

Analisis Pelayanan Joupma PT. Gapura Angkasa dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Husein Sastra Negara Bandung

Arifa Haruniawati¹ Rahimudin²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: arifaharuniawati19@gmail.com¹

Abstrak

JOUMPA (Your Journey Company) adalah layanan yang dimiliki oleh PT.Gapura Angkasa yang memiliki tanggung jawab sebagai perusahaan pendukung operasional transportasi udara dan sebagai perusahaan Ground Handling terbesar di Indonesia. Sebuah layanan VIP yang memberikan pelayanan kemudahan bagi penumpang pesawat terbang di bandara melalui beragam layanan yang diberikan. Oleh karena itu, dilakukannya penelitian mengenai analisis pelayanan JOUMPA PT.Gapura Angkasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Ada tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh JOUMPA PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Husein Sasstranegara Bandung, untuk mengetahui apa saja faktor yang menghambat petugas JOUMPA PT.Gapura Angkasa dalam melaksanakan pelayanannya di Bandar Udara Internasional Husein sastranegara Bandung dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan petugas JOUMPA PT.Gapura Angkasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Dimana data diperoleh dari melakukan wawancara, observasi dan ddokumentasi. Terdapat teknik analisis data yang dilakukan yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa penghambat dan kendala yang dialami oleh petuagas saat melakukan pelayanan kepada penumpang. Di antaranya keterlambatan kedatangan penumpang, minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan, kurangnya SDM dan layout bandara yang tergolong kecil.

Kata Kunci: Pelayanan, JOUMPA PT.Gapura Angkasa, Meningkatkan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

JOUMPA (Your Journey Company) is a service owned by PT. Gapura Angkasa which has the responsibility as a company supporting air transportation operations and as the largest Ground Handling company in Indonesia. A VIP service that provides convenience services for airplane passengers at the airport hammers a variety of services provided. Therefore, research was carried out on the analysis of JOUMPA PT. Gapura Angkasa in increasing customer satisfaction at Bandung Husein Sastranegara International Airport. There is a goal that will be achieved from this study, namely to find out the services provided by JOUMPA PT. Gapura Angkasa at Husein Sasstranegara International Airport Bandung, to find out what are the factors that hinder JOUMPA PT. Gapura Angkasa in carrying out its services at Husein International Airport in Bandung and to find out the efforts made by JOUMPA JOUMPA PT. Gapura Angkasa in increasing customer satisfaction at Bandung Husein Sastranegara International Airport. The method used in this study is a descriptive qualitative method. Where data are obtained from conducting interviews, observations and documentation. There are data analysis techniques carried out, namely data collection, data reduction, and data presentation. The results of this study show that there are several obstacles and obstacles experienced by the petuagas when performing services to passengers. Among them are delays in the arrival of passengers, the lack of supporting facilities in service, the lack of human resources and the relatively small layout of the airport.

Keywords: Service, JOUMPA PT. Gapura Angkasa, Improving, Customer Satisfaction,



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam melayani kegiatan yang hasilnya di tunjukkan untuk keinginan orang lain yang ingin mendapatkan pelayanan, karena pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu apa yang diperlukan oleh orang lain. Kualitas pelayanan mempunyai arti tingkat layanan yang mempunyai keterkaitan harapan dan kebutuhan pelanggan. Yang juga berarti jika perusahaan mampu menyediakan produk atau jasa yang baik sesuai dengan keinginan pelanggan dan menciptakan rasa puas dengan layanan perusahaan maka dikatakan kualitas pelayanannya baik.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

PT.Gapura Angkasa adalah anak perusahaan dari Angkasa Pura yang memiliki tanggung jawab sebagai perusahaan pendukung operasional transportasi udara. Salah satunya adalah JOUMPA (Your Journey Company). JOUMPA merupakan layanan VIP yang memberikan pelayanan kemudahan penumpang pesawat terbang di bandara melalui beragam layanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan yang diberikan JOUMPA PT.Gapura Angkasa dalam melayani penumpang (pengguna jasa) untuk mencapai kepuasan pelanggan. Seperti yang sudah tertulis JOUMPA merupakan layanan VIP yang memberikan kemudahan bagi penumpang dengan pelayanannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada perusahaan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk lebih memprioritaskan kebutuhan penumpang yang nantinya akan menggunakan layanan ini. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis amati, penulis tertarik untuk melakukan penelitian Analisis Pelayanan Joupma Pt.Gapura Angkasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.

Bandar Udara

Bandar Udara atau yang sering disebut dengan kata bandara, (Airport) dalam bahasa inggrisnya adalah sebuah tempat fasilitas pesawat terbang dan helikopter lepas landas dan mendarat naik dan turunnya penumpang, bongkar muat barang. Menurut Annex 14 dari ICAO bandara adalah area tertentu di daratan atau perairan (bangunan, instalasi, dan peralatan) yang di peruntukkan keseluruhan sebagai tempat kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Ground Handling

Ground Handling adalah suatu kegiatan di bandara yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang untuk bagasinya, cargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, baik untuk keberangkatan maupun untuk kedatangan. Secara sederhananya adalah pengetahuan dan ketrampilan tempat penanganan pesawat di Apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal, dan penanganan kargo dan pos di cargo area.

Ground Handling mempunyai tujuan dan target yang harus di capai untuk mengoptimalkan dan memaksimalkan dalam pelayanann yang diberikan selama di bandara dari mulai: Keselamatan penerbangan, Ketepatan waktu dalam bekerja, Kepuasan pelanggan,

dan Keandalan. Semua itu harus di capai oleh perusahaan untuk meraih tujuan dan target yang sudah di bentuk.

Pelayanan Penumpang

Menurut Kamsir (2017) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pemimpin. Pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktifitas orang lain secara langsung, dimana pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan.

JOUMPA (*Journey Companion*)

JOUMPA adalah produk bisnis tambahan dari PT.Gapura Angkasa yang bergerak pada bidang pelayanan Airport Assistance dengan mengutamakan service excellent yang merupakan kegiatan jasa penumpang penerbangan. Layanan ini untuk penumpang pada saat kedatangan ataupun keberangkatan. Layanan ini bertujuan untuk menghindari antrean panjang untuk mengurus dokumen perjalanan dan memberikan akses yang mudah guna mempercepat menuju tempat tujuan.

Peningkatan Pelayanan

Kata peningkatan menggambarkan perubahan dari yang rendah ke jenjang yang lebih tinggi, peningkatan juga bisa dikatakan menambah tingkat atau kualitas di sebuah produk atau jasa. Dan hasil dari sebuah peningkatan dapat berupa kuantitas dan kualitas. Peningkatan pelayanan adalah suatu rencana tindakan yang akan diberikan kepada pelanggan agar kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai ekpektasi dan persepsi untuk mencapai tujuan organisasi.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang dirasakan oleh pembeli, pengguna produk atau jasa atas hasil yang diperolehnya dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama. Sugiyono (2017) Kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, metode kualitatif juga lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

Sumber Data

- a. Data Primer. Data primer adalah data yang utama atau pokok yang digunakan didalam penelitian. Pengumpulan data primer melibatkan komunikasi secara langsung antara peneliti dan informan.
- b. Data Sekunder. Data sekunder adalah data pelengkap atau tambahan. Data tambahan tersebut berupa dokumentasi serta foto yang diperoleh secara langsung di lapangan atau dengan menggunakan arsip foto yang sudah ada.

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang digunakan sebagai fokus penelitian yaitu Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara yang terletak di ibu kota Jawa Barat, Bandung.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.
- b. Wawancara. Peneliti melakukan wawancara semiterstruktur, dimana peneliti ketika pelaksanaan wawancara berlangsung lebih bebas atau lebih leluasa lagi, apabila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.
- c. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan yang lainnya. dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara, penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dan observasi.

Analisis Data

Instrumen Penelitian: Pengumpulan Data, Reduksi data, Penyajian Data, Kesimpulan dan Verifikasi

Uji Keabsahan Data

- a. Triangulasi Metode
- b. Triangulasi Sumber Data

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Pelayanan JOUMPA PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Husein Sastra Negara Bandung.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan petugas pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sangat baik, dengan attitude dan penampilan yang baik. Tugas dan tanggung jawab staff JOUMPA di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dilihat sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, sesuai dengan SOP yang berlaku.

Faktor apa saja yang menghambat petugas JOUMPA PT.Gapura Angkasa dalam melaksanakan pelayanan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung, diketahui bahwa terdapat beberapa faktor penghambat yang di alami oleh petugas JOUMPA.

1. Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia)
2. Layout bandara yang tergolong kecil
3. Keterlambatan yang terjadi dari penumpang
4. Minimnya fasilitas pendukung dalam pelayanan

Pembahasan

Bagaimana upaya yang dilakukan oleh petugas JOUMPA PT.Gapura Angkasa dalam mengoptimalkan pelayanan guna memperoleh kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, upaya yang dilakukan petugas untuk mengoptimalkan pelayanannya yaitu dengan cara:

1. Pengembangan SOP (*Standar Operating Procedures*), di perlukan pengembangan SOP yang berguna untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik dan konsisten. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan apa yang diharapkan perusahaan dan juga pelanggan.
2. Pengembangan survey kepuasan pelanggan. Pengembangan survey kepuasan pelanggan ini berguna untuk menjaga kepuasan para penumpang.
3. JOUMPA juga melakukan pemasaran produk melalui berbagai sosial media, salah satunya instagram, instagram di percaya menjadi salah satu platform tujuan promosi yang dapat menyajikan visual dengan baik.
4. JOUMPA juga melakukan upaya pemasaran produk jasa berupa brosur guna menaikkan dan menambah peminat jasa layanan ini.

KESIMPULAN

Pelayanan yang diberikan JOUMPA di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara saat ini sudah sangat baik, Tugas dan tanggung jawab staff JOUMPA di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dilihat sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, dan sesuai dengan SOP (Standar Operating Prosedur) sebagai acuan dalam melakukan proses pekerjaan. Terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi jalannya petugas dalam pelayanan, diantaranya kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), layout bandara yang tergolong kecil, keterlambatan yang disebabkan penumpang, kurangnya fasilitas pendukung. Upaya yang dilakukan petugas JOUMPA guna memperoleh kepuasan pelanggan yaitu pengembangan SOP yang berguna untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik dan konsisten, ada pengembangan survey kepuasan pelanggan. Pengembangan survey kepuasan pelanggan ini berguna untuk menjaga kepuasan para penumpang, juga melakukan upaya pemasaran produk jasa berupa brosur/flyer guna menaikkan dan menambah peminat jasa layanan.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah: untuk pihak JOUMPA PT.Gapura Angkasa, supaya mempertahankan pelayanan yang baik, meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga sistem pelayanan kepada penumpang dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa ada kekurangan personil agar kelancaran dalam sebuah pelayanan penumpang tetap terjaga dan lebih optimal. Bagi perusahaan, semoga kedepannya pada setiap perusahaan, khususnya PT.Gapura Angkasa bisa memaksimalkan fasilitas untuk pelayanan JOUMPA guna untuk mengoptimalkan pelayanan penumpang dengan produk yang ditawarkannya. Bagi bidang masyarakat, dengan adanya analisis pelayanan JOUMPA untuk para pengguna jasa semoga peraturan di Bandar Udara di terapkan, khususnya ketepatan waktu yang harus di perhatikan. Agar menunjang kelancaran pelayanan yang akan dilakukan. Saran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, di harapkan bisa menggali lebih dalam lagi untuk penelitian selanjutnya, dapat dikembangkan lebih mendalam serta dapat memberikan refrensi bagi penelitian yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Maulidi. (2016) *Pengertian Data Primer Dan Sekunder*. Diakses Melalui <https://www.kanalinfo.web.id/2016/10/pengertian-data-primer-dan-sekunder.html>
- Angkasa Pura II. (2020) *Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. PT.Angkasa Pura II (Persero)* di akses dari https://angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport_/18-bandara-internasional-husein-sastranegara.
- Arikunto, Suharsimi. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka cipta

- Dewi, Ni Putu Restiana. (2018) *Peranan Joumpa Assistance Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Elinda, Maydasari. (2018) *Pengaruh Kualitas Jasa Dilaksanakan Oleh PT.Gapura Angkasa II Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Sultan Thata Jambi*. Y ogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Gapura (2020) *Gapura Angkasa meluncurkan produk terbaru JOUMPA* di akses dari <http://bisnisnewnews.id/detail/berita/gapura.angkasa-luncurkan-produk-terbaru-joumpa>. 06 November 2020 (15:31)
- Gapura Airport Service (2020) *Tentang Kami (Gapura Angkasa)* di akses melalui <http://www.gapura.id/tentang-kami/?lang=id>
- Ilmu penerbangan (2021) *Definisi Bandara (Bandar Udara) menuntut ilmu penerbangan & fungsinya*. Di akses dari <http://ilmupenerbangan.com>
- Irianti, Muslim. (2021) *Pengaruh Pelayanan Joumpa VIP Airport Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Joumpa Domestik Dan Internasional Di Bandar Udara Internasional Lombok*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- J, M. L. (2012) *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kamsir (2017) *Customer service excellent teori dan praktik*. Jakarta: Rata Grafindo Persada
- Nanda. (2021) *Kualitas Pelayanan adalah : Tujuan, Fungsi dan cara mengukur*. Di akses dari <https://kommerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Sugiyono (2017) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono (2018) *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiani. (2018) *Pengaruh Pelayanan Joumpa Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Tjiptono Fandi, (2012) *service management,mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta, CV Andi offset.