

Penerapan Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Sultan Hasanuddin

Implementation of Customer Service in Increasing Passenger Satisfaction at PT. Angkasa Pura Indonesia Sultan Hasanuddin Airport

Meylissa Ryanivanka Arief¹, Amra Ariyani²

¹²Jurusan Bahasa Inggris, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar

Email Korespondensi: meylissaivanka@gmail.com

ABSTRAK

Program magang merupakan bagian penting dalam proses pembelajaran mahasiswa yang bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata dan meningkatkan kesiapan menghadapi dunia kerja profesional. Artikel ini membahas penerapan pelayanan customer service selama pelaksanaan program magang di PT. Angkasa Pura Indonesia pada Sultan Hasanuddin International Airport. Kegiatan magang dilaksanakan selama empat bulan, mulai Januari hingga Mei 2026. Tujuan kegiatan ini adalah meningkatkan kemampuan komunikasi, pelayanan pelanggan, serta keterampilan interpersonal mahasiswa dalam lingkungan kerja profesional. Metode yang digunakan meliputi observasi, praktik kerja langsung, dokumentasi, dan evaluasi bersama supervisor. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa terlibat dalam pelayanan informasi penerbangan, membantu penumpang menemukan fasilitas bandara, menangani kebutuhan penumpang, serta memberikan pelayanan kepada penumpang domestik dan internasional. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi, penggunaan bahasa Inggris, kerja sama tim, kedisiplinan, serta kemampuan menyelesaikan masalah di lingkungan kerja. Program magang ini memberikan pengalaman profesional yang relevan dan menjadi sarana efektif dalam mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja.

Kata kunci: *Pelayanan customer service, pelayanan bandara.*

ABSTRACT

The internship program is an important part of the student learning process which aims to provide real work experience and increase readiness to face the world of professional work. This article discusses the implementation of customer service during the implementation of the internship program at PT. Angkasa Pura Indonesia at Sultan Hasanuddin International Airport. The internship activity will be carried out for four months, from January to May 2026. The aim of this activity is to improve students' communication skills, customer service and interpersonal skills in a professional work environment. The methods used include observation, direct work practice, documentation, and evaluation with supervisors. During the activity, students were involved in providing flight information services, helping passengers find airport facilities, handling passenger needs, and providing services to domestic and international passengers. The results of the activities showed an increase in communication skills, use of English, teamwork, discipline,

and the ability to solve problems in the work environment. This internship program provides relevant professional experience and is an effective means of preparing students to enter the world of work.

Keywords: *Customer service, internship, service, airport, passenger.*

PENDAHULUAN

Program magang atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Melalui kegiatan magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman praktis, tetapi juga mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan dalam dunia profesional.

Dalam perkembangan industri jasa saat ini, sektor transportasi udara memiliki peran yang sangat penting dalam mobilitas masyarakat. Bandara sebagai pusat pelayanan transportasi udara dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan profesional kepada pengguna jasa. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan tersebut adalah customer service.

Customer service memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi, membantu kebutuhan penumpang, serta menangani berbagai kendala yang dihadapi penumpang selama berada di area bandara. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Selain itu, kemampuan komunikasi yang baik, terutama dalam penggunaan bahasa Inggris, menjadi keterampilan penting karena lingkungan bandara melibatkan interaksi dengan penumpang dari berbagai negara.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis melaksanakan program magang di PT. Angkasa Pura Indonesia pada bagian customer service di Bandara Sultan Hasanuddin. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan, dan pengalaman profesional mahasiswa dalam lingkungan kerja nyata.

METODE

Kegiatan magang dilaksanakan di PT. Angkasa Pura Indonesia, Bandara Sultan Hasanuddin, Makassar, selama empat bulan, terhitung mulai tanggal 5 Januari 2026 sampai 5 Mei 2026.

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

- a. Observasi
Pada tahap awal, penulis melakukan pengamatan terhadap sistem pelayanan customer service, alur operasional bandara, dan pola interaksi antara petugas dengan penumpang.
- b. Praktik Kerja Langsung
Penulis terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan kepada penumpang, memberikan informasi penerbangan, membantu kebutuhan penumpang, dan menangani kendala yang terjadi di area bandara.
- c. Dokumentasi
Seluruh kegiatan selama magang didokumentasikan sebagai bahan laporan dan evaluasi.
- d. Evaluasi

Penulis melakukan evaluasi bersama supervisor untuk mengetahui perkembangan kemampuan selama kegiatan magang berlangsung.

Kegiatan dilaksanakan menggunakan sistem kerja shift sesuai dengan operasional bandara, yaitu shift pagi, siang, dan malam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama pelaksanaan kegiatan magang di PT. Angkasa Pura Indonesia pada bagian Customer Service di Sultan Hasanuddin International Airport, penulis terlibat langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan penumpang dan operasional bandara. Kegiatan magang dilaksanakan selama empat bulan mulai Januari hingga Mei 2026 dengan sistem kerja shift sesuai operasional bandara.

Pada tahap awal kegiatan, penulis melakukan observasi terhadap sistem pelayanan customer service dan alur pelayanan penumpang di area bandara. Penulis mempelajari prosedur pelayanan, tata cara komunikasi dengan penumpang, serta memahami fasilitas-fasilitas yang tersedia di lingkungan bandara.

Selanjutnya, penulis mulai melaksanakan pelayanan langsung kepada penumpang, seperti memberikan informasi terkait jadwal penerbangan, membantu penumpang menemukan lokasi fasilitas bandara, mengarahkan penumpang menuju area check-in dan gate keberangkatan, serta membantu penumpang menggunakan fasilitas seperti self-check-in machine dan self-baggage drop. Selain itu, penulis juga membantu penumpang yang mengalami kendala selama berada di area bandara.

Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, penulis turut melakukan pengecekan fasilitas umum seperti toilet dan ruang tunggu guna memastikan kenyamanan pengguna jasa bandara. Penulis juga membantu pelaksanaan survei kepuasan pelanggan dengan meminta penumpang mengisi survei terkait pelayanan dan fasilitas bandara.

Selama kegiatan berlangsung, penulis juga berinteraksi langsung dengan penumpang internasional menggunakan bahasa Inggris. Kegiatan tersebut membantu meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal, rasa percaya diri, dan keterampilan pelayanan pelanggan dalam lingkungan kerja profesional.

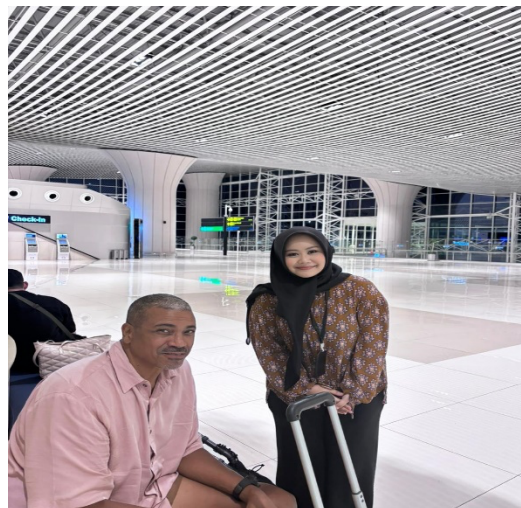
Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan keterampilan, seperti meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja yang dinamis.



Gambar 1. Pelayanan customer service kepada penumpang



Gambar 2. Pengecekan fasilitas umum



Gambar 3. Membantu penumpang internasional



Gambar 4. Pengarahan penumpang di area transit

Pelayanan customer service memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang di lingkungan bandara. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis memahami bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna jasa bandara.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan memberikan dampak positif bagi pihak mitra karena membantu kelancaran pelayanan penumpang di area bandara. Kehadiran mahasiswa magang membantu petugas customer service dalam memberikan informasi penerbangan, membantu penumpang menemukan fasilitas bandara, serta membantu menangani kebutuhan penumpang secara lebih efektif. Selain itu, kegiatan survei kepuasan pelanggan juga membantu perusahaan memperoleh umpan balik terkait kualitas pelayanan dan fasilitas bandara.

Menurut Interpersonal Communication, komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi secara langsung untuk menciptakan pemahaman yang efektif antara individu. Hal ini terlihat dalam pelayanan customer service, di mana komunikasi yang jelas dan sopan membantu penumpang memperoleh informasi dengan baik serta mengurangi kebingungan selama berada di bandara.

Selain itu, penerapan service excellent menjadi bagian penting dalam pelayanan di bandara. Menurut Services Marketing, kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kenyamanan penumpang dan menciptakan citra positif perusahaan.

Penggunaan bahasa Inggris dalam melayani penumpang internasional juga memberikan pengalaman profesional yang penting bagi penulis. Kemampuan bahasa Inggris membantu proses komunikasi dengan penumpang asing sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan bahasa asing memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan di bandara internasional.

Kegiatan magang ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pihak perusahaan, tetapi juga memberikan pengalaman kerja nyata bagi penulis. Melalui kegiatan ini, penulis mampu

meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja profesional.

KESIMPULAN

Program magang di PT. Angkasa Pura Indonesia pada bagian customer service memberikan pengalaman kerja nyata yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai sistem pelayanan di bandara, meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal, pelayanan pelanggan, penggunaan bahasa Inggris, serta kerja sama tim. Kegiatan magang juga memberikan pengalaman dalam menghadapi berbagai situasi dan kebutuhan penumpang secara langsung, sehingga meningkatkan kemampuan problem solving dan profesionalisme kerja. Dengan demikian, program magang menjadi sarana pembelajaran yang efektif dalam mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adys, H. P., Adys, H. P., Usman, M., Ernawati, E., & Sakkir, G. (2026). Pelatihan Keterampilan Bahasa Inggris untuk Rapat Berbasis Studi Kasus untuk Meningkatkan Kesiapan Kerja Mahasiswa Vokasi di STMIK Kharisma Makassar. *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)*, 4(03), 641-648
- Ali, S. M., Amin, F. H., & Sakkir, G. (2025). Peluang Bisnis Barbershop untuk Pemuda di Kota Parepare Melalui Analisis Pasar dan Strategi Pemasaran. *Teknologi dan Aplikasi Berbasis Edukasi dan Civitas (TABEC)*, 1(2), 284-292.
- DeVito, J. A. (2016). *Interpersonal Communication*. Pearson Education.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). *Buku Panduan Merdeka Belajar–Kampus Merdeka*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Sasongko, R. M., Anggreni, F., Umma, I. L. T., Isra, M. N., Nurhidayah, Z., & Sakkir, G. (2025). Meningkatkan Kosakata Bahasa Inggris Melalui Mading Edukatif Bertema Ramadhan di SMPN 1 Turikale. *MARADEKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 96-103.
- Wahyuni, I. Y., Sakkir, G., Ariyani, A., Amin, F. H., & Adys, H. P. (2025). Pelatihan Storytelling (StorySpeak: Unleash Your Voice) pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Negeri Makassar. *MARADEKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 24-32.