

RINGKASAN

Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Terhadap Penumpang Di Yogyakarta *International Airport*. Fanny Elza Yudhistiana, F31210300, 2023, 35 Halaman, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Adriadi Novawan, S.Pd., M.Ed. (Dosen Pembimbing) dan Eneng Feny Nuraeny dan Rafli Martias (pembimbing lapang)

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi yang terletak di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Sistem pembelajaran yang diterapkan oleh Politeknik Negeri Jember yaitu dengan menitikberatkan praktik 60% serta teori 40% dengan tujuan untuk menggali keahlian mahasiswa sebagai syarat kelulusan mahasiswa agar mencetak lulusan yang siap kerja.

Program Magang yang ada di Politeknik Negeri Jember menjadi salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Politeknik Negeri Jember dan wajib dilaksanakan pada semester 5 untuk program D3 serta pada semester 7 untuk program D4. Program Magang yang ada di Politeknik Negeri Jember berbobot 20 sks atau setara dengan 900 jam atau 6 bulan yang 2 didalamnya sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan dan penyusunan laporan maksimal 1 bulan.

Sebagai salah satu persyaratan kelulusan yang mengharuskan mahasiswa Politeknik Negeri Jember melaksanakan kegiatan magang. Penulis melaksanakan kegiatan magangnya selama 5 bulan atau setara dengan 900 jam yang didalamnya juga sudah termasuk pembekalan maksimal 1 bulan dan maksimal 1 bulan penyusunan laporan. Penulis melaksanakan magangnya di Yogyakarta *International Airport* yang terletak di Jl. Wates - Purworejo, RW. 42, Kepek, Glagah Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Terdapat beberapa unit yang ada di Yogyakarta *International Airport* yang salah satunya adalah *Airport Service Improvement* dengan memiliki bagian *Customer Service*. Penulis ditempatkan di bagian *Customer Service* sesuai arahan pembimbing lapang.

Di bagian *Customer Service*, penulis mendapatkan beberapa *jobdesk* selama kegiatan magang berlangsung diantaranya menjadi pusat pelayanan *hospitality* dan informasi, membantu monitoring kebersihan area terminal, membantu melakukan

pendataan tanggapan pengguna jasa, membantu menjaga keamanan dan keselamatan terminal, menangani bantuan khusus, membantu melakukan kerjasama dengan maskapai penerbangan, membantu penumpang yang kesulitan untuk melakukan *Self Check In*.

Salah satu tugas penting penulis adalah menjadi pusat pelayanan *hospitality* dan informasi. Selama melaksanakan kegiatan magang dan dari beberapa *jobdesk* yang dilakukan penulis, 85% kegiatan yang dilakukan oleh penulis yaitu melayani pengunjung dan pengguna jasa. Dari kegiatan tersebut dapat membuktikan bahwa *Customer Service* memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan pelayanan terhadap penumpang. Dari kegiatan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman kerja di dunia industri yang sesungguhnya dan dapat mengimplementasikan ilmu dan ketrampilan yang didapatkan dari bangku perkuliahan.

Saran dari penulis untuk mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan magang khususnya di bidang pelayanan jasa kebandarudaraan, sebaiknya mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris harus memanfaatkan peluang untuk membangun jaringan profesional selama magang, baik dengan sesama mahasiswa, staf, maupun profesional di industri. Mahasiswa dapat merencanakan dan melibatkan diri dalam kegiatan pengembangan diri selama magang serta inisiatif dalam menentukan tujuan pribadi mereka selama magang dan berkomunikasi secara aktif dengan mentor atau atasan.