

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Tengah modernisasi layanan publik, sektor transportasi mengalami perkembangan yang pesat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu sektor transportasi yang menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan adalah transportasi udara. Dalam hal ini, bandara memiliki peran penting sebagai gerbang utama penerbangan domestik maupun internasional tidak hanya berfungsi sebagai titik keberangkatan dan kedatangan penumpang, tetapi juga menciptakan citra pelayanan publik suatu tempat. Adapun salah satu faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penumpang terhadap kegiatan penerbangan ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service*. *Customer service* (layanan pelanggan) adalah unit yang bertugas menjembatani kebutuhan penumpang dengan pelayanan yang disediakan oleh pihak pengelola bandara. Customer service melayani penumpang seperti memastikan bahwa informasi, bantuan, serta solusi terhadap permasalahan yang dihadapi penumpang dengan cepat dan akurat. Pada konteks ini, peran customer service menjadi sangat penting bagi bandara-bandara seperti bandara Yogyakarta International Airport.

Bandara Yogyakarta International Airport merupakan bandara kedua setelah bandara Adisutjipto di provinsi Yogyakarta. Bandara Yogyakarta International Airport melayani penerbangan domestik maupun internasional. Bandara ini memiliki berbagai fasilitas yang lengkap dan desain modern dan lekat dengan nuansa khas Yogyakarta dengan kapasitas besar untuk mendukung pertumbuhan sektor pariwisata ekonomi daerah. Dengan infrastruktur yang megah dan dilengkapi berbagai teknologi, maka sumber daya manusia khususnya petugas customer service harus mampu dalam memberikan layanan prima yang berstandart tinggi sesuai dengan standart oprasional prosedur. Akan tetapi modernisasi fasilitas belum tentu sepenuhnya dapat menjamin kepuasan

penumpang apabila aspek pelayanan manusia atau (*human service*) tidak berjalan optimal. Banyak penumpang, terutama pengguna baru baik penumpang domestik maupun internasional sering kali mengalami kesulitan dalam memahami prosedur, menemukan lokasi fasilitas ataupun menghadapi kendala teknis dalam proses keberangkatan dan kedatangan di area lingkungan bandara.

Dalam hal ini, customer service bandara memiliki peran besar untuk memberikan bantuan untuk memastikan kenyamanan penumpang melalui komunikasi dan pelayanan. Selain itu, keberadaan customer service dinilai sebagai representasi nilai pelayanan publik yang langsung dirasakan penumpang. Seperti menurut Indahwati & Adhan (2024), petugas customer service memiliki peran penting untuk menciptakan sebuah pengalaman yang nyaman dan efisien bagi pengguna jasa bandara. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan di bandara dapat menjadi faktor penentu kepuasan dan loyalitas penumpang.

Latar belakang ini menjadi penting untuk dikaji lebih dalam, terutama dari perspektif pengalaman langsung melalui kegiatan magang di lingkungan operasional Yogyakarta International Airport. Melalui kegiatan magang di terminal Yogyakarta International Airport, penulis mendapatkan kesempatan untuk mengamati lebih dalam dan terlibat secara langsung kegiatan proses penerbangan lebih tepatnya pada unit customer service. Hal ini memberikan wawasan secara langsung terkait pelaksanaan tugas, kendala yang dihadapi dilapangan, serta strategi yang diterapkan dalam menghadapi penumpang dengan berbagai karakter.

Kegiatan magang di unit customer service bandara Yogyakarta International Airport tidak hanya memberikan pemahaman mengenai teori layanan publik, tetapi juga memberikan keterampilan praktek secara langsung dan menghadapi situasi nyata yang tidak selalu dapat diprediksi. Dan tentunya masih banyak hal yang tidak didapatkan di dalam pembelajaran teori. Selain itu, pengalaman magang di Yogyakarta International Airport dapat menjadi wadah dalam mengetahui pentingnya penguasaan kompetensi seperti komunikasi

efektif, kerja sama tim, pengelolaan emosi, pengelolaan waktu dan pemahaman terhadap SOP (*Standart Operating Procedure*) bandara.

Melalui laporan ini, penulis menjabarkan berbagai jenis peran dan pelaksanaan tugas customer service, cara pelaksanaannya, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap terciptanya layanan prima kepada penumpang. Fokus laporan ini tidak hanya pada deskripsi kegiatan, tetapi juga pada analisis efektivitas komunikasi, penguasaan informasi dan pengetahuan tentang bandara serta kesiapan petugas dalam menangani berbagai kebutuhan penumpang. Dengan pendekatan ini, diharapkan laporan magang ini dapat memberikan gambaran pemahaman menyeluruh terhadap peran customer service dalam mendukung kegiatan penumpang di bandara. Serta laporan ini dapat dijadikan masukan bagi pengembangan standart pelayanan di bandara Yogyakarta International Airport secara berkelanjutan.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan umum dari kegiatan magang ini ialah untuk mendapatkan pengalaman kerja professional secara langsung dengan keterlibatan aktif kegiatan oprasiona di Yogyakarta International Airport tepatnya pada unit customer service. Dengan keterlibatan ini, mahasiswa diharapkan mengetahui dan memahami peranan curtomer service dalam mendukung pelayanan publik dan citra pelayanan yang baik bagi penumpang Yogyakarta International Airport.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

Tujuan Khusus Kegiatan Magang antara lain:

- a. Untuk memahami peran dan jenis-jenis tugas yang dijalankan oleh unit customer service di Yogyakarta International Airport.
- b. Untuk menganalisis bagaimana sistem kerja customer service dalam situasi oprasional sehari-hari, termasuk dalam menghadapi tantangan dari penumpang.

- c. Untuk melatih keterampilan komunikasi dan menambah pengetahuan tentang Yogyakarta International Airport.
- d. Untuk mengembangkan wawasan, etika kerja, serta keterampilan professional melalui praktik langsung di lingkungan kerja nyata.

### **1.2.3 Manfaat Magang**

Adapun beberapa manfaat pelaksanaan magang bagi beberapa pihak diantaranya:

- a. Untuk Penulis

Melalui kegiatan magang ini, penulis mendapatkan pengalaman langsung dalam lingkungan kerja profesional, khususnya pada bidang layanan pelanggan di sektor transportasi udara. Pengalaman magang ini memberikan kesempatan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi, kemampuan adaptasi, etika kerja yang profesional serta pemahaman dalam operasional layanan publik.

- b. Untuk Program Studi Destinasi Pariwisata

Kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata di Yogyakarta International Airport memberikan kontribusi nyata dalam menghubungkan kurikulum akademik dengan dunia industri, khususnya sektor pariwisata dan transportasi. Melalui laporan ini, program studi mendapatkan gambaran aktual mengenai kegiatan di lapangan, yang dapat dijadikan sebagai strategi penyesuaian materi kuliah dengan kebutuhan nyata dunia kerja atau industri. Selain itu, keberhasilan mahasiswa dalam menjalankan magang di Yogyakarta International Airport dapat memperkuat jejaring kerja sama antar kampus dan pihak industri.

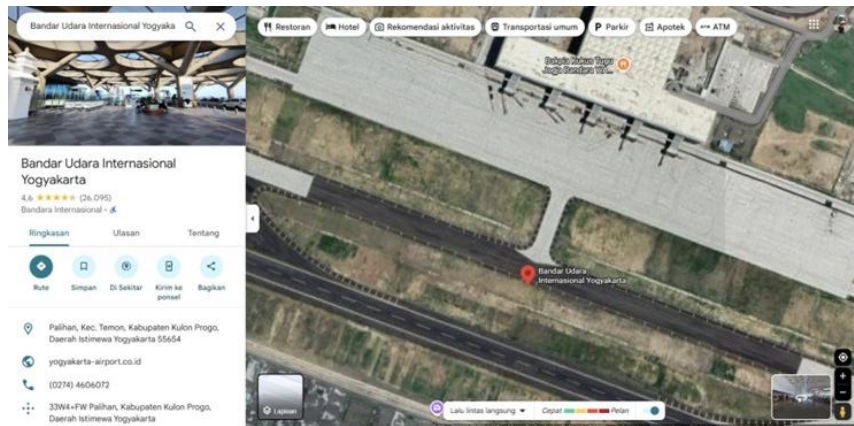
- c. Untuk Yogyakarta International Airport

Keberadaan mahasiswa magang memberikan dukungan tambahan sumber daya manusia pada unit customer service. Adapun kontribusi yang diberikan oleh mahasiswa magang seperti membantu operasional di berbagai titik layanan untuk melayani kebutuhan penumpang. Mahasiswa magang juga berkontribusi melalui perspektif baru dan inovasi layanan yakni

berbentuk laporan. Laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan refrensi pengembangan pada sistem layanan pelanggan di masa mendatang.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Yogyakarta International Airport (YIA) yang berlokasi di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.



Gambar 1. 1 Peta Lokasi Yogyakarta International Airport (YIA)

Sumber: Google Maps (2025)

Waktu pelaksanaan magang dimulai dari tanggal 1 Juli 2025 berlangsung hingga 30 November 2025, selama kurang lebih 5 bulan. Selama periode tersebut, mahasiswa ditempatkan pada unit layanan pelanggan (*customer service*) dan mengikuti jadwal oprasional yang ditetapkan oleh pihak pengelola unit cutomer service.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang ini dilakukan melalui pendekatan praktik langsung di lapangan (*learning by doing*) dengan metode partifipatif-terstruktur, yang menggabungkan kegiatan observasi, pendalaman materi, serta keterlibatan aktif dalam oprasional layanan pelanggan (*customer service*) di Yogyakarta international airport. Pengawasan mahasiswa magang oleh senior berfungsi sebagai bagian dari suatu pembinaan professional, hal ini juga sejalan dengan

prinsip pembelajaran kerja berbasis monitoring untuk mendorong pencapaian keterampilan kerja (Putri & Ramadhan, 2021). Seluruh kegiatan magang di bawah pengawasan senior untuk memastikan penerapan standart pelayanan prima serta evaluasi terhadap kesiapan mahasiswa magang.

Metode pelaksanaan magang dilakukan dengan mengikuti sistem jadwal kerja OJT (*On Job Training*) yang berlaku di unit Customer Service Yogyakarta International Airport. Kegiatan magang dilaksanakan secara terjadwal sesuai dengan pola kerja yang ditetapkan, yaitu 2 hari kerja 2 hari libur. Selama hari kerja peserta magang mengikuti sistem dua shift waktu kerja yaitu, shift pagi dari pukul 06.00 – 12.00 WIB kemudian shift siang dari pukul 12.00 – 17.00 WIB. Penempatan peserta magang dibagi ke dalam beberapa titik pelayanan yang telah di tetapkan oleh unit costomer service Yogyakarta International Airport. Jadwal kerja, termasuk penentuan shift dan lokasi penugasan disusun oleh pengawas unit Customer Service Yogyakarta International Airport sesuai kebutuhan operasional harian.