

# STRATEGI PELAYANAN PRIMA PT ANGKASA PURA I DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

<sup>1</sup>You She Melly Anne Dharasta, <sup>2</sup>Aditya Dewantari, <sup>3</sup>Awan

*Manajemen Transportasi STTKD, Manajemen Transportasi Udara STTKD*

## Abstrak

Sebagai organisasi yang memberikan layanan prima, tentunya PT. Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport, harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk mendukung keamanan dan keselamatan penerbangan. Salah satu cara yang dilakukan PT Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport ialah menjamin kehandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara. Dari segi tuntutan akuntabilitas kinerja, Bandar Udara Yogyakarta International Airport harus memberikan efektivitas dan tentunya efisiensi guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan terutama kinerja dalam memberikan pelayanan. Dalam upaya memberikan pelayanan prima, maka PT. Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport mengikuti standar pelayanan yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang diamanatkan dalam Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan Prima

## PENDAHULUAN

Untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan menjadikan perusahaan perusahaan mengadakan persaingan dalam memberikan layanan. Banyak cara dilakukan dalam mencapai target perusahaan, seperti menyiapkan berbagai produk guna memenuhi kebutuhan masyarakat, adanya penyediaan layanan jasa dan lainnya. Pelayanan sangat diperlukan untuk menjalankan bisnis karena dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan memberikan dampak yang baik pula dalam menjalankan bisnis.

PT. AP 1 (Angkasa Pura I) merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bertugas memberikan pelayanan terhadap operasional bandar udara di Indonesia yang wilayah pelayanannya berada di Indonesia bagian timur dan tengah, termasuk Bandar Udara Yogyakarta International Airport (YIA). AP 1 mempunyai unit kerja masing-masing dimana setiap unit tentunya mempunyai tugas dan peran masing masing dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada pada pengguna jasa di bandar udara.

Pentingnya pelayanan prima (*service excellence*) dalam sebuah bisnis sering di bahas akhir akhir ini. Faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfaction*) adalah dengan adanya pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang kemudian tentunya akan memberikan nilai bagus pada keberlangsungan perusahaan (*business sustainable*). PT Angkasa Pura I dituntut untuk membuat para pengguna jasa bandar udara merasa nyaman ketika berada di wilayah bandar udara, tentunya diperlukan pelayanan prima dalam hal pelayanan terhadap para pengguna jasa bandar udara. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana **Strategi Pelayanan Prima PT. Angkasa Pura I di Yogyakarta International Airport.**

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2015:157) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tolak ukur dari baiknya tingkat layanan yang diberikan kepada para pengguna jasa sehingga mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan. *expected service* dan *perceived service* merupakan faktor utama yang tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan, maka berarti kualitas pelayanan dapat diasumsikan baik dan memuaskan dan apabila

<sup>1</sup>Email Address : [you.she@sttkd.ac.id](mailto:you.she@sttkd.ac.id)

Received 6 Mei 2022, Available Online 15 Juli 2022

pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, ini berarti kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai kualitas pelayanan yang tidak baik. Kualitas tentunya harus dimulai dari awal yaitu kebutuhan pelanggan dan berakhir pada asumsi pelanggan. Menurut Garvin yang dikutip Fandy Tjiptono (2015:143) mengemukakan ada lima kualitas yaitu di mana salah satunya menyatakan bahwa kualitas diketahui tergantung pada orang yang merasakannya. Kualitas bisa dianggap juga sebagai ukuran dari kesempurnaan atau kebaikan dari produk maupun jasa. Secara umum ada persamaan dalam beberapa elemen sebagai berikut :

Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi bahkan melebihi harapan.

Kualitas meliputi, lingkungan, proses, produk, manusia, dan jasa.

Kualitas dapat selalu berubah sesuai dengan kondisi.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman , Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2015:198) definisi meliputi :

*Empathy*, mempunyai pengertian bahwa perusahaan mengetahui dan memahami masalah yang muncul dari para pengguna atau pelanggan yang kemudian melakukan tindakan untuk kepentingan pelanggan, kemudian memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan.

*Reliability*, merupakan kemampuan dari perusahaan untuk dapat memberikan layanan yang tepat dari awal yang tidak membuat kekeliruan satu pun, kemudian jasanya dapat sampai sesuai dengan waktu yang disetujui.

*Responsiveness*, berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan dari layanan ketika membantu para pelanggan dan sekaligus memberikan respon terhadap permintaan pelanggan, kemudian memberikan informasi waktu dan setelah itu memberikan dengan cepat terhadap jasa yang dibutuhkan.

*Assurance*, merupakan perilaku dari pemberi jasa yang mampu menimbulkan kepercayaan pengguna jasa terhadap layanan diberikan sehingga perusahaan tentunya bisa memberikan rasa aman terhadap pengguna jasa, sikap yang sopan dan mempunyai wawasan dan keterampilan merupakan jaminan yang diperlukan ketika ada kendala yang timbul..

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima (*service excellence*) dapat diartikan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan dengan adanya pelayanan yang terbaik. Pengertian lain dari pelayanan prima yaitu terpenuhinya harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat dengan adanya layanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan masing-masing perusahaan. Rangkaian kegiatan suatu pelayanan yang dapat berinteraksi secara langsung antara satu orang dengan lainnya, juga mesin secara fisik dan tentunya adanya kepuasan dari pelanggan (Barata, 2003).

### **METODE PENELITIAN**

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan strategi naratif, yang merupakan penelitian untuk menyelidiki kehidupan masing-masing individu (Creswell, 2010). Pendekatan naratif ini digunakan tentunya karena mempunyai kelebihan-kelebihan, yaitu: membantu untuk memahami makna dan nilai, produksi pengetahuan, serta kemudian memahami bagaimana penyebaran perkembangan pada masyarakat, memberikan pemahaman dan mengetahui kekuatan dan nilai sosial yang dominan dalam masyarakat dengan memahami cara pencitraan dunia sosial dan politik dalam pandangan tertentu, dapat juga memungkinkan untuk mengetahui sesuatu yang tidak terlihat dan laten dalam suatu teks media; membantu merefleksikan kontinuitas dan perubahan komunikasi (Eriyanto dalam Vebrynda, 2014).

### **Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

Data primer serta skunder dipergunakan dalam penyusunan penelitian ini. Data primer didapatkan secara langsung dari narasumber dan objek-objek yang diamati. Instrument yang digunakan, yaitu: Observasi dan Wawancara. Observasi dilaksanakan pada Bagian Informasi PT Angkasa Pura di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport.

Menurut Sujarweni (2014:75) wawancara digunakan untuk menggali data dari narasumber PT Angkasa Pura Yogyakarta International Airport dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber dalam rangka untuk mendapatkan data yang diperlukan. Wawancara dilaksanakan pada Bagian Informasi di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport.

### **Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan data analisis yang meliputi transkrip hasil wawancara dari narasumber PT Angkasa pura Yogyakarta International Airport, observasi, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi dan kemudian menarik kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Prima PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Dalam hal memberikan layanan terbaik PT Angkasa Pura I Yogyakarta Internasional Airport yaitu dengan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan peraturan-peraturan tentang pelayanan kebandarudaraan yang merupakan langkah yang pasti dalam memberikan layanan dan jaminan terhadap para pengguna jasa bandar udara Internasional Yogyakarta, tentunya hal ini bisa dilihat bahwasanya PT Angkasa Pura I telah melakukan standarisasi yang dibuktikan dengan adanya sertifikat untuk bandar udara, dan sertifikat ISO 9001: 2018 tentang sistem manajemen mutu.

Selain telah menetapkan standar dalam pelayanan, pihak manajemen PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta juga dengan adanya asuransi kecelakaan terhadap para pengguna jasa pesawat udara ketika berada di wilayah bandar udara Internasional Yogyakarta. PT. Angkasa Pura I Yogyakarta Internasional Airport mempunyai standar pelayanan yang dipakai sebagai acuan penyelenggara layanan dan pedoman penilaian terhadap kualitas dari pelayanan yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara pada para pengguna jasa dalam rangka memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Jenis layanan yang diberikan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai berikut:

Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara,

yaitu layanan yang berhubungan dengan penyediaan fasilitas kargo dan pos. Pengguna pelayanan ialah Badan Usaha Angkutan Udara, EMPU, Pos Indonesia, Ragulated Agen (RA).

Jasa Pendaratan, Penempatan, Penyimpanan Pesawat Udara,

yaitu layanan yang berhubungan dengan jasa pendaratan pesawat udara, jasa penempatan pesawat udara, dan jasa penyimpanan pesawat udara. Pengguna pelayanan ialah Badan Usaha Angkutan Udara, dan *Ground Handling*.

Jasa Penumpang Pesawat Udara.

Yaitu layanan kepada penumpang pesawat udara, layanan ini meliputi proses layanan terhadap keberangkatan penumpang *domestic* antara lain layanan terhadap parkir kendaraan, pemeriksaan penumpang dan bagasi di *Security Check Point* (SCP) 1, layanan pelaporan penumpang dan barang bawannya, pemeriksaan terhadap penumpang serta barang bawannya di *Security Check Point* (SCP) 2, tempat atau ruangan tunggu keberangkatan. Sedangkan proses kedatangan penumpang *domestic* meliputi pelayanan bagasi, transit atau transfer, pelayanan system transportasi darat, pelayanan *tourism information center*. Unruk keberangkatan penumpang luar negeri meliputi layanan parkir unyuk kendaraan, pemeriksaan penumpang serta barang bawannya di *Security Check Point* 1 (SCP)

1), pelayanan pelaporan penumpang beserta barang bawaannya. Sedangkan pelayanan kedatangan terhadap penumpang luar negeri meliputi proses pemeriksaan di kantor imigrasi bandar udara, pelayanan bagasi, pemeriksaan bea cukai.

Pelayanan terhadap penyediaan fasilitas *check-in (counter)*

Pengguna pelayanan adalah penumpang pesawat udara, dan produk pelayanan adalah fasilitas *check-in*.

Pelayanan terhadap penyediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*)

Pengguna pelayanan ialah maskapai dan penumpang, sedangkan produk pelayanan ialah fasilitas garbarata.

Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

Konsesi meliputi sewa tanah atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha dan parkir kendaraan bermotor. Pengguna pelayanan adalah badan usaha, dan masyarakat pelaku usaha.

Izin masuk daerah keamanan terbatas

yaitu pelayanan terhadap Kartu Pas Masuk Bandar Udara. Pengguna pelayanan adalah badan usaha, dan instansi pemerintah.

Konsep pelayanan prima berdasarkan teori dari Barata (2003), pelayanan prima terdiri dari segi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) yang akan dijabarkan sebagai berikut:

Kemampuan (*ability*),

Sumber daya manusia di PT Angkasa Pura I Yogyakarta Internasional Airport, sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari identifikasi jumlah dan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM). Sehingga pelayanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I Yogyakarta, sudah memenuhi kriteria pelayanan prima, karena menempatkan posisi SDM sesuai dengan keahlian masing-masing bidangnya, dan kemampuannya. Pada bidang personil Apron Movement Control (AMC), dengan kualifikasi AMC sebanyak 16 personil, pada bidang PKP-PK, kualifikasi basic sebanyak 40 personil, kualifikasi pra basic 9 personil, kualifikasi junior sebanyak 2 personil, dan kualifikasi senior sebanyak 30 personil. Bidang listrik bandara, dengan kualifikasi terampil 3 personil, dan ahli 5 personil. Bidang mekanikal dengan kualifikasi ahli sebanyak 7 personil. Bidang tehnik umum, dengan kualifikasi terampil 7 personil, dan ahli sebanyak 9 personil. Bidang personil elektronika, dengan kualifikasi ahli sebanyak 8 personil. Pada bidang Aviation Security (Av.Sec), dengan kualifikasi basic sebanyak 333 personil, junior 81, dan senior 30 personil. Sehingga total sumber daya manusia yang ada di PT Angkasa Pura I Yogyakarta Internasional Airport sebanyak 580 personil, dengan kualifikasi pendidikan Magister, Diploma IV/Sarjana S1, Diploma III, dan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA).

Sikap (*attitude*),

Sikap merupakan salah satu hal yang utama dalam memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. Dengan bersikap yang sopan, senyum, sapa, serta salam yang dilakukan para personil kepada para pengguna jasa, serta sikap yang tidak membedakan dalam hal pelayanan, ini merupakan cerminan dari pelayanan prima yang diberikan kepada pengguna jasa oleh perusahaan. Para personil di PT Angkasa Pura I Yogyakarta memberikan sikap yang terbaik selama bekerja supaya memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Penampilan (*appearance*),

Penampilan para personil PT Angkasa Pura I Yogyakarta menggunakan baju seragam dari PT Angkasa Pura I Yogyakarta. Setiap unit memiliki seragamnya masing-masing, sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Misalnya unit PKP-PK, dengan unit *customer services*, akan menggunakan seragam yang berbeda, karena terkait dengan tugasnya pun berbeda. Adapun tujuan dari penggunaan seragam tersebut supaya pengguna jasa lebih mengenali mana yang personil mana yang penumpang atau tamu lainnya. Seragam juga merupakan bagian dari identitas perusahaan, yang melekat pada personil yang bertugas.

Perhatian (*attention*),

Perhatian yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura I Yogyakarta, ditunjukkan dari adanya *customer service* yang bertugas untuk membantu memberikan informasi- informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Selain personil *customer service*, personil bagian lain pun jika dimintai informasi pasti akan membantu memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

Tindakan (*action*),

Para personil PT Angkasa Pura I Yogyakarta selama bertugas harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan Komitmen pelayanan yang diberikan PT Angkasa Pura I Yogyakarta antara lain harus mengutamakan keselamatan (*safety*), ketertiban (*security*), pelayanan prima (*service*), dan menerapkan dan mematuhi standar prosedur serta peraturan yang berlaku (*compliance*). Para personil harus memberikan suatu tindakan yang tegas, apabila menemukan penumpang melanggar peraturan yang ada di bandara, misalnya membawa senjata tajam. Maka personil *aviation security* akan bertindak tegas dengan mengamankan senjata tersebut dan pembawa senjata akan diberikan teguran atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanggung jawab (*accountability*),

Tanggung jawab yang diberikan PT Angkasa Pura I Yogyakarta kepada para pengguna jasa ialah selama bertugas para personil akan memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa, dengan memberikan jaminan keselamatan, dan keamanan. Selain itu PT Angkasa Pura I Yogyakarta juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan kepada para penumpang pesawat udara domestic dan internasional yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara Internasional Yogyakarta, melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang pesawat udara selama berada di area Bandar Udara.

### **Strategi Layanan Prima PT Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport**

Sebagai organisasi yang mempunyai tugas khususnya layanan bidang jasa, tentunya PT. Angkasa Pura I Yogyakarta *International Airport*, harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk mendukung keamanan dan keselamatan penerbangan. Layanan yang dilakukan PT. Angkasa Pura I Yogyakarta *International Airport* ialah merupakan jaminan terhadap kehandalan dari segi operasional fasilitas yang mendukung penerbangan dan tentunya juga terhadap fasilitas bandar udara. Dari segi tuntutan akuntabilitas kinerja, Bandar Udara Yogyakarta *International Airport* memberikan efektivitas dan tentunya efisiensi dalam upaya mencapai sasaran ataupun target kinerja perusahaan, salah satunya kinerja dalam upaya memberikan pelayanan. Dalam upaya memberikan pelayanan prima, maka PT. Angkasa Pura I Yogyakarta *International Airport* mengikuti aturan-aturan maupun pedoman pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang diamanatkan dalam Undang Undang No. 25 tahun 2009 perihal Pelayanan Publik.

Strategi berikutnya yang dilaksanakan oleh PT. Angkasa Pura I Yogyakarta *International Airport* untuk memberikan pelayanan prima antara lain dengan membuat Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo. Standar pelayanan tersebut tentunya digunakan dalam memberikan kepastian dan tentunya juga untuk meningkatkan kualitas dalam upaya melaksanakan layanan jasa penerbangan yang berkaitan dengan kebandarudaraan dan juga jasa yang berkaitan

langsung dengan layanan bandar udara, kegiatan layanan yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan serta adanya ketertiban dalam pelaksanaan penerbangan. Tentunya ini menjadi bagian dari tugas pokok Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo yang mengutamakan pada kepuasan para pengguna jasa, dengan tetap memegang teguh pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam proses pembuatan Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo, PT Angkasa Pura I melakukan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara terlebih dahulu sesuai kondisi yang ada di lapangan untuk mengenali, mendata, serta mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/ kemampuan unsur-unsur organisasi yang terkait dengan komponen standar pelayanan. Bagian yang terlibat dalam unsur layanan meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran, sistem dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi saat itu.

Selain mengidentifikasi kondisi, PT. Angkasa Pura I Yogyakarta *International Airport* di Kulon Progo, dalam menyusun dan menetapkan Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo, tentunya juga dengan melihat dan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, berkesinambungan, transparan, dan tentunya keadilan. Kesederhanaan yang diharapkan ialah berupa standar layanan yang tentunya harus bisa dan mudah dipahami dan dimengerti, mudah untuk diikuti, mudah untuk dilaksanakan, mudah untuk diukur, dengan pedoman yang jelas dan tentunya harus diiringi dengan administrasi atau biaya yang terjangkau bagi para pengguna jasa maupun penyelenggara. Prinsip Partisipatif yang dimaksud ialah Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

Prinsip akuntabel yang dimaksud hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. Berkelanjutan yang dimaksudkan ialah standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Transparan merupakan prinsip standar pelayanan yang artinya ada kemudahan dalam mengakses layanan yang diketahui oleh semua pemua pengguna jasa. Layanan yang diberikan tentunya harus menjamin bahwasanya layanan tersebut bisa diberikan kepada semua kalangan masyarakat dalam hal ini kepada semua pengguna jasa bandar udara.

Strategi layanan prima yang lain ialah PT. A.P I Yogyakarta *Internasional Airport*, melaksanakan Pengawasan Internal. Pengawasan Internal diperlukan untuk mengidentifikasi kondisi realita yang ada pada setiap bidang atau unit kerja. Hal ini tentunya untuk melihat bahwasanya pada setiap unit kerja yang berkaitan dengan pelayanan apakah sudah tersedia dan telah berjalan pelaksanaannya dan bagaimana bentuk struktural dan fungsional layanan dalam organisasi.

Strategi pelayanan prima yang dipergunakan PT Angkasa Pura I Yogyakarta *Internasional Airport* lainnya yaitu dengan adanya sistem manajemen kinerja, sistem manajemen kinerja dipergunakan untuk menilai hasil kerja dari masing-masing karyawan dalam tenggat atau jangka waktu yang ditentukan, hal ini digunakan untuk memastikan bahwasannya setiap unit yang bergerak dalam pelayanan dan tentunya juga masing-masing dari individu bisa bekerjasama dengan baik sesuai dengan target atau sasaran dari perusahaan, dengan melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, dan adanya evaluasi kinerja terhadap pegawai yang bergerak langsung dalam bidang pelayanan.

Strategi layanan prima berikutnya adalah dengan adanya penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dibuat oleh PT Angkasa Pura I Yogyakarta *Internasional Airport* terhadap penumpang atau pengguna jasa bandar udara dengan adanya sarana yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan sebagai berikut:

Petugas *Customer Services & Hospitality Section*

Terdapat 16 petugas layanan pada bagian *Customer Services* dan *Hospitality Section* yang khusus melaksanakan tugas secara operasional dan administratif di *counter Customer Services* di bagian Keberangkatan dan Terminal Kedatangan Domestic dan Internasional, serta di gedung kantor administrasi.

#### *Contact Center*

PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Kulon Progo mempunyai nomor yang bisa dihubungi selama 24 jam selama 7 hari setiap minggunya dengan jumlah petugas sebanyak 28 petugas.

#### *Customer Service Counter*

Konter *customer service* menerima berbagai macam persoalan yang berkaitan langsung keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pengguna jasa bandar udara dan bisa langsung menyelesaikan keluhan yang memang bisa diselesaikan pada saat itu juga, kemudian juga bisa mencatat setiap keluhan dan pengaduan, setiap saran dan tentunya masukan dari para pengguna jasa melalui sistem *Sales Force*. Dimana sistem ini akan langsung terhubung dengan *contact center*.

#### Kotak Saran

Pada beberapa tempat seperti terminal keberangkatan untuk penumpang telah ada kotak saran. Hal ini digunakan untuk menampung atau mengakomodasi keluhan dan saran ataupun masukan dari para pengguna jasa bandar udara.

#### Telepon

Nomor telepon ini dipersiapkan untuk menerima apabila ada keluhan atau pengaduan lewat telepon.

#### Media online melalui *Email, Facebook, dan Twitter*

Sosial media juga dipergunakan tentunya sebagai salah satu upaya perusahaan dalam memberikan layanan terhadap penyampaian dengan dikelola dan ditangani langsung oleh agen *contact center* bandar udara 172.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Bentuk dari pelayanan prima yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Yogyakarta, ialah memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat dan ditentukan oleh PT Angkasa Pura I Yogyakarta Internasional Airport. Standar Pelayanan ini menjadi patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai Standar Pengoperasian Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan analisis, pelayanan prima yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I Yogyakarta Internasional Airport sudah sangat baik, terbukti dari perusahaan mendapatkan Sertifikat Bandar Udara, dan Sertifikat ISO 9001:2018 tentang Sistem Manajemen Mutu (SMM).

Strategi PT Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport dalam memberikan pelayanan prima antara lain dengan membuat Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta Kulon Progo, dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut: sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan. Strategi yang lain ialah melaksanakan evaluasi dengan sistem manajemen kinerja, untuk menilai kinerja para personil yang bertugas dalam memberikan pelayanan. Adanya pengelolaan Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dapat diberikan para pengguna jasa kepada PT Angkasa Pura I Yogyakarta, yang bisa dihubungi selama 24 jam setiap hari, ini juga merupakan salah satu strategi dalam memberikan pelayanan prima.

### **Saran**

Pelayanan prima yang diberikan PT Angkasa Pura I Yogyakarta kepada para pengguna jasa sudah sangat baik, sehingga saran dari peneliti untuk mempertahankan pelayanan prima yang diberikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, 2014, *Tatanan Bandar Udara Nasional*, Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu
- Badan Pusat Statistik (2020). *Berita Resmi Statistik No 12/02/34/th.XXIII*. Yogyakarta: BPS DIY.
- Cohen Bruce J. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cita 1992.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed: Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Pendidikan Nasional (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Direktorat Jenderal Pariwisata. (2009). *Pengantar Pariwisata Indonesia*, dalam Muljadi A.J Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Farah Yasmin, et al. *Determinants of Economic Literacy at University Level : A Case of Pakistan*. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2014, Vol.8 (3), 914- 924.
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muljadi A.J. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Syamir, Torang. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugihamertha.2020. *The Indonesian Journal of Development Planning* Volume IV No. 2 – Juni 2020.
- Yuliawati, E. Yati, N (2017). *The Support of Surrounding Airport for Borobudur Temple Development as a top Priority Touris Destination*. Jurnal Perhungan Udara: Warta Ardhia.