sensitif terhadap layanan yang diberikan oleh produsen karena sifat produk mereka bertepatan dalam produksi dan konsumsi, karena itu pelayanan terbaik adalah yang menyenangkan calon penumpang atau pengguna jasa angkutan udara.

*Customer service* ketika berhadapan langsung dengan calon penumpang atau pengguna jasa faktanya yang terjadi di lapangan ketika memberikan pelayanan terkadang terdapat petugas *customer service* yang bersikap tidak sesuai dengan prosedur operasi standar kerja ketika bertugas, seperti tidak bersikap ramah kepada calon penumpang serta pelayanan yang diberikan terlalu lama. Dengan demikian, kesan yang ditimbulkan *customer service* menjadi tidak baik dan buruk bagi calon penumpang atau pengguna jasa karena memberikan pelayanan yang tidak menyenangkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Raodah (2019) menyimpulkan hasil bahwa komunikasi efektif *customer service* Bank Sulselbar Cabang Barru dalam memberikan pelayanan, yaitu bersikap ramah, berbicara dengan lembut dengan intonasi, sopan, santun, dengan suara yang pelan agar nasabah dapat memahami apa yang disampaikan. Serta Strategi Komunikasi *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Barru dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah, yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Penelitian ini dilakukan pada *Customer Service* PT Angkasa Pura II di Bandara Internasional Supadio Pontianak, sebuah bandara bertaraf internasional dimana banyak penumpang atau calon pengguna jasa setiap hari melakukan perjalanan dari kota ke kota, pulau dan negara serta banyak layanan yang harus dilakukan dalam hal informasi dan pengaduan agar bandar udara ini memiliki strategi komunikasi yang baik, sehingga pelayanan tersebut dapat meningkat dan dapat memenuhi kebutuhan, serta keinginan penumpang atau pengguna jasa di masa yang akan datang.

Salah satu upaya peningkatan pelayanan Bandara Internasional Supadio Pontianak yang telah tercapai pada bulan April 2020 Bandara Internasional Supadio Pontianak menyediakan *counter refund* untuk penumpang yang dibantu oleh petugas *customer service* untuk mengantisipasi jika ada penumpang yang akan membatalkan penerbangan dimana upaya tersebut dapat memudahkan calon penumpang yang sudah berada di bandara.

Di balik upaya *customer service*, ada berbagai tantangan yang mereka hadapi salah satunya berurusan dengan calon penumpang atau pengguna jasa yang memiliki kepribadian yang berbeda-beda tentu menjadi hal yang harus dihadapi *customer service*, seperti calon penumpang yang frustrasi, cuek, marah-marah, bahkan calon penumpang atau pengguna jasa yang baik hati. Tantangan lain lebih kompleks dan membutuhkan sikap yang tepat untuk mengatasinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi efektif *customer service* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Selain itu, tujuan penelitian ini juga untuk menganalisis strategi komunikasi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan calon penumpang.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Strategi**

Strategi adalah pendekatan keseluruhan yang melibatkan penerapan ide, perencanaan, dan pelaksanaan suatu kegiatan selama periode waktu tertentu. Menurut Arifin (1994), agar pesan dapat tersampaikan dengan efektif, komunikator harus menetapkan langkah-langkah strategi komunikasi, yakni, mengenal khalayak, menentukan tujuan, menyusun pesan, menetapkan metode dan memilih media yang digunakan.

### **Komunikasi Efektif**

Pidarto (1988) mengatakan tentang komunikasi efektif bahwa suatu komunikasi dikatakan efektif bila apa yang disampaikan dikomunikasikannya berkualitas baik, sehingga bisa ditangkap dengan benar oleh yang menerima yang menjurus kepada penyelesaian tujuan organisasi dan individu baik dalam waktu dekat maupun dalam jangka panjang. Seseorang yang berkomunikasi dengan orang lain dikatakan efektif menurut Tubbs dan Moss (1996) jika menimbulkan lima hal, yakni pengertian, kesenangan, mempengaruhi sikap, hubungan sosial yang baik dan tindakan.

### **Customer Service**

*Customer service* adalah penyediaan layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sebelum, selama dan setelah membeli produk atau menggunakan layanan. *Customer service* juga dapat didefinisikan sebagai interaksi langsung antara konsumen dan karyawan yang mewakili merek atau perusahaan. Moenir (2008) mengatakan *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seseorang dengan landasan faktor material melalui prosedur sistem dan metode tertentu pada rangka usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang sesuai dengan hak-haknya.

### **Peningkatan Pelayanan**

Peningkatan pelayanan merupakan upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik berdasarkan kebutuhan dan harapan konsumen. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, menurut Sinambela (2007) untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, untuk mengetahui dan bagaimana strategi komunikasi efektif *customer service* terhadap peningkatan pelayanan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, maka peneliti

menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi secara langsung terhadap komunikasi efektif *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam memberikan pelayanan, wawancara kepada *customer service supervisor*, 2 petugas *customer service*, dan 2 calon penumpang atau pengguna jasa, dokumentasi berupa SOP *customer service*, buku harian/*log book*, dan jadwal petugas *customer service*, serta studi pustaka.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka dikumpulkan serta digabungkan untuk diolah menjadi sebuah rangkuman atau hasil akhir sebagai pembahasan, reduksi data dengan memilih, menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari pengumpulan data yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan dan arah penelitian, penyajian data yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan data ditampilkan sebagai deksripsi singkat, verifikasi dan kesimpulan dengan didukung oleh bukti berupa data valid yang peneliti temukan di lapangan.

## Hasil dan Pembahasan

### **Komunikasi Efektif Customer Service kepada Calon Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak**

Hasil penelitian mengenai komunikasi efektif *customer service* terhadap calon penumpang atau pengguna jasa dibahas dengan menggunakan teori Tubbs dan Moss (1996) yang terdapat 5 indikator komunikasi efektif, yaitu pengertian (*understanding*), kesenangan (*pleasure*), mempengaruhi sikap (*attitude influence*), hubungan sosial yang baik (*improved relationship*), dan tindakan (*action*). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif, yaitu pengetahuan, persepsi, lingkungan dan emosi.

Keahlian dalam berkomunikasi yang dimiliki oleh seorang petugas *customer service* di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang baik itu memberikan informasi ataupun memberikan solusi terhadap keluhan penumpang, selain itu sikap cepat tanggap dan responsif juga diharuskan demi memenuhi kebutuhan informasi seorang penumpang atau pengguna jasa. Seorang petugas *customer service* diharuskan mudah memahami penyampaian yang disampaikan penumpang agar nantinya dapat mengetahui kemana arah tujuan dari komunikasi tersebut dan menghasilkan suatu timbal balik berupa jawaban yang sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang atau pengguna jasa.

Bahasa yang digunakan oleh petugas *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris yang dimana dapat diketahui bahwa Bandar Udara Supadio merupakan bandara bertaraf Internasional yang menyediakan rute Internasional, jadi tidak menutup kemungkinan jika petugas *customer service* berhadapan dengan calon penumpang atau pengguna jasa warga negara asing.

Nada bicara merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi apakah bisa diterima dan dimengerti dengan baik. Ada beberapa hal yang perlu dikuasai oleh petugas *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, yaitu:

1. Gunakan nada positif
2. Sampaikan dengan jelas

Hubungan yang baik tentunya dihasilkan dari komunikasi yang baik antara petugas *customer service* dengan calon penumpang atau pengguna jasa. Adapun hal yang harus dilakukan oleh petugas *customer service*, yaitu:

1. Bersikap sopan dan ramah dengan calon penumpang
2. Respon cepat tanggap

3. Memiliki *knowledge* yang baik
4. Menjadi pendengar yang baik
5. Ucapkan terima kasih dengan tulus

Seorang petugas *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak harus mampu berkomunikasi dengan baik dimanapun tempatnya. Ia harus bisa berbicara dengan sikap yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat memberikan informasi maupun solusi terhadap pertanyaan dan keluhan calon penumpang atau pengguna jasa dengan baik dan tepat. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan oleh petugas *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam melayani calon penumpang atau pengguna jasa, yaitu:

1. Senyum
2. Memberikan salam
3. Panggil calon penumpang dengan namanya
4. Mengakhiri komunikasi dengan baik

Tindakan akhir dari seorang calon penumpang tergantung atau dapat dilihat dari bagaimana petugas *customer service* meyakinkan dan memberikan informasi ataupun solusi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan calon penumpang. Adapun hal yang harus petugas *customer service* hindari yang dapat mempengaruhi tindakan calon penumpang, yaitu

1. Tindakan
  - a) menerima tip/hadiah/oleh-oleh dari pelanggan
  - b) menunjuk arah dengan satu atau dua jari
  - c) melihat dengan ujung mata (misalnya saat menunjuk arah)
  - d) menggunakan seragam dinas pada saat istirahat (makan/belanja di kawasan terminal) dan di luar jam dinas
  - e) makan, minum, berdandan (*touch up*), menggunakan ponsel untuk keperluan pribadi (pada saat bertugas) yang terlihat oleh calon penumpang, dan
  - f) berjalan atau bertugas secara berkelompok, beramai-ramai, sambal mengobrol atau tertawa-tawa.
2. Sikap tubuh
  - a) berdiri atau duduk dengan tubuh agak bungkuk
  - b) bertolak pinggang
  - c) melipat tangan di dada
  - d) tangan masuk ke saku
  - e) duduk berselonjor atau terlalu santai, dan
  - f) duduk dengan salah satu kaki dilipat ke belakang diatas kursi.
3. Ekspresi
  - a) ekspresi wajah datar atau tidak ramah
  - b) melirik, melotot, mengedip-ngedipkan mata secara tidak wajar saat berbicara
  - c) memandangi dengan menyelidik, sinis, dan meremehkan
  - d) memalingkan muka, mengeraskan rahang dan mengernyitkan dahi
4. Kalimat dan cara bicara
  - a) menyatakan hal-hal yang terkait dengan suku, agama, ras, antar golongan (SARA)

- b) merendahkan calon penumpang atau pengguna jasa
- c) memotong pembicaraan calon penumpang atau pengguna jasa
- d) berbicara dengan kasar, nada tinggi, dan terlalu cepat

#### 5. Penanganan keluhan

- a) mendengarkan keluhan dengan tersenyum
- b) menginterupsi calon penumpang ketika berbicara
- c) terburu-buru ingin menyelesaikan masalah
- d) berbicara dengan cepat dan nada tinggi
- e) menyalahkan pihak lain manapun baik internal atau eksternal.

### **Strategi Komunikasi Customer Service Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam meningkatkan pelayanan pada calon penumpang**

*Customer service* bandar udara memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kepada calon penumpang atau pengguna jasa. Hal utama yang harus diperhatikan dalam membentuk strategi komunikasi adalah kemampuan petugas *customer service* dalam melayani, tugas dan tanggung jawab serta prosedur kerja *customer service*. Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak untuk menerapkan strategi komunikasi dalam melayani calon penumpang atau pengguna jasa, yaitu:

#### 1. *Customer Service Coordinator*

- a. memastikan *briefing* dilakukan dengan membahas hal-hal sebagai berikut:
  - 1) *Review* pekerjaan/tugas *shift* sebelumnya;
  - 2) Informasi *update* terkait operasional, pelayanan, kebijakan dan aturan-aturan yang berlaku di perusahaan;
  - 3) Evaluasi kinerja personil;
  - 4) Memberikan motivasi kerja kepada personel; dan
  - 5) Doa untuk kelancaran operasional
- b. Mengkoordinir dan bertanggung jawab kegiatan pelayanan informasi (*updating* data penerbangan, dan data informasi mitra serta kualitas *Public Address System*);
- c. Mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait apabila terdapat keluhan yang tidak terselesaikan;
- d. Mengkoordinir proses pelaporan kegiatan operasional harian, bulanan dan tahunan;
- e. Melakukan pengawasan dan evaluasi kerja atau penilaian kinerja *customer service supervisor*;
- f. Apabila di dalam struktur organisasi kantor cabang tidak terdapat fungsi *coordinator*, maka tugas dan tanggung jawab *coordinator* menjadi tugas dan tanggung jawab fungsi *supervisor*.

#### 2. *Customer Service Supervisor*

- a. Melakukan *briefing* sebelum bertugas kepada petugas *customer service officer* dengan membahas hal-hal sebagai berikut:
  - 1) *Review* pekerjaan/tugas *shift* sebelumnya;
  - 2) Informasi *update* terkait operasional, pelayanan, kebijakan dan aturan-aturan yang berlaku di perusahaan;
  - 3) Evaluasi kinerja personil;
  - 4) Memberikan motivasi kerja kepada personel; dan
  - 5) Doa untuk kelancaran operasional
- b. Melakukan pengawasan kegiatan pelayanan informasi dan ketersediaan data (*updating* data penerbangan, informasi mitra, dan layanan *Public Address System*);
- c. Memastikan permintaan informasi dan keluhan pelanggan terselesaikan dengan baik;
- d. Memastikan petugas pelaksana menjalankan tugasnya sesuai prosedur;

- e. Melakukan pengawasan terhadap proses pelaporan *customer service officer*;
- f. Melakukan pengawasan dan evaluasi kerja atau penilaian kinerja *customer service officer*;
- g. Membuat rekapitulasi laporan bulanan untuk kemudian diserahkan kepada atasan;
- h. Bertanggung jawab terhadap ketersediaan laporan bulanan dan tahunan.

### 3. *Customer Service Officer*

- a. Melaporkan keterlambatan dan ketidakhadiran kepada *customer service supervisor/customer service coordinator* sebelum jam dinas dimulai;
- b. Mengikuti briefing sebelum bertugas;
- c. Melakukan kegiatan pelayanan informasi terkait penerbangan, mitra dan informasi lainnya, serta melakukan pengumuman penerbangan dan non penerbangan melalui Public Address System;
- d. Mencari, mengumpulkan, melengkapi, mengelompokkan, dan memperbaharui data informasi setelah divalidasi oleh *customer service supervisor*;
- e. Menangani keluhan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung;
- f. Membuat laporan kegiatan operasional harian sesuai dengan shift kerja untuk diserahkan kepada *customer service supervisor*.

### 4. Prosedur Kerja

Alur proses pelayanan keluhan pelanggan pertama yang harus dilakukan seorang *customer service* adalah memastikan dan melakukan *briefing* harian 15 menit sebelum jam dinas yang dilakukan oleh *customer service supervisor* diikuti oleh *customer service officer* dan diawasi oleh *customer service coordinator*, kemudian *customer service officer* melaksanakan tugas pada jam dinas, yaitu menangani keluhan pelanggan secara langsung dan selanjutnya ketika pelanggan menyampaikan keluhan, *customer service officer* mendengarkan keluhan tersebut dengan baik. Langkah selanjutnya adalah apabila *customer service officer* memiliki jawaban yang sudah tepat maka *customer service officer* dapat langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan tersebut, namun apabila memerlukan koordinasi dengan *customer service supervisor* terkait jawaban yang diperlukan pelanggan maka *customer service officer* langsung berkoordinasi dengan *customer service supervisor* yang menerima laporan keluhan pelanggan, kemudian apabila *customer service supervisor* tidak dapat menemukan jawaban dari keluhan pelanggan tersebut maka langkah yang harus diambil adalah berkoordinasi dengan unit terkait dalam penyelesaian masalah keluhan pelanggan, namun apabila *customer service supervisor* memiliki jawaban yang dibutuhkan maka langsung memberikan informasi tersebut ke *customer service officer*. Langkah akhir yang harus dilakukan *customer service officer* adalah membuat dan melaporkan laporan harian dan bulanan yang akan diserahkan kepada *customer service supervisor*.

### 5. Rekapitulasi Laporan

Laporan keluhan pelanggan pada *customer service* terdiri dari laporan harian, bulanan dan tahunan dengan tujuan sebagai evaluasi atau perbaikan agar dapat dilakukan suatu tindakan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk pencegahan masalah tidak terjadi lagi, serta sebagai bahan untuk mengambil kebijakan dalam usaha peningkatan pelayanan.

### 6. Jadwal Dinas *Customer Service*

Dalam rangka mengoptimalkan dan memaksimalkan kinerja seorang *customer service*, jadwal dinas *customer service* terdiri *office hour* (7.30-16.30 WIB), *shift* pagi (06.00-14.00 WIB), dan *shift* siang (11.30-18.30 WIB) dengan empat hari kerja dan dua hari libur selama satu bulan dan diperbaharui satu bulan sekali.

Dalam memberikan pelayanan informasi kepada penumpang, *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak memiliki dua ruang lingkup kerja, yakni PAS (*Public Address System*) yang dimana seorang *customer service* yang bertugas di *back office* memberikan informasi melalui sistem amplifikasi suara yang diumumkan ke seluruh area bandar udara dan mengandung informasi berupa pengumuman penerbangan seperti keberangkatan atau kedatangan, panggilan nama penumpang, dan non penerbangan seperti kehilangan atau temuan barang, sedangkan PID (*Public Information Desk*) seorang *customer service* yang bertugas di *front office* memberikan pelayanan informasi dan menangani keluhan dengan cara berinteraksi langsung secara tatap muka.

Hasil penelitian mengenai strategi komunikasi *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam meningkatkan pelayanan pada calon penumpang atau pengguna jasa dibahas dengan menggunakan teori Arifin (1994) yang terdapat 4 indikator langkah-langkah strategi komunikasi, yaitu mengenal khalayak, menentukan tujuan, menyusun pesan, menetapkan metode dan memilih media yang digunakan.

Salah satu strategi *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak agar dapat terus maju dan bersaing, ialah memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal, melayani sepenuh hati setiap calon penumpang atau pengguna jasa dengan adil tanpa melihat suku, ras, dan agama, serta memberikan solusi yang tepat kepada calon penumpang yang mengalami keluhan sehingga dapat memberikan dampak positif dan kepuasan bagi calon penumpang.

Langkah awal sebelum proses komunikasi berjalan lancar, petugas *customer service* diharuskan untuk mengenal dan mengetahui terlebih dahulu siapa dan bagaimana sikap calon penumpang atau pengguna jasa yang dihadapi. Jika terdapat calon penumpang yang terlihat kebingungan, petugas *customer service* senantiasa inisiatif langsung menyapa calon penumpang tersebut dan menawarkan bantuan. Jika terdapat calon penumpang yang terlihat buru-buru, maka petugas *customer service* harus secara cepat dan tanggap dalam memberikan respon yang disampaikan oleh calon penumpang tersebut. Jika terdapat calon penumpang yang terlihat emosi atau marah, maka petugas *customer service* dalam melayani calon penumpang tersebut harus tetap profesional dengan tidak terpancing atau terbawa suasana calon penumpang tersebut.

Salah satu strategi yang dilakukan petugas *customer service* bandar udara internasional supadio Pontianak dalam menentukan tujuan komunikasinya, yaitu dengan mendengarkan secara antusias penyampaian dari calon penumpang atau pengguna jasa tanpa memotongnya dengan tujuan dapat mudah memahami dengan baik apa yang diinginkannya, lalu penyampaian tersebut diulangi kembali oleh petugas *customer service* kepada calon penumpang dan jika sudah sesuai dengan apa yang dimaksud oleh calon penumpang, maka petugas *customer service* dapat memberikan jawaban atau solusi seperti yang diharapkan.

Pelayanan yang terus meningkat dan konsisten oleh petugas *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak kepada calon penumpang atau pengguna jasa dapat membangkitkan rasa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, serta media akses yang digunakan *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, yaitu pusat layanan informasi yang selalu siap 24 jam untuk melayani kebutuhan calon penumpang atau pengguna jasa secara tidak langsung atau tidak tatap muka, *e-mail*, dan *Public Information Desk* yang melayani calon penumpang atau pengguna jasa secara langsung tatap muka di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada calon penumpang atau pengguna jasa, Bandar udara internasional supadio Pontianak juga memiliki strategi yang melibatkan *customer service* dan berinteraksi secara langsung dengan penumpang atau pengguna jasa dengan harapan selalu menjalin hubungan yang baik dan bentuk terima kasih dari perusahaan kepada calon penumpang atau pengguna jasa atas loyalitas dan kepercayaannya.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka kesimpulan dari penelitian ini antara lain:

1. Komunikasi efektif *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam melayani bagi calon penumpang atau pengguna jasa sudah dinilai sangat baik dan sangat memuaskan, dikarenakan kebutuhan setiap calon penumpang atau pengguna jasa ketika dan setelah menerima layanan dari petugas *customer service* terpenuhi secara baik dan tepat serta menimbulkan perasaan senang, baik itu dalam komunikasi maupun informasi dan solusi yang telah diberikan. Komunikasi efektif yang diterapkan oleh petugas *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, yaitu menggunakan bahasa Indonesia dan menggunakan bahasa Inggris ketika melayani calon penumpang atau pengguna jasa warga negara asing, selalu bersikap sopan dan ramah, berbicara dengan nada rendah tetapi tidak terlalu pelan, serta memperdengarkan suara dengan nada dan intonasi yang ceria, menyenangkan, dan bersemangat.
2. Strategi komunikasi *customer service* Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dalam meningkatkan pelayanan pada calon penumpang atau pengguna jasa merupakan salah satu hal penting untuk bersaing dan terus maju guna mencapai tujuan perusahaan dan tugas seorang *customer service* adalah untuk mempermudah calon penumpang atau pengguna jasa mendapatkan informasi ataupun solusi. Adapun strategi-strategi yang dilakukan dalam melayani calon penumpang atau pengguna jasa untuk memaksimalkan kinerja dalam berkomunikasi, yaitu melakukan *briefing* dan selalu berkoordinasi dengan petugas dan unit terkait di bandara, menyapa dengan ramah serta mendengarkan dengan antusias tanpa memotong penyampaian dari calon penumpang atau pengguna jasa, memastikan kembali penyampaian calon penumpang atau pengguna jasa apakah sudah sesuai dengan yang dimaksudkan, memberikan informasi atau solusi yang tepat dan faktual sesuai di lapangan dan terbaru, mengakhiri komunikasi dengan *magic word* dan selalu menjalin hubungan yang baik kepada calon penumpang atau pengguna jasa melalui serangkaian acara yang diadakan di bandara.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti laksanakan, peneliti memberikan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi perusahaan tempat peneliti melaksanakan penelitian, serta untuk peneliti selanjutnya, yaitu:

- a. Tetap mempertahankan dan meningkatkan keharmonisan hubungan yang telah terjalin antara petugas *customer service* dengan petugas *customer service* lainnya serta dengan calon penumpang atau pengguna jasa
- b. Tingkatkan pengetahuan setiap individu petugas *customer service* terkait informasi penting tentang penerbangan, terutama informasi yang sering diperbarui.
- c. Tingkatkan *skill* bahasa Inggris setiap individu petugas *customer service* agar komunikasi efektif dengan warga negara asing dapat mudah dilakukan.
- d. Bagi pihak peneliti selanjutnya agar selalu menjaga sopan santun dan menjalin hubungan yang baik dengan petugas *customer service* dan calon penumpang atau pengguna jasa, serta aktif bertanya dalam mencari informasi atau data untuk penelitian.

## Daftar Pustaka

- Arifin, A. 1994. *Strategi Komunikasi*. Bandung:CV Amrico
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Cetakan ke-12. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Pidarto, M. 1988. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Cetakan ke-1. Jakarta: Bina Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tubbs, S, L dan Moss, S. 1996. *Human Communication*. Bandung; PT Remaja Rosdakarya.
- Raodah. 2019. *Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan di Bank SulSelBar Cabang Barru*. *Skripsi*. Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri. Pareare.