

RINGKASAN

Peran Customer Service Memberikan Informasi kepada Penumpang di Yogyakarta International Airport, Esya Kurnia Putri, Nim F41221018, Tahun 2025, Program Studi Destinasi Pariwisata, Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember , Nugratama Pramudya Wardana (Pembimbing Lapang), Muhamad Farhan. S.Par.. M.Sc (Pembimbing Magang).

di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) dan kini bagian dari PT Angkasa Pura Indonesia. Selama magang, Esya ditempatkan di Divisi Airport Service Improvement – bagian dari Departemen Customer Service – yang bertanggung jawab atas kenyamanan dan pengalaman penumpang domestik maupun internasional.

Customer service di YIA berperan penting dalam memberikan informasi langsung kepada penumpang melalui pelayanan statis di Public Service Counter dan mobile di area terminal. Esya bertugas menyampaikan informasi tentang jadwal penerbangan, lokasi check-in, gate keberangkatan, fasilitas umum, serta membantu penumpang berkebutuhan khusus. Ia menerapkan komunikasi profesional sesuai SOP, termasuk penggunaan Bahasa Inggris bagi penumpang asing. Pelayanan ini mendukung kelancaran operasional dan kepuasan penumpang. Magang ini juga membekali Esya dengan keterampilan kerja nyata di sektor pelayanan publik, di bawah bimbingan Nugratama Pramudya Wardana dan Muhamad Farhan, S.Par., M.Sc.

Sepanjang magang, penulis mendapatkan bimbingan langsung dari Pembimbing Lapang Nugratama Pramudya Wardana dan Dosen Pembimbing Magang Muhamad Farhan, S.Par., M.Sc., yang senantiasa memberikan arahan serta evaluasi penting dalam setiap tahap tugas. Pengalaman praktis ini diharapkan memperkuat kesiapan Esya Kurnia Putri dalam mengaplikasikan kompetensi pelayanan pelanggan, kerja sama tim, dan manajemen informasi pada sektor pariwisata dan pelayanan publik di masa depan.

