

## **RINGKASAN**

**Peran dan Pelaksanaan Tugas Unit Customer Service dalam Memberikan Layanan Prima kepada Penumpang di Yogyakarta International Airport**, Safira Salsa Bila Fitrotin Azizah, NIM F41221185, Tahun 2025, Halaman, Destinasi Pariwisata, Bahasa Komunikasi dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Nugratama Pramudya Wardana (Pembimbing Lapang), Muhamad Farhan. S.Par.. M.Sc (Pembimbing Magang).

Pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di PT Angkasa Pura Yogyakarta International Airport bergerak di bidang transportasi udara yang berlokasi di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan magang ini dilaksanakan mulai dari tanggal 01 Juli sampai 30 November terhitung selama 5 bulan.

Kegiatan magang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami operasional pelayanan bandara, khususnya dalam memberikan layanan prima kepada penumpang. Beberapa kegiatan magang yang telah dilaksanakan di unit Airport Service Improvement seperti pelayanan counter customer service, mobile area, pelayanan SOS, pelaksanaan event tematik hingga survey penumpang. Melalui kegiatan ini, penulis mempelajari berbagai tugas operasional, termasuk pemberian informasi penerbangan, penanganan keluhan, pendampingan penumpang dengan kebutuhan khusus, pemantauan fasilitas, serta upaya menjaga kelancaran alur layanan penumpang. Selain itu, penulis juga mengamati dan menganalisis penerapan standar layanan, komunikasi profesional, serta standar penampilan yang diterapkan oleh Unit Customer Service sebagai bagian dari pelayanan prima.

Laporan ini juga memuat analisis mengenai peran dan implementasi tugas Customer Service dalam mendukung kualitas pelayanan di YIA. Analisis menunjukkan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi, ketepatan informasi, empati, ketelitian, serta kepatuhan terhadap standar operasional yang berlaku. Melalui pelaksanaan

magang ini, penulis memperoleh pengalaman praktis, pemahaman mendalam tentang dunia kerja di industri kebandarudaraan, serta peningkatan keterampilan profesional dalam bidang pelayanan. Penulis berharap pengalaman ini dapat menjadi bekal berharga untuk pengembangan kompetensi di masa mendatang.