

## RINGKASAN

Program magang merupakan sebagai bentuk pelatihan mahasiswa yang bertujuan untuk mengasah ilmu yang diperoleh selama di bangku kuliah dan diterapkan pada dunia kerja. Mahasiswa D4 Politeknik Negeri Jember, program studi destinasi pariwisata mendapat kesempatan untuk melaksanakan program magang di Yogyakarta International Airport, ditempatkan pada divisi *Airport Service Improvement*, dan berperan sebagai *Customer Service* yang bertugas di area terminal penumpang bandara. *Customer Service* memiliki peran sebagai sumber informasi dan bisa dikatakan sebagai jembatan komunikasi antara pihak bandara dengan penumpang. Keberadaan unit ini memegang peran penting dalam mewujudkan kenyamanan, kepuasan serta membangun citra positif bandara di mata para pengguna jasa.

Selama menjalani magang sebagai *Customer Service* di Yogyakarta International Airport (YIA), penulis terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan penumpang, seperti memberi informasi penerbangan, pengarahan konter check-in, mendampingi penumpang berkebutuhan khusus, serta menginformasikan fasilitas yang tersedia. Di area ruang tunggu, penulis menginformasikan mengenai pintu keberangkatan domestik dan internasional, fasilitas yang tersedia dan variasi restoran yang ada di ruang tunggu. Penulis juga melaksanakan tugas *CS Mobile* yaitu pemantauan kondisi area terminal untuk memastikan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan pengguna layanan. Penulis juga mengikuti beberapa *event* tematik yang diselenggarakan. Penulis juga ikut berpartisipasi dalam pemberian informasi all Indonesia dan survey skytrax.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang tersebut, beberapa kendala ditemukan antara lain penumpang yang kurang memahami prosedur bandara. Melalui berbagai pengalaman tersebut, penulis belajar untuk memberikan solusi cepat, memberikan arahan yang jelas, serta menjaga profesionalisme dalam menghadapi beragam karakter penumpang. Kegiatan magang ini memberikan wawasan mendalam mengenai operasional pelayanan publik di lingkungan bandara sekaligus meningkatkan kemampuan komunikasi, dan manajemen waktu penulis.