



**STRATEGI KUALITAS KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG
LOMBOK INTERNATIONAL AIRPORT**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai suatu kebulatan studi
Pada Program Diploma III Pariwisata
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Disusun Oleh :

RINI ASTUTI

A0E014151

KONSENTRASI USAHA PERJALANAN WISATA

PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MATARAM

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : STRATEGI KUALITAS KINERJA CUSTOMER
SERVICE PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG LOMBOK INTERNATIONAL AIRPORT

Nama Mahasiswa : RINI ASTUTI

Nomor Mahasiswa : AOE014151


Program Studi : DIPLOMA III PARIWISATA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM

Konsentrasi : USAHA PERJALANAN WISATA


Mataram, Juli 2017

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Drs. Muhdin, M.Si.
NIP.195912311991031007

Pembimbing Pendamping


L. Wawan Ruswandi, Amd. SH.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : STRATEGI KUALITAS KINERJA CUSTOMER
SERVICE PADA PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG LOMBOK INTERNATIONAL AIRPORT

Nama Mahasiswa : RINI ASTUTI

Nomor Mahasiswa : AOE014151

Program Studi : DIPLOMA III PARIWISATA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM

Konsentrasi : USAHA PERJALANAN WISATA

Karya Tulis Ilmiah Ini Telah Diterima Sebagai Suatu Kebulatan Studi
Pada Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mataram

Mataram, Juli 2017

**Mengetahui ,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mataram
Dekan,**



Dr. Muaidy Yasin, MS.
NIP : 196008101987031002

**Program Studi
Diploma III Pariwisata
Ketua,**



Dr. Akhmad Jufri, MP
NIP : 196311061988031003

ABSTRACT

Scientific Writing Writing Entitled "Strategy PT Angkasa Pura I (Persero) Branch Lombok International Airport at Customer Service Quality Performance" and the author's purpose of this paper to know the strategies implemented by PT Angkasa Pura I (Persero) Branch Lombok International Airport in the quality of customer service work. These strategies can be done by providing direction to the customer service staff to better optimize the way services to passenger, reward, punishment and training, then this will impact on improving the quality of employee performance in providing services. And cooperation between fellow employees and everything that is done can work better and all problems that arise can be resolved properly. And can maintain the attitude while in the work environment and mutual respect for fellow employees so that intertwined harmonization among others.

ABSTRAK

Penulisan Karya Tulis Ilmiah Yang Berjudul “Strategi Kualitas Kinerja Customer Service Pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Lombok International Airport” tujuan penulis dari karya tulis ilmiah ini untuk mengetahui strategi-strategi yang diterapkan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* dalam kualitas kinerja *customer service*. Strategi-strategi tersebut bisa dilakukan dengan cara memberikan pengarahan kepada *staff customer service* agar lebih mengoptimalkan cara pelayanan terhadap penumpang, memberikan penghargaan, teguran dan mengikuti pelatihan, maka hal ini akan berdampak pada meningkatnya kualitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Serta kerjasama antara sesama karyawan dan segala sesuatu yang dikerjakan bisa berjalan lebih baik dan semua masalah yang timbul dapat terselesaikan secara baik. Serta dapat menjaga sikap saat didalam lingkungan pekerjaan juga bisa saling menghormati sesama karyawan sehingga terjalin harmonisasi antar sesama.

KATA PENGANTAR

Puji sukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya tanpa hambatan yang berarti. Tidak lupa pula penulis haturkan shalawat serta salam pada baginda rasul Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suritauladan serta menghantarkan kita dari masa jahiliah menuju rasa yang penuh hikmah seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini berdasarkan informasi dan pengalaman penulis dari berbagai pihak selama pelaksanaan “Praktek Kerja Lapangan (*On The Job Training*)“ yang dilaksanakan mulai tanggal 1 Februari sampai dengan 30 April 2017 di PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport*.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sudah disusun dengan maksimal dan tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. Pihak-pihak tersebut yaitu :

1. Keluarga khususnya kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, nasehat, dan dukungan baik berupa moral juga materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan penuh rasa semangat.

2. Bapak Dr.Akhmad Jufri, MP, Selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram.
3. Bapak Drs. Masrun, MM, Seketaris Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Mataram.
4. Bapak Dosen Pembimbing utama Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Drs. Muhdin, M.Si.)
5. Bapak dosen pembimbing pendamping (L. Wawan Ruswandi,Amd.SH.) yang telah membantu dan memberikan saran dan motivasi dalam penulisan laporan ini, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai dalam waktu yang diharapkan.
6. Bapak Direktur I Gst. Ngurah Ardita PT. Angkasa Pura I dan Bapak Rus'an Jonaie Section Head Customer Service.
7. Seluruh *staff* PT. Angkasa Pura I, yang telah memberikan motivasi dan membimbing serta mengajarkan sistem kerja selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
8. Kepada sahabat-sahabat penulis, antara lain Khairul Anwar, Yana Yulia Ningsih, Saiful Fahmi, Geng Harus wisuda tahun ini, yang telah memberikan motivasi berupa saran dan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini, masih memiliki banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terutama bagi penulis sendiri dan semua pembacanya.

Mataram, Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR PETA	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pariwisata.....	6
2.2. Pengertian Bandara	8
2.3. Pengertian Bandara Internasional	8
2.4. Pengertian Strategi	9
2.5. Pengertian Kualitas	10

2.6. Pengertian Kinerja.....	11
2.7. Pengertian Customer Service	12
BAB III TINJAUAN UMUM	
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	14
3.2. Struktur Organisasi.....	17
3.3. Job Description.....	19
3.4. Job Spesification	24
3.5. Hubungan Antar Bagian.....	26
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Standar Operasional Prosedur Customer Service	28
4.2. Strategi Kualitas Kinerja Customer Service	30
4.3. Kualitas Kinerja Customer Service Dalam Perusahaan...	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	40
5.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan..... 18

DAFTAR PETA

1. Peta Nusa Tenggara Barat (NTB).....	44
2. Peta Pulau Lombok.....	44
3. Peta Pulau Sumbawa.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1: Tampak depan Bandara Internasional Lombok.....	46
Gambar 2: Tampak depan <i>Customer Service</i>	46
Gambar3 : Buku Laporan <i>Customer Service</i>	47
Gambar4 : Melayani penumpang di <i>Customer Service</i>	47
Gambar5 : jurnal catatan <i>arrival</i> dan <i>departure</i> pesawat.....	48
Gambar 6: Informasi harga transportasi.....	48
Gambar7 : Informasi Rumah Sakit & Klinik.....	49
Gambar 8 : Ruang x-ray (tempat pemeriksaan bagasi).....	49
Gambar 9 : Konter <i>Check in</i>	50
Gambar 10 : Tempat <i>Rapping Bagasi</i>	50
Gambar 11 : Tempat Pengambilan Bagasi	51
Gambar 12: Ruang Imigrasi.....	51
Gambar 13: Melayani Penumpang.....	52
Gambar 14 : Mengunjungi Kantor Airnaf.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata sebagai sektor industri telah mengambil peran penting dalam membangun perekonomian dunia. Hal ini dapat di lihat dengan meningkatnya kesejahteraan perekonomian didunia yang semakin meningkan dan maju.

Kemajuan dan kesejahteraan ekonomi yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian dari kebutuhan hidup manusia. Kebutuhan hidup manusia tersebut mampu menggerakkan jutaan manusia untuk menikmati atau menyaksikan alam dan mengenal budaya dari bangsa lain di berbagai belahan dunia.

Pergerakan jutaan manusia selanjutnya menggerakkan mata rantai ekonomi yang saling keterkaitan sehingga menjadi industri jasa yang kemudian kembali lagi untuk memberikan kontribusi penting baik bagi kemajuan perekonomian dunia, perekonomian bangsa-bangsa dan yang paling utama adalah memberikan kontribusi nyata untuk peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat lokal.

Salah satu negara yang mampu merasakan manfaat di sektor pariwisata adalah Indonesia. Bagi Indonesia sendiri sektor pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam sektor ekonomi. Mulai dari hasil devisa sektor pariwisata ini telah menjadi sumber pendapatan nomor tiga setelah komoditi minyak dan gas serta kelapa sawit.

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari berbagai macam provinsi dan dikelilingi oleh berbagai macam pulau-pulau yang indah. Saat ini Indonesia juga terkenal dengan sektor perkembangan pariwisatanya. Terlebih bagi negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki potensi dalam bidang kepariwisataan dengan wilayah yang luas serta banyaknya daya tarik didaerah tujuan wisata yang dapat menarik minat wisatawan. Disamping itu aneka warisan sejarah budaya dan kehidupan masyarakat juga kerap kali menjadi alasan wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata khususnya di pulau Lombok.

Nusa Tenggara Barat khususnya pulau Lombok merupakan salah satu pulau kecil di Indonesia yang memiliki banyak destinasi wisata yang indah, serta objek wisata yang masih alami yang dapat mejadi andalan baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Setiap tahunnya pulau Lombok mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam bidang kepariwisataanya, terbukti karena di tahun 2015 lalu pulau Lombok mendapat 2 penghargaan sekaligus di ajang *World Halal Travel Summit* dan ditahun 2016 Lombok mendapat urutan ke 5 dalam daftar pulau wisata terbaik Asia.

Semua itu tentu karena adanya penunjang atau fasilitas-fasilitas yang sudah memadai, contohnya banyaknya *restaurant*, hotel dan penginapan, travel agent serta faktor penunjang utamanya yaitu keberadaan *Lombok International Airport (LIA)* juga sangat membantu perkembangan pariwisata di pulau

Lombok. Dengan adanya Bandara ini, maka wisatawan yang datang dari berbagai negara tidak perlu lagi *transit* di bandara internasional lainnya.

Lombok International Airport (LIA) merupakan salah satu gerbang masuk bagi wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Bandara Internasional Lombok atau *Lombok International Airport (LIA)* sebagai satu-satunya bandara internasional yang berada di Nusa Tenggara Barat dan terletak di Praya, Desa Tanak Awu, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah. Dimana Bandar udara ini di kelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) yang merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis Bandar udara di Indonesia yang menitik beratkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur.

Customer Service merupakan salah satu bagian di Bandara yang bertugas memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik pelanggan atau para penumpang dan melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan penumpang serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Petugas bagian *Customer Service* harus selalu memberikan perhatian, bicara dengan suara jelas serta lembut, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti tamu atau para penumpang.

Untuk memenuhi kebutuhan yang semakin meningkat terhadap transportasi udara yang cepat dan aman, serta didukung oleh fasilitas dan sarana

penunjang yang canggih, maka perusahaan perlu menerapkan strategi dalam meningkatkan kualitas kinerja *Customer Service* pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* tersebut dengan tujuan untuk terus meningkatkan pelayanannya sehingga benar-benar dapat memuaskan bagi para calon penumpangnya yang akan terbang ketempat tujuannya sehingga perusahaan dapat terus mempertahankan citranya dan terus berkembang mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Dari hasil uraian di atas maka penulis dapat simpulkan ke dalam Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Strategi Kualitas Kinerja Customer Service Pada PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Lombok International Airport”.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis ajukan didalam Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi kualitas kinerja *customer service* pada PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang *Lombok International Airport* ?
2. Apa yang akan terjadi apabila seorang *customer service* tidak menerapkan strategi kualitas kinerja pada PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang *Lombok International Airport* ?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi-strategi kualitas kinerja *customer service* pada PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang *Lombok International Airport*.
2. Untuk mengetahui akibat atau dampak yang terjadi apabila seorang *customer service* tidak menerapkan *Standar operating procedure (SOP)* untuk memperoleh kualitas kinerja yang baik pada unit bagian *customer service*.

Adapun manfaat dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Secara akademik, penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai kebulatan studi akhir Diploma III pariwisata Konsentrasi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
2. Secara teoritis, memberikan kesempatan kepada penulis untuk mempraktekkan ilmu yang di dapat selama mengikuti perkuliahan.
3. Mampu berkomunikasi, serta meningkatkan keahlian, kreativitas dan pengalaman dalam berintraksi dengan pelaku pengguna jasa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pariwisata

- a. Secara Etimologi kata pariwisata berasal dari kata pari yang berarti “banyak” atau “berkeliling” sedangkan wisata berarti “pergi”
- b. Menurut kamus besar bahasa Indonesia bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi.
- c. Menurut Para Ahli

Koen Meyers (2009), Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau liburan serta tujuan-tujuan lainnya. (dalam Pengantar Pariwisata, 2009).

Menurut institute of Tourism in Britain (Tourism In Britain 1997), pariwisata adalah kepergian orang-orang sementara dalam jangka waktu pendek ke tempat-tempat tujuan di luar tempat tinggal dan bekerja sehari-harinya serta kegiatan-kegiatan mereka selama berada ditempat-tempat tujuan tersebut mencakup kegiatan untuk berbagai maksud, termasuk kunjungan seharian atau darmawisata/eksekusi (dalam P endit, 1999:30).

Soekadijo.R.G. 2000 (dalam Atanomi Pariwisata), pariwisata adalah gejala yang kompleks dalam masyarakat, di dalamnya terdapat hotel, objek

wisata, pramuwisata, angkutan wisata, souvenir, biro perjalanan wisata, rumah makan dan banyak lainnya.

Prof. Saleh Wahab, Pariwisata merupakan suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri (di luar negeri), meliputi pendiaman orang-orang di daerah lain (daerah tertentu), suatu negara atau benua untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya dimana ia bertempat tinggal. (dalam Yoeti,1995:107).

Menurut A.J Burkat dan S. Medik (1987) pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan itu. (dalam soekadijo,2000:3).

Menurut Hunziger dan Krapf dari Swiss dalam Grundriss Der Allgemeinen Fremderverkehrslehre, menyatakan pariwisata adalah keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing di suatu tempat dengan syarat orang tersebut tidak melakukan pekerjaan yang penting (*Major Activity*) yang member keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

2.2. Pengertian Bandara

Menurut keputusan Menhub No. 44/2002 – Tatahan Kebandaraan Nasional, Bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta di lengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Sedangkan Bandara atau escri udara menurut UU no.1 tahun 2009 tentang penerbangan, bandara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan atarmoda transportasi, yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

2.3. Pengertian Bandara International

Suatu Bandar udara international merupakan sebuah Bandar udara yang dilengkapi dengan fasilitas Bea dan Cukai dan Imigrasi untuk menangani penerbangan international menuju dan dari negara lainnya. Bandara sejenis itu umumnya lebih besar, dan sering memiliki landasan lebih panjang dan fasilitas untuk menampung pesawat besar yang sering digunakan untuk perjalanan internasional atau antar benua. Bandara internasional sering menangani penerbangan escript (penerbangan yang terjadi di satu escri) juga penerbangan

internasional. Dibeberapa negara kecil kebanyakan Bandar udara merupakan internasional, sehingga konsep suatu “bandara internasional” memiliki makna kecil.(sumber escripti).

2.4. Pengertian Strategi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.

Menurut (Rangkuti, 2009, P3), Strategi yaitu suatau alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah supaya perusahaan dapat melihat secara obyektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal.

Menurut Mintzberg (dalam Pengertian Strategi 2007), konsep strategi itu sekurang-kurangnya mencakup lima pengertian atau arti yang sering terkait, dimana strategi adalah suatu:

1. Perencanaan untuk semakin memperjelas arah yang ditempuh organisasi secara rasional dalam mewujudkan tujuan-tujuan jangka panjangnya.
2. Acuan yang berkenaan dengan penilaian konsistensi ataupun inkonsistensi perilaku serta tindakan yang di lakukan oleh organisasi.
3. Sudut yang diposisikan oleh organisasi saat memunculkan aktivitasnya.
4. Suatu perspektif yang menyangkut visi yang terintegrasi antara organisasi dengan lingkungannya yang menjadi batas bagi aktivitasnya.
5. Rincian langkah taktis organisasi yang berisi informasi untuk mengelabui para pesaing.

Menurut Morrisey (1995:45), strategi adalah proses untuk menentukan arah yang harus dituju oleh perusahaan agar misinya tercapai dan sebagai daya dorong yang akan membantu perusahaan dalam menentukan produk, jasa, dan pasarnya di masa depan. Dalam menjalankan aktivitas operasional setiap hari di perusahaan, para pemimpin dan manager puncak selalu merasa bingung dalam memilih dan menentukan strategi yang tepat karena keadaan yang terus menerus berubah.

2.5. Pengertian Kualitas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability* (ketersediaan), *delivery* (pengiriman), *realibility* (keandalan), *maintability* (memelihara), dan *cost effectiveness* (efektivitas harga).

Menurut *American Society For Quality Control* kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Render dan Herizer, dalam Definisi Kualitas 1997:92).

Adapun kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing* (pemasaran), *egineering* (teknik), *manufacture* (pembuatan), dan *maintenance* (pemeliharaan), dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.6. Pengertian Kinerja

Kinerja yaitu hasil suatu kerja yang di hasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Bernadin (dalam Sudarmanto 2001:143) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut Tika (dalam Budaya organisasi dan Peningkatan kinerja Perusahaan, 2006) kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Menurut Rivai, Veithzal dan Basri (dalam Sistem Yang Tepat Menilai Kinerja Karyawan, 2005) pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah di tentukan. (Masrukhin dan Waridin, 2004).

1. faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Gibson (2003, dalam Definisi Kinerja). ada tiga perangkat variable yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu :

- *Variable individual*, terdiri dari kemampuan dan keterampilan, mental dan fisik, latar belakang (keluarga, tingkat sosial) pengkajian dan demografis (umur, asal usul, jenis kelamin)
- *Variable organisasional*, terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur desain pekerjaan.
- *Variable psikologis*, terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi.

Tiga factor utama yang mempengaruhi kinerja individu menurut Mathis dan Robert L (2006, p113) adalah kemampuan individu melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi.

2.7. Pengertian Customer Service

Pengertian *Customer Service* merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” yang berarti pelanggan, dan “*service*” yang berarti pelayanan. *Customer service* adalah suatu tugas lain dan penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, surat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan konsumen.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud

dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Kotler,2002:143).

Pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan konsumen melalui pelayanan jasa yang diberikan seseorang. Sehingga, intinya *customer service* melayani segala keperluan penumpang secara memuaskan. (Kasmir, 2005:180).

Menurut Ramban Lupiyodi (2001:139) *Customer Service* merupakan aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi demi mempererat kerjasama melalui konsumen.

Pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya.

BAB III

TINJAUAN UMUM

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan pengusahaan kebandar-udaraan, serta pelayanan jasa navigasi penerbangan. Tugas pokoknya adalah pengelolaan dan pengusahaan Bandar Udara Kemayoran Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.

Di dirikan pada tanggal 20 Februari 1962 berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1962 dengan nama Perusahaan negara Angkasa Pura Kemayoran yang mempunyai tugas pokok sebagai pengelola dan pengusahaan bandar udara Internasional Kemayoran Jakarta.

Kemudian pada tanggal 15 Mei 1965 Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 1965 pemerintah mengubah nama perusahaan Negara Angkasa Pura dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola Bandar udara lain di wilayah Indonesia.

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan Bandar udara, berdasarkan peraturan pemerintah No. 25 tanggal 19 Mei 1987 nama Perusahaan Umum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I, hal ini sejalan dengan dibentuknya Perusahaan Umum Angkasa Pura II

yang secara khusus diberi tugas untuk mengelola Bandar Udara Soekarno-Hatta dan Bandar Udara Halim Perdanakusuma.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1992 bentuk Perusahaan Umum Angkasa Pura I diubah menjadi Perusahaan Angkasa Pura I (Persero) dengan Akta Notaris Muhani Salim, SH Tanggal 3 Januari 1993 dan telah memperoleh persetujuan menteri kehakiman dengan keputusan nomor C2-470.HT.01.01 Tahun 1993 tanggal 24 april 1993 serta diumumkan dalam lembar berita Negara republik Indonesia nomor 52 tanggal 29 juni 1993 dengan tambahan berita republik Indonesia nomor 2914/1993.

PT. Angkasa Pura I (Persero) mengatur dan mengoperasikan 13 bandar udara dan 2 *Cargo Warehousing Services* (CSW), dan 1 *Air Traffic Service* (ATS).

Saat ini PT Angkasa Pura I (Persero) mengelola 13 (tiga belas) Bandara di kawasan tengah dan timur Indonesia, sebagai berikut :

1. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai
2. Bandar Udara Adi Sumarto
3. Bandar Udara Internasional Adisutjipto
4. Bandar Udara Internasional Achmad Yani
5. Bandar Udara El Tari
6. Bandar Udara Frans Kaisiepo
7. Bandar Udara Sultan Hasanudin

8. Bandar Udara Internasional Juanda
9. Bandar Udara Internasional Lombok
10. Bandar Udara Pattimura
11. Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi
12. Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman
13. Bandar Udara Syamsuddin Noor

PT Angkasa Pura I (Persero) juga mengelola dua cargo di Indonesia, sebagai berikut :

1. Balikpapan *Cargo Warehousing Services*
2. Ujung pandang *Cargo Warehousing Services*

Adapun alamat kantor pusat PT. Angkasa Pura I (Persero) beralamat di kota Baru Bandar Kemayoran, Blok B-12 Kav.2, Jakarta.

PT. Angkasa Pura I (Persero) tersebar di beberapa wilayah Indonesia salah satunya di Nusa Tenggara Barat terletak di Praya, Desa Tanak Awu, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, saat ini sedang mengelola Bandara internasional Lombok yang diresmikan pada tanggal 20 oktober 2011 oleh bapak Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono.

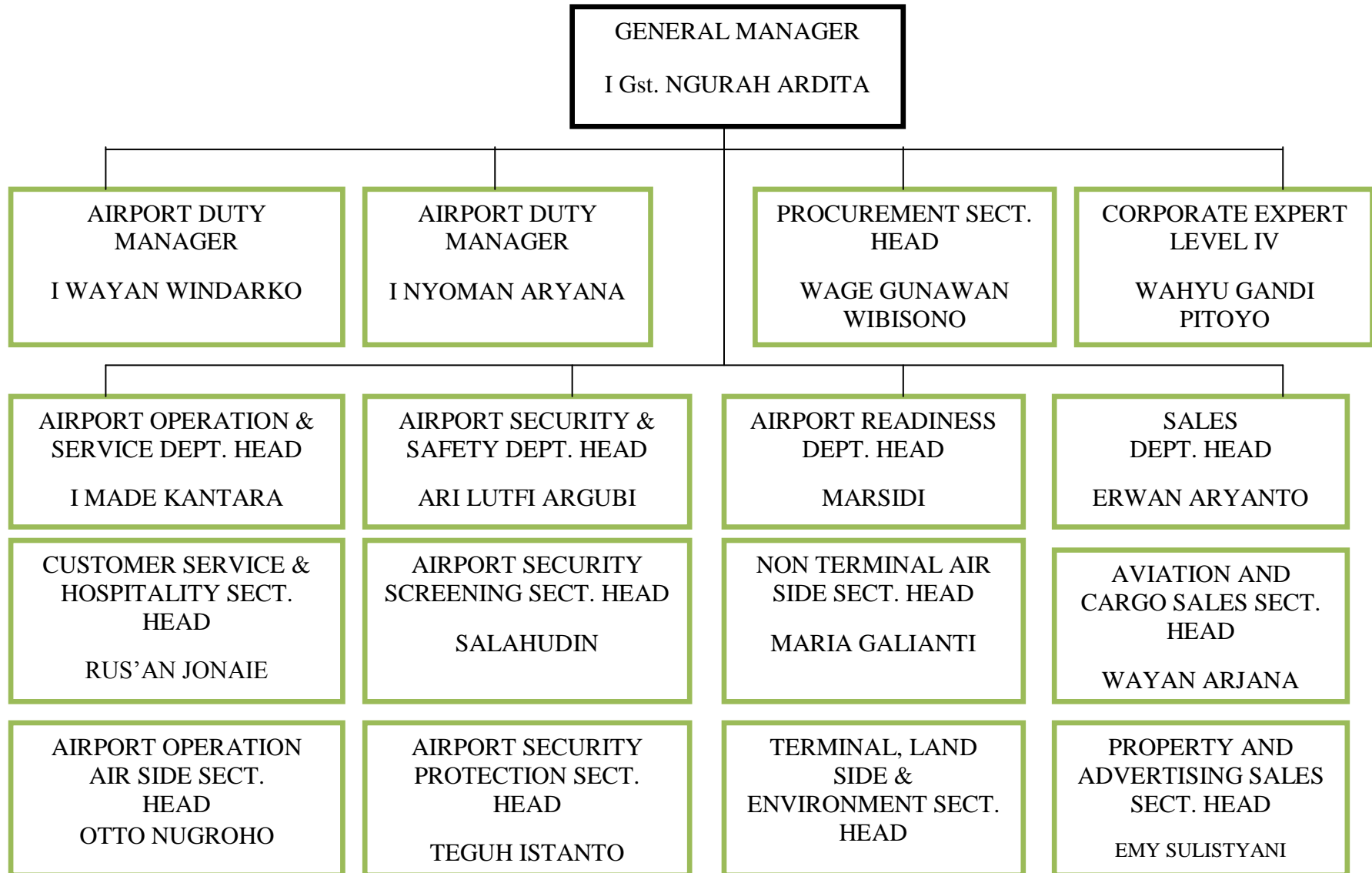
Sebelum Bandara internasional Lombok di bangun, PT. Angkasa Pura I (Persero) terlebih dahulu mengelola bandara Selaparang yang terletak di kota Mataram yang merupakan bandara sebelumnya, dan bandara ini resmi di tutup pada tanggal 30 September 2011.

3.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antarayang satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan dengan aktivitas dan fungsi di batasi. Didalam struktur organisasi yang baik harus dapat menjelaskan hubungan antara siapa melapor dan bertanggung jawab kepada siapa, jadi terdapat suatu pertanggungjawaban apa yang akan di kerjakan.

Adapun struktur perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* sebagai berikut:

Struktur PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandara Lombok International Airport



3.3. Job Description

Job Description (Diskripsi Pekerjaan) merupakan panduan dari perusahaan kepada karyawan dalam menjalankan tugas. Semakin jelas job deskripsi yang diberikan, maka semakin mudah bagi karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan perusahaan. Dan adapun bagian-bagian tugas dari struktur organisasi sebuah perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Lombok International Airport yaitu :

1. General Manager

General manager adalah seorang *manager* yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian/fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi. General manager memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalari beberapa atau seluruh manager fungsional. General manager bertugas untuk mengambil keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan. Adapun tugas dan wewenang general manager sebagai berikut :

- Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.

- Membantu peraturan item pada perusahaan yang tidak bertentangan dengan kebijakan perusahaan.
- Menyempurnakan segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- Menjadi perantara dalam mengkomunikasikan tugas-tugas yang dapat di kerjakan oleh bawahan secara jelas.

2. Airport Duty Manager (ADM)

Airport Duty Manager adalah *staff fungsional* yang berfungsi untuk menaggulangi masalah pelayanan operasional selama waktu berlangsungnya kegiatan pelayanan Bandar Udara, dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara bergiliran.

Adapun tugas dan fungsi Airport Duty Manager (ADM) yakni :

- Sebagai perwakilan perusahaan (Humas) untuk memberikan informasi, menangani keluhan konsumen dan menangani permasalahan yang terjadi pada saat jam tugasnya.
- Mewakili manajemen untuk mengontrol kegiatan seluruh karyawan di perusahaan, pada saat jam dia bertugas.

3. Airport Operation & Service

Secara umum *Airport Operation & Service* merupakan semua kegiatan operasional di bandara yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional di darat, baik di terminal dan daerah sisi udara. Selain itu bertugas untuk

melaksanakan pengawasan/inspeksi fasilitas penunjang operasional pada area *public (curbside)*, *public* terbatas dan ruang tunggu penumpang yang disediakan oleh pengelola bandara, untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal. Adapun tugas *Airport Operation & Service* sebagai berikut:

- Pengawasan seluruh fasilitas penunjang operasional.
- Pengawasan pelayanan trolley.
- Pengawasan kebersihan terminal.
- Memberikan pelayanan informasi.
- Mengkoordinasi penempatan fasilitas.
- Memantau dan membuat kronologi jika ada kejadian khusus terhadap pengguna jasa bandara.

Selain itu bagian *Airport Operation & Service* merupakan bagian *Section head* dari *Customer Service & Hospitality* yang garis strukturnya langsung berkoordinir dengan general manager yang bersangkutan.

Dalam bagian *Customer Service & Hospitality* terdapat dua bagian staff yang terbagi dalam *customer service* dan duta bandara (*Touris Information Center*) yang memiliki tugas dan kewajiban sebagai berikut:

1) Customer Service

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang di berikan seseorang kepada

setiap penumpang dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan pelayanan yang di berikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang di hadapi. Dan berikut tugas dan fungsi dari *customer service* adalah seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan atau tamunya. Tugas *customer service* yaitu memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan penumpang atau klien. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir dari pelayanan tersebut. *Customer service* juga berfungsi untuk:

- Penerima Tamu, dalam hal ini seorang *customer service* melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan. Harus selalu memberi perhatian, bicara dengan suara jelas serta lembut, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti *klien*.
- *Customer Relation Office*, artinya bahwa *customer service* yaitu orang yang dapat membina hubungan baik dengan penumpang/*klien*. Sehingga merasa puas, senang, dan juga semakin percaya. *Customer service* harus menyiapkan formulir ataupun brosur untuk tamu/*klien*, serta ikut membantu mengisi formulir.
- Komunikator, dengan cara memberikan berbagai informasi dan kemudahan-kemudahan kepada tamunya, juga sebagai tempat

menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun sebagai tempat konsultasi.

2) Duta Bandara (*Touris Information Center*)

Duta bandara (*Touris Information Center*) adalah suatu kegiatan yang mempermudah atau membantu para penumpang yang kebingungan di suatu bandara. Selain itu duta bandara juga akan memberikan pelayanan atau informasi yang di perlukan penumpang selama berada di bandara. Adapun tugas dan fungsi dari duta bandara (*Touris Information Center*) ialah sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan dan pengarahan kepada para penumpang yang terlihat kebingungan maupun ke pada penumpang yang membutuhkan informasi.
- Penerimaan tamu penting atau pejabat-pejabat Angkasa Pura yang berkunjung ke *Lombok International Airport*. Serta melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan.
- Mengamankan barang atau bagasi penumpang yang tertinggal. kemudian menginfokan kepada sub bagian informasi agar bisa di umumkan lewat pengeras suara.
- Menjelaskan informasi tentang pariwisata daerah seperti objek-objek wisata yang terkenal serta kuliner khas daerah.

4. Airport Security & Safety

Airport security & safety adalah menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan sipil. Dan juga memberikan perlindungan terhadap penumpang dan para petugas.

Adapun tugas dari *Airport Security & Safety* sebagai berikut :

- Pemeriksaan ketat dan teliti apa dan siapa saja yang memasuki daerah terbatas (*security traffic area*) dari daerah steril termasuk semua barang bawaan dan tidak peduli siapapun.
- Memeriksa dan mencocokkan tiket dengan identitas seperti KTP atau surat izin masuk bagi penumpang dan muatan yang akan memasukinya.
- Pemeriksaan penumpang dan semua bagasi penumpang.

3.4. Job Specification

1. General Manager

Seorang manager harus memiliki kemampuan dalam memimpin perusahaan. Serta mampu berkomunikasi dengan baik sehingga bisa memberikan pengarahan atau bimbingan pada setiap karyawan.

2. Airport Duty Manager (ADM)

Seorang ADM harus bisa bertanggung jawab sepenuhnya dalam setiap pengambilan keputusan yang dilakukan olehnya pada saat jam dia bertugas, karena pada saat itu dia di wewenangkan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan yang telah diserahkan kepadanya.

3. Airport Operation & Service

Seorang *staff Airport Operation & Service* harus bisa memberikan pelayanan bandara serta memahami atau mengetahui semua tentang keadaan bandara termasuk tentang rute-rute pesawat terbang hingga jadwal keberangkatan atau kedatangan pesawat terbang.

1) Staff Customer Service

Sebagai *staff customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani *klien*, sebab akan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran maupun tanggung jawab yang besar terhadap apa saja yang di lakukan. serta harus berpenampilan menarik, rapi dan sopan.

2) Staff Duta Bandara (*Touris Information Center*)

Sebagai *staff* duta bandara (*Touris Information Center*) harus menguasai atau mempunyai pengetahuan tentang setiap bagian di bandara. Serta harus bisa berbahasa asing dan mengetahui informasi tentang pariwisata daerah seperti objek wisata yang bersifat tradisional, pantai, air terjun, pusat oleh-oleh hingga makanan tradisional daerah tersebut.

4. Airport Security & Safety

Seorang *airport security & safety* harus memahami berbagai karakter dan sifat-sifat para pengguna saja baik dalam masalah penanganan, masalah pengamanan ataupun pelayanan.

3.5. Hubungan Antar Bagian

Hubungan antar bagian merupakan hal sangat penting di suatu organisasi atau perusahaan. Suatu perusahaan tidak akan berkembang tanpa ada kaitan atau hubungan dengan pihak lain. Departemen atau bagian dalam perusahaan masing-masing memiliki tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Setiap bagian sama-sama memiliki misi yang penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen. Setiap departemen harus saling membantu dan saling melengkapi dalam lingkungan kerja. Tanpa adanya kerja sama yang baik, tujuan dari perusahaan tidak akan terwujud dan tercapai.

Selain hubungan antar bagian dalam struktur organisasi perusahaan PT. Angkasa Pura I. Adapun hubungan antar bagian di perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan anak perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) yaitu:

1. Angkasa Pura Logistik

Anak usaha Angkasa Pura Airport yang dinamakan Angkasa Pura Logistik ini bergerak dalam bidang *warehousing* (pergudangan), *total baggage solution* (total ssolusi bagasi), *regulated agents* (mengatur agen), *distributor center* (pusat distributor), dan *freight forwarding* (pengiriman barang). Berdiri sejak 2012, APlog saat ini memiliki kantor cabang di Jakarta, Surabaya, Denpasar, makasar, Balikpapan, Banjarmasin, Yogyakarta, Surakarta, Semarang, Manado, Kupang, Ambon, dan Biak.

2. Angkasa Pura Property

Anak usaha Angkasa Pura Airport ini bergerak dibidang usaha pembangunan, perdagangan dan jasa khususnya real estate, pengembangan, distribusi dan bidang kontruksi serta bidang lainnya. Angkasa Pura Airports sebagai perusahaan induk mempercayakan Angkasa Pura Property untuk mengembangkan lahan-lahan milik Angkasa Pura Airport yang masih belum produktif, baik di dalam atau di luar area bandara serta untuk dapat meningkatkan pendapatan non-aero dan mencapai realisasi Airport city.

3. Angkasa Pura Supports

Anak usaha Angkasa Pura Airport ini bergerak dibidang, pembangunan, pengangkutan darat, otomotif, percetakan, dan perdagangan. Angkasa Pura supports membidik segmen pasar yang bersifat korporat, terutama yang bersifat, mendukung atau men-support kebutuhan perusahaan induk dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang ataupun pengunjung bandara di Indonesia.

4. Angkasa Pura Retail

Anak usaha Angkasa Pura Airport ini bergerak di bidang usaha penjualan dan pemasaran, dengan usaha penjualan berbentuk *duty free*, *dutypaid*, serta *food & beverage*, sedangkan untuk jasa pemasaran, *desain grafis,mediaplacement & buying*, dan *event activation*.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Standar Operating Procedure (SOP)

Standar Operating Procedure (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan *procedure* yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan di buat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagian akhir. (Laksim, 2008:52).

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. *Standar Operating procedure* (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menerbitkan pekerjaan.

Tugas dan fungsi SOP yaitu tujuan pembentukan SOP adalah menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Adapun *Standar Operating Procedure* seorang *customer service* pada saat melayani penumpang adalah sebagai berikut:

- Posisi badan berdiri ketika penumpang datang
- Ucapkan salam dengan tersenyum “selamat pagi/siang”
- Sapa pelanggan dengan mengucapkan “ Ada yang bisa saya bantu”
- Dengarkan pertanyaan atau permasalahan penumpang dengan baik
- Klasifikasikan permasalahan pelanggan:
 - Jika pelanggan membutuhkan informasi, maka berikan penjelasan dan jawaban yang jelas, dengan tersenyum dan intonasi suara yang ramah.
 - Jika pelanggan ingin melakukan pengurusan izin, maka beri penjelasan mengenai penjelasan mengenai persyaratan.
 - Tanyakan “Masih ada lagi yang bisa dibantu?”
 - Apabila tidak ada yang ingin ditanyakan lagi oleh pelanggan, ucapkan “terimakasih”

Adapun *Standar Operasional Prosedur customer service* pada penerimaan telepon sebagai berikut:

- Angkat telepon ketika berdering (maksimal 3 kali berdering)
- Ucapkan salam dengan tersenyum dengan menyebutkan nama instansi “*customer service*, selamat pagi/siang”
- Sapa penelpon “saya dengan (Nama Petugas), bisa dibantu?”

- Dengarkan permasalahan penumpang dengan baik, jika permasalahan dapat langsung dijawab, maka berikan penjelasan dan jawaban yang jelas.
- Jika penumpang harus menunggu, ucapkan “Mohon ditunggu sebentar”.
- Setelah penumpang menunggu, ucapkan “Terimakasih telah menunggu”, dan berikan penjelasan dan jawaban yang jelas.
- Tanyakan “Masih ada lagi yang bisa kami bantu?”
- Apabila tidak ada yang ingin ditanyakan lagi oleh penumpang, ucapkan “Jika Bapak/Ibu/Saudara membutuhkan informasi dan bantuan kami, silahkan menghubungi kami kembali. Terimakasih telah menghubungi kami.”

4.2. Strategi Kualitas Kinerja Customer Service

Dalam melakukan hal seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan hendak seorang manager maupun karyawan terlebih dahulu memikirkan strategi-strategi yang mampu meningkatkan kualitas kinerja setiap karyawannya khususnya pada *customer service*, karena apabila setiap karyawannya baik dan bagus maka secara otomatis pelayanan yang diberikan kepada setiap penumpang akan lebih baik dan bagus sehingga setiap penumpang dapat merasakan kenyamanan selama berada di bandara, begitu juga sebaliknya jika kualitas kinerja karyawannya tidak baik maka kualitas dalam memberikan pelayanan juga akan tidak baik dan itu bisa menyebabkan *klien* atau penumpang *complaint*.

Peran seorang *general manager* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya sangatlah penting, karena seorang atasan mempunyai tanggung jawab yang sangat besar apabila terjadi keluhan atau *complaint* dari penumpang. Keluhan atau *complaint* seorang penumpang bisa terjadi secara langsung di konter *customer service* (dalam bandara), seorang penumpang berbicara dengan menggunakan nada suara yang keras ditambah emosi, maka hal tersebut bisa merusak citra dari bandara tersebut.

Peran seorang *customer service* juga sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas kerjanya, karena seorang *customer service* merupakan sub bagian yang penting atau menjadi pusat perhatian dari setiap penumpang. Untuk itu seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan berbagai masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan atau tamunya. Karena di lihat dari tugas *customer service* yaitu memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik dengan penumpang atau *klien*. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir dari pelayanan tersebut.

Adapun sebuah strategi yang perlu diterapkan terlebih dahulu oleh seorang *general manager* selaku *leader* dalam perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) cabang *Lombok International Airport* yaitu sebagai berikut:

1. Menciptakan Lingkungan Kerja Yang Kondusif

Menciptakan suasana lingkungan dalam kantor atau khususnya dalam konter *customer service* yang kondusif juga akan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Suasana kondusif juga akan memberikan rasa nyaman kepada penumpang pada saat datang ke pusat informasi atau *customer service* tersebut. Fasilitas yang canggih juga akan turut membantu dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, seperti adanya computer, ruangan yang ber-AC, akses internet yang cepat dll.

Program pelatihan yang juga diperlukan adalah pelatihan yang meningkatkan *mindset* (pola pikir) karyawan. Karyawan yang memiliki *mindset* positif akan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif. Sehingga semakin banyak karyawan yang memiliki *mindset* positif akan semakin kondusif pula lingkungan dalam bekerja. Akan tetapi, pada sebaliknya jika *mindset* (pola pikir) karyawan belum positif atau masih kurang maka tentu akan menciptakan suasana lingkungan kerja yang kurang kondusif, dan hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

Sebagai contoh jika motivasi ibarat bensin yang menggerakkan mesin, maka lingkungan kerja yang kondusif menjadi pelumasnya. Kecukupan bensin tidak akan memadai jika pelumas pada mesin tersebut kurang. Malah, jika dipaksakan akan merusak mesin. Begitu juga dengan perusahaan, meski perusahaan memberikan dorongan motivasi yang tinggi, jika kondisi atau

lingkungan tidak kondusif, maka motivasi tidak akan begitu bermanfaat, sehingga akan menurunkan kualitas kinerja karyawan itu sendiri saat memberikan pelayanan kepada tamu.

2. Manajemen Waktu Dengan Sistem Perusahaan

Manajemen waktu akan memberikan kontribusi yang baik pada produktivitas atau kualitas kinerja karyawan. Namun hal itu tidak akan cukup hanya dengan memaksakan karyawan untuk mengelola waktunya. Bagi setiap karyawan di perusahaan ini pemahaman tentang manajemen waktu sangatlah penting, untuk itu diperlukan program pelatihan agar karyawan bisa bekerja dengan menggunakan manajemen waktu dengan benar.

Manajemen waktu harus terintegrasi (proses untuk membuat sesuatu menjadi utuh) dengan sistem perusahaan tersebut, sistem ini perlu didesain sedemikian rupa agar karyawan dapat bekerja dengan manajemen waktu dengan yang tepat sehingga produktivitasnya akan tinggi. Sehingga akan menjadikan aktivitas karyawan lebih efektif dan produktif.

Sebagai contoh, sistem manajemen kualitas selain fokus pada kualitas, perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar meningkatkan produktivitas karyawan. Begitu juga dengan sistem-sistem lainnya, bukan hanya mengejar agar pekerjaan menjadi benar, tetapi juga produktivitas pekerjaan yang tinggi.

3. Memberikan Motivasi Atau Pengarahan

Memberikan motivasi atau pengarahan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan karena motivasi adalah penggerak, sehingga jika semakin besar motivasi yang di berikan oleh leader kepada karyawannya maka itu akan meningkatkan kualitas kinerja karyawan tersebut.

Suntikan motivasi sangat diperlukan bagi karyawan-karyawan jika memang sudah memiliki “penyakit” sehingga motivasi mereka berkurang. Di perlukan program training yang tepat untuk menjaga dan meningkatkan level motivasi karyawan. Penyampaian motivasi juga bisa dilakukan dengan menggunakan kata-kata yang mudah dan cepat dimengerti oleh karyawan.

4. *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman)

Penghargaan dan hukuman tetap menjadi metode cukup efektif dalam meningkatkan produktivitas, agar setiap karyawan *customer service* dapat meningkatkan kualitas kerjanya dalam bekerja. Namun ada hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam penerapannya, jangan sampai *reward* dan *punishment* malah menciptakan lingkungan yang tidak kondusif. Justru ini malah kontradiktip (bertentangan) dengan tujuannya. Salah satu kelemahan *reward and punishment* adalah *mindset* kebanyakan orang lebih takut menerima hukuman dibandingkan motivasi untuk mengejar *reward*.

Ketakutan ini memiliki potensi untuk menjadi friksi (menimbulkan perbedaan) diantara karyawan. Inilah yang memungkinkan kondisi yang tidak kondusif bisa terjadi. Untuk itu penerapan konsep *reward and punishment* harus diiringi dengan peningkatan mental juara bagi karyawannya. Mental juara adalah sebuah kondisi mental dimana seseorang ingin memberikan yang terbaik dengan sportif (menerima kekalahan dan konsekuensinya).

5. Mengikuti Pelatihan

Mengikuti pelatihan-pelatihan akan berdampak pada peningkatan kualitas kinerja seorang karyawan. Ada banyak jenis pelatihan (*training*) yang harus diikuti oleh seorang karyawan seperti *training skill, cross functional training, team training, training online* dll.

Adapun dampak yang terjadi pada *staff customer service* apabila tidak menerapkan strategi kualitas kinerja customer service PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* yaitu sebagai berikut:

1. Menimbulkan terjadinya *complaint*.
2. Merusak *image* atau nama baik perusahaan.
3. Menyebabkan mitra kerja memutuskan hubungan bisnis karena mengalami perlakuan yang buruk dari *customer service*.
4. Menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan.
5. Memberikan kesan yang buruk kepada pelanggan.

6. Terjadinya *miss communication* antara penumpang dengan *staff customer service*.
7. Dapat menimbulkan *Irregularity* (dapat menghambat suatu penerbangan).
8. Menyebabkan terjadinya hubungan kerja yang kurang harmonis antar sub bagian, sehingga terhambatnya proses dalam bekerja.

4.3. Kualitas Kinerja Customer Service Dalam Perusahaan

Kualitas kinerja *customer service* dalam melayani penumpang pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* dapat diukur dalam 3 indikator yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas

Seperti yang diketahui kualitas merupakan tolak ukur dari suatu pekerjaan untuk mengetahui tingkat kemampuan karyawan dalam bekerja.

a. Tingkat kesalahan

Tingkat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan *customer service* yaitu *Staff customer service* masih belum memenuhi *Standar Operating Procedur* (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada setiap penumpang. Dilihat dari cara pelayanannya yang tidak memberikan *greeting* saat tamu/penumpang menghampiri, jarang senyum kepada penumpang, tidak terlalu mendengarkan penumpang saat berbicara, melayani penumpang sambil memainkan handphone dan sering kali tidak berdiri saat melayani penumpang.

b. Kerusakan

Kerusakan biasanya disebabkan karena peralatan yang digunakan memang perlu diperbaiki. Tingkat kerusakannya pun tidak terlalu tinggi, biasanya hanya membutuhkan sedikit perbaikan. Misalkan printer yang rusak butuh perbaikan, dan pintu masuk konter *customer service*, juga pintu pada ruangan istirahat. Kerusakan terjadi bukan disebabkan karena suatu barang tersebut sudah lama dipakai tetapi kerusakan terjadi juga karena kurang perawatan dan perhatian dari *staff customer service*.

c. Kecerdasan dan kecermatan

Kecerdasan dan kecermatan merupakan hal sangat penting bagi *customer service* yaitu dalam melayani penumpang yang *complaint* dan menyelesaikan masalah penumpang yang *complaint* membutuhkan kecerdasan, agar seorang penumpang bisa dikendalikan dan masalah penumpang dapat diselesaikan, dan kecermatan juga diperlukan dalam melihat sebab dan akibat dari masalah penumpang yang *complaint* sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan tidak menimbulkan perdebatan yang panjang lebar.

2. Kuantitas

a. Jumlah pekerjaan yang di lakukan

- Memberikan pelayanan dan pengarahan kepada para penumpang yang terlihat kebingungan maupun ke pada penumpang yang membutuhkan informasi.
- Penerimaan tamu penting atau pejabat-pejabat Angkasa Pura yang berkunjung ke *Lombok International Airport*. Serta melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tamu serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan.
- Mengamankan barang atau bagasi penumpang yang tertinggal. Kemudian menginfokan kepada sub bagian informasi agar bisa di umumkan lewat pengeras suara.
- Menjelaskan informasi tentang pariwisata daerah seperti objek-objek wisata yang terkenal serta kuliner khas daerah.
- Mengecek kebersihan mukena dan mengganti mukena yang kotor pada setiap musallha yang ada di bandara seperti mushala bagian *lobby*, mushala dekat keberangkatan domestik dan international.
- Mengecek kebersihan dan kekurangan di ruangan bayi atau tempat ibu menyusui.

3. Penggunaan waktu dalam bekerja

a. Tingkat ketidak hadiran

Tingkat kehadiran staff customer service cukup tertib. *Staff customer service* masuk setiap hari dengan sistem shift kecuali hari libur atau izin karena keperluan lain yang mendadak atau bahkan karena sakit.

b. Keterlambatan

Keterlambatan menjadi salah satu masalah pada staff customer service, seringkali *staff customer service* datang terlambat yaitu sekitar 30 menit sampai 1 jam dari jadwal yang telah ditetapkan, dan ini salah satu yang membuat *staff customer service* sering mendapat masalah atau teguran dari para pejabat Angkasa Pura.

c. Kerjasama antara *staff*/karyawan

Dalam hal bekerjasama antara *staff*/karyawan *customer service* sangat tidak baik, ini terlihat dari cara mereka yang saling suruh dalam melaksanakan pekerjaan yang sepele, misalnya dalam membuang sampah, mengecek kebersihan mukena dan ruangan bayi dll. Serta seringkali membawa masalah pribadi didalam pekerjaan. Maka hal itu akan membuat setiap pekerjaan tidak menjadi optimal, karena tidak ada kerjasama antara sesama karyawan, dan itu juga akan menimbulkan masalah-masalah antar sesama *staff customer service*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* memiliki strategi yang baik untuk digunakan dalam meningkatkan strategi kualitas kinerja *customer service* seperti:
 - Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif merupakan strategi yang terbilang paling penting dalam menunjang kenyamanan para karyawan dalam bekerja guna untuk menghasilkan cara kerja yang baik juga dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan.
 - Manajemen waktu dengan sistem perusahaan akan memberikan kontribusi yang baik pada produktivitas atau kualitas kinerja karyawan. Karena bagi setiap karyawan di perusahaan ini pemahaman manajemen waktu sangatlah penting.
 - Memberikan motivasi atau pengarahan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh para karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja, guna memberikan pelayanan yang lebih bagus kepada setiap penumpang, serta untuk membangkitkan rasa percaya diri pada saat proses melayani tamu/penumpang.

- *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman) adalah metode yang cukup efektif untuk mendorong semangat para karyawan agar dapat meningkatkan kualitas kinerjanya karyawan.
 - Mengikuti pelatihan, dengan adanya pelatihan-pelatihan maka para karyawan dapat mengambil pelajaran dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan seperti *training skill*, *cross functional training*, *team training*, *training online* dll.
2. Berdasarkan pada halaman sebelumnya, Adapun dampak yang terjadi pada *staff customer service* apabila tidak menerapkan strategi kualitas kinerja *customer service* PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang *Lombok International Airport* yaitu, menimbulkan terjadinya *complaint*, merusak *image* atau nama baik perusahaan, menyebabkan mitra kerja memutuskan hubungan bisnis karena mengalami perlakuan yang buruk dari *customer service*, menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan, memberikan kesan yang buruk kepada pelanggan, terjadinya *miss communication* antara penumpang dengan *staff customer service*, dapat menimbulkan *irregularity*, menyebabkan terjadinya hubungan kerja yang kurang harmonis antar sub bagian, sehingga terhambatnya proses dalam bekerja.

Dengan menetapkan strategi kualitas kinerja *customer service* maka *staff customer service* dapat menjadikan strategi kualitas kinerja tersebut dapat dijadikan acuan dalam bekerja memberikan pelayanan yang bagus serta

mendapat kepuasan penumpang dari setiap pelayanan yang diberikan. Serta *customer service* juga dapat menjadikan itu sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan kedepannya bisa lebih bagus.

1.2. Saran

1. Manager atau pemimpin harus memberikan pelatihan kepada setiap karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan untuk menambah percaya diri bagi karyawan untuk memberikan pelayanan.
2. Hendaknya seorang pemimpin harus memberikan penyiraman motivasi ataupun pengarahan setiap hari sebelum memulai aktivitas seperti biasa kepada para karyawan yang bertujuan agar karyawan tersebut tetap bisa menjaga kualitas kinerjanya masing-masing sehingga dapat meningkatkan cara pelayanannya.
3. Manager juga harus tetap mengevaluasi kinerja semua bagian pada perusahaan. Sehingga salah satu strateginya seperti peringatan atau hukuman (*Punishment*) kepada karyawan yang kurang disiplin dan memberikan penghargaan (*reward*) kepada karyawan yang berprestasi, agar semakin di tingkatkan.

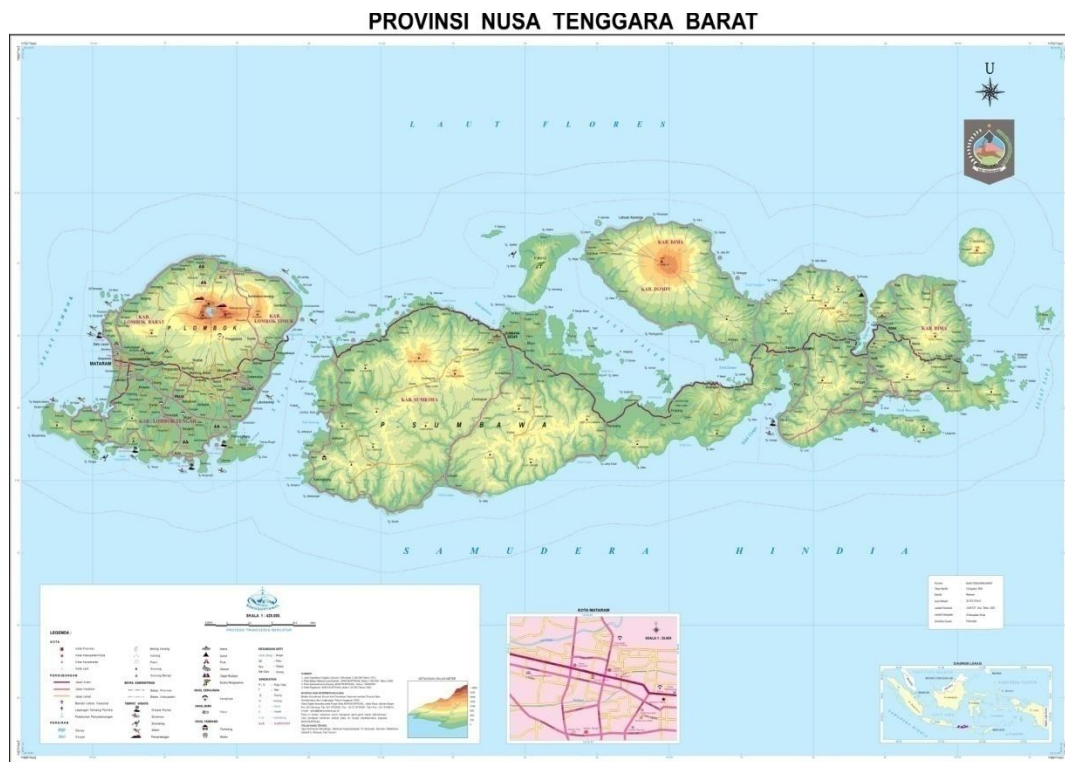
DAFTAR PUSTAKA

1. Soekadijo. R. G. 2000, Anatomi Pariwisata, memahami pariwisata sebagai systematic linkage, Jakarta.
2. Yoeti, Oka.A. 1995, pengantar ilmu pariwisata, Jakarta: Angkasa
3. Pendit. S, Nyoman.1999, ilmu pariwisata sebuah pengantar perdana, Jakarta: Pradnya Paramita.
4. Sudarmo, 2014, Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM, Pustaka kinerja karyawan, Malang.
5. Tika,P.2006. budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan. PT. Bumi Aksara.Jakarta.
6. Indah. (2014). pengertian definisi kualitas. From <http://cara.pedis.com/html>,23 september 2014.
7. Rivai, Veithzal dan Basri. 2005. Sistem Yang Tepat Menilai Kinerja Karyawan.Rajagrafindo Persada.Jakarta.
8. Assharrefdino.pengertian pariwisata.blogspot.com.html.2013
9. Ariefraf,;pengertianSOP,(Online),(<http://ariefraf.wordpress.com/category/pengertiansop/>,diaksestanggal 5 februari 2008).
10. <http://www.ekonomi.com/2017/01/customer-service.html>
11. <http://pangeranarti.blogspot.co.id/2014/11/pengertian-customer-service-lengkap.html>
12. Saeful Sukrin. 2014. Strategi Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Di PT. Tx Travel Sriwijaya, KTI.
13. Rianti Malindo. 2014. Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Panorama Destination, KTI.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR PETA

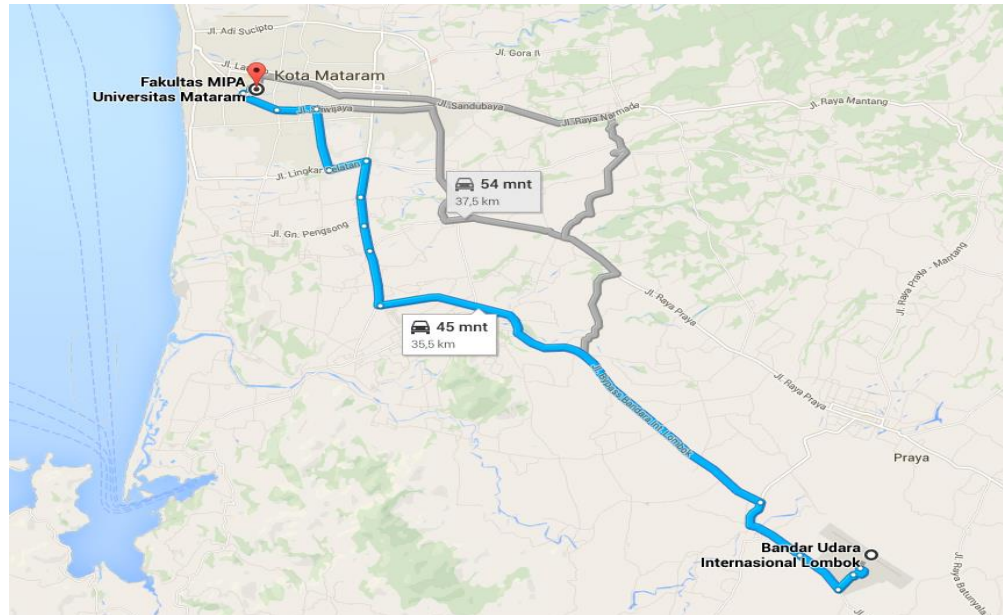
1. Peta Nusa Tenggara Barat (NTB)



2. Peta Pulau Lombok



3. Lokasi Lombok International Airport



4. peta Pulau Sumbawa



DAFTAR GAMBAR

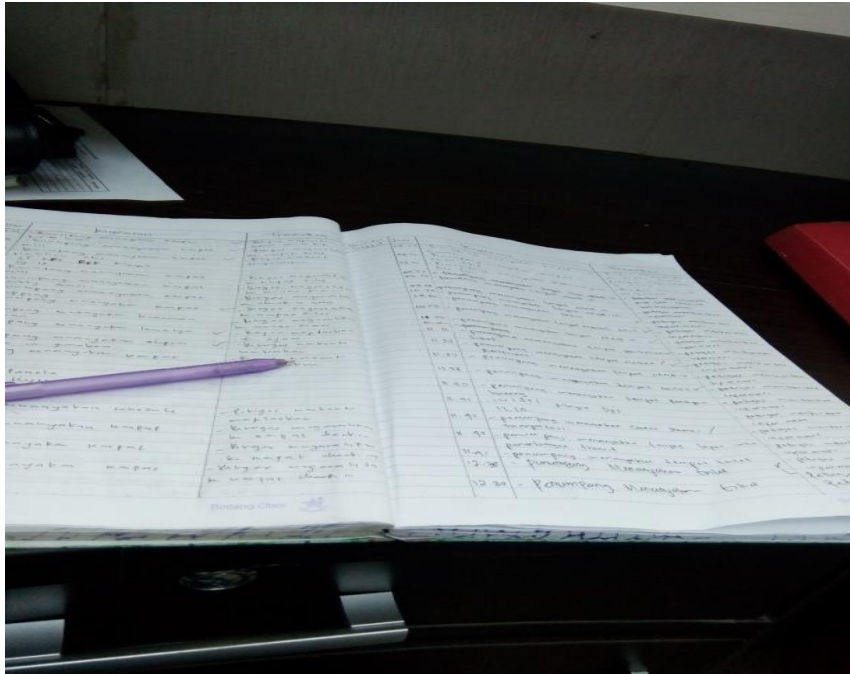
Gambar 1: Tampak depan Bandara Internasional Lombok



Gambar 2: Tampak depan Customer Service



Gambar 3 : Buku Laporan Customer Service



Gambar 4 : melayani penumpang di Customer Service



Gambar 5 : tempat melihat jadwal arrival dan departure pesawat.

AIRLINE	FLIGHT NUMBER		RUTE		WAKTU PATAH		A/T TYPE	D.O.S	KETERANGAN
	ARR	DEP	ARR	DEP	ETA	ETD			
WINGS AIR		JT 601	EXPON	CGK		06.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	JT 604	JT 601	CGK	WUL	07.15	08.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	JT 602	JT 602	EXPON	CGK		06.15	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	GA 7000	GA 7000	EXPON	CGK		06.25	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	GA 433	GA 433	EXPON	CGK		06.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	JT 603	JT 603	EXPON	WUL		07.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7001	GA 7001	EXPON	CGK		07.00	B 737-800 / A 320	1234567	
WINGS AIR	WJ 1000	WJ 1000	WJ1	WJ1	08.00	07.40	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	JT 604	JT 604	CGK	WUL	07.15	08.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	WJ 1000	WJ 1000	WJ1	WJ1	08.00	07.15	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	JT 540	JT 541	WUL	WUL	08.15	08.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7002	GA 7002	WJ1	WJ1	08.30	09.00	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	GA 7003	GA 7003	CGK	CGK	08.45	09.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	WJ 1001	WJ 1001	WJ1	WJ1	08.00	08.25	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	JT 605	JT 605	WUL	WUL	08.00	08.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	WJ 1002	WJ 1002	CGK	WUL	08.10	08.55	A321	1234567	
WINGS AIR	WJ 1003	WJ 1003	WJ1	WJ1	08.40	09.00	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	WJ 1004	WJ 1004	WJ1	WJ1	08.00	08.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	JT 540	JT 541	WUL	WUL	11.05	11.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7004	GA 7004	WJ1	WJ1	11.10	11.00	A 320	1234567	
WINGS AIR	JT 606	JT 606	CGK	WUL	11.00	11.50	B 737-800 / A 320	1234567	
WINGS AIR	GA 7005	GA 7005	WJ1	WJ1	11.05	11.50	A321 XLR	1234567	
WINGS AIR	GA 7006	GA 7006	WJ1	WJ1	11.15	11.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7007	GA 7007	WJ1	WJ1	11.20	11.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7008	GA 7008	WJ1	WJ1	11.25	11.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7009	GA 7009	WJ1	WJ1	11.30	11.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7010	GA 7010	WJ1	WJ1	11.35	11.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7011	GA 7011	WJ1	WJ1	11.40	11.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7012	GA 7012	WJ1	WJ1	11.45	11.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7013	GA 7013	WJ1	WJ1	11.50	11.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7014	GA 7014	WJ1	WJ1	11.55	11.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7015	GA 7015	WJ1	WJ1	12.00	11.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7016	GA 7016	WJ1	WJ1	12.05	11.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7017	GA 7017	WJ1	WJ1	12.10	11.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7018	GA 7018	WJ1	WJ1	12.15	12.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7019	GA 7019	WJ1	WJ1	12.20	12.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7020	GA 7020	WJ1	WJ1	12.25	12.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7021	GA 7021	WJ1	WJ1	12.30	12.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7022	GA 7022	WJ1	WJ1	12.35	12.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7023	GA 7023	WJ1	WJ1	12.40	12.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7024	GA 7024	WJ1	WJ1	12.45	12.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7025	GA 7025	WJ1	WJ1	12.50	12.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7026	GA 7026	WJ1	WJ1	12.55	12.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7027	GA 7027	WJ1	WJ1	13.00	12.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7028	GA 7028	WJ1	WJ1	13.05	12.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7029	GA 7029	WJ1	WJ1	13.10	12.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7030	GA 7030	WJ1	WJ1	13.15	13.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7031	GA 7031	WJ1	WJ1	13.20	13.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7032	GA 7032	WJ1	WJ1	13.25	13.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7033	GA 7033	WJ1	WJ1	13.30	13.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7034	GA 7034	WJ1	WJ1	13.35	13.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7035	GA 7035	WJ1	WJ1	13.40	13.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7036	GA 7036	WJ1	WJ1	13.45	13.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7037	GA 7037	WJ1	WJ1	13.50	13.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7038	GA 7038	WJ1	WJ1	13.55	13.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7039	GA 7039	WJ1	WJ1	14.00	13.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7040	GA 7040	WJ1	WJ1	14.05	13.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7041	GA 7041	WJ1	WJ1	14.10	13.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7042	GA 7042	WJ1	WJ1	14.15	14.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7043	GA 7043	WJ1	WJ1	14.20	14.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7044	GA 7044	WJ1	WJ1	14.25	14.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7045	GA 7045	WJ1	WJ1	14.30	14.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7046	GA 7046	WJ1	WJ1	14.35	14.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7047	GA 7047	WJ1	WJ1	14.40	14.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7048	GA 7048	WJ1	WJ1	14.45	14.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7049	GA 7049	WJ1	WJ1	14.50	14.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7050	GA 7050	WJ1	WJ1	14.55	14.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7051	GA 7051	WJ1	WJ1	15.00	14.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7052	GA 7052	WJ1	WJ1	15.05	14.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7053	GA 7053	WJ1	WJ1	15.10	14.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7054	GA 7054	WJ1	WJ1	15.15	15.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7055	GA 7055	WJ1	WJ1	15.20	15.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7056	GA 7056	WJ1	WJ1	15.25	15.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7057	GA 7057	WJ1	WJ1	15.30	15.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7058	GA 7058	WJ1	WJ1	15.35	15.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7059	GA 7059	WJ1	WJ1	15.40	15.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7060	GA 7060	WJ1	WJ1	15.45	15.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7061	GA 7061	WJ1	WJ1	15.50	15.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7062	GA 7062	WJ1	WJ1	15.55	15.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7063	GA 7063	WJ1	WJ1	16.00	15.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7064	GA 7064	WJ1	WJ1	16.05	15.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7065	GA 7065	WJ1	WJ1	16.10	15.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7066	GA 7066	WJ1	WJ1	16.15	16.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7067	GA 7067	WJ1	WJ1	16.20	16.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7068	GA 7068	WJ1	WJ1	16.25	16.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7069	GA 7069	WJ1	WJ1	16.30	16.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7070	GA 7070	WJ1	WJ1	16.35	16.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7071	GA 7071	WJ1	WJ1	16.40	16.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7072	GA 7072	WJ1	WJ1	16.45	16.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7073	GA 7073	WJ1	WJ1	16.50	16.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7074	GA 7074	WJ1	WJ1	16.55	16.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7075	GA 7075	WJ1	WJ1	17.00	16.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7076	GA 7076	WJ1	WJ1	17.05	16.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7077	GA 7077	WJ1	WJ1	17.10	16.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7078	GA 7078	WJ1	WJ1	17.15	17.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7079	GA 7079	WJ1	WJ1	17.20	17.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7080	GA 7080	WJ1	WJ1	17.25	17.10	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7081	GA 7081	WJ1	WJ1	17.30	17.15	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7082	GA 7082	WJ1	WJ1	17.35	17.20	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7083	GA 7083	WJ1	WJ1	17.40	17.25	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7084	GA 7084	WJ1	WJ1	17.45	17.30	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7085	GA 7085	WJ1	WJ1	17.50	17.35	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7086	GA 7086	WJ1	WJ1	17.55	17.40	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7087	GA 7087	WJ1	WJ1	18.00	17.45	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7088	GA 7088	WJ1	WJ1	18.05	17.50	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7089	GA 7089	WJ1	WJ1	18.10	17.55	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7090	GA 7090	WJ1	WJ1	18.15	18.00	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7091	GA 7091	WJ1	WJ1	18.20	18.05	B 737-800	1234567	
WINGS AIR	GA 7092	GA 7092	WJ1	WJ1	18.25	18.10	B 737-800	1234567	

Gambar 7 : Informasi Rumah Sakit & Klinik

RUMAH SAKIT & KLINIK			
NO	NAMA	TELEPON	ALAMAT
1	Ambulance	0370 623 498	
2	Anthonus Catholic Hospital	0370 621 397	Jl. Koperasi MTRM
3	Biomedika	0370 645 137	Jl. Bungkarno 143 MTRM
4	Emergency	118	
5	Laboratorium klinik propida	0370 635 010	Jl. Pejanggik 115 Cakra negara
6	Medika Husada	0370 623 498	Jl. R. Senggigi
7	Risa	0370 625 560 / 0370 632 117	Jl. Pejanggik 115 cakranegara
8	RS. Bhayangkara Polda NTB	0370 633 701	Jl. Langko No. 54, Ampenan
9	RS. Harapan Keluarga	0370 673 666	Jl. A. Yani Selagalas
10	RS. Tentara (Armi Hospital)	0370 621 420	Jl. Hos Cokroaminoto
11	RSI Siti Hajar	0370 623 498	Jl. Catur Warga 6 Mataram
12	RSI Yatofa	0370 654 865	Jl. Kopang Praya, LOTENG
13	RSU. Provinsi	0370 623 498	Jl. Pejanggik No. 5 MTRM
14	RSUD. Gerung	(0371) 681321	Jl. H. L Anggrat No. 2 Gerung, Lobar
15	RSUD. MTRM	0370 645 045	Jl. Bungkarno 1 MTRM
16	RSUD. Praya	0370 653 082	Jl. Jen. Basuki Rahmat LOTENG
17	Yusra	0370 655 171	Jl. S. Parman, No. 2, Praya, LOTENG

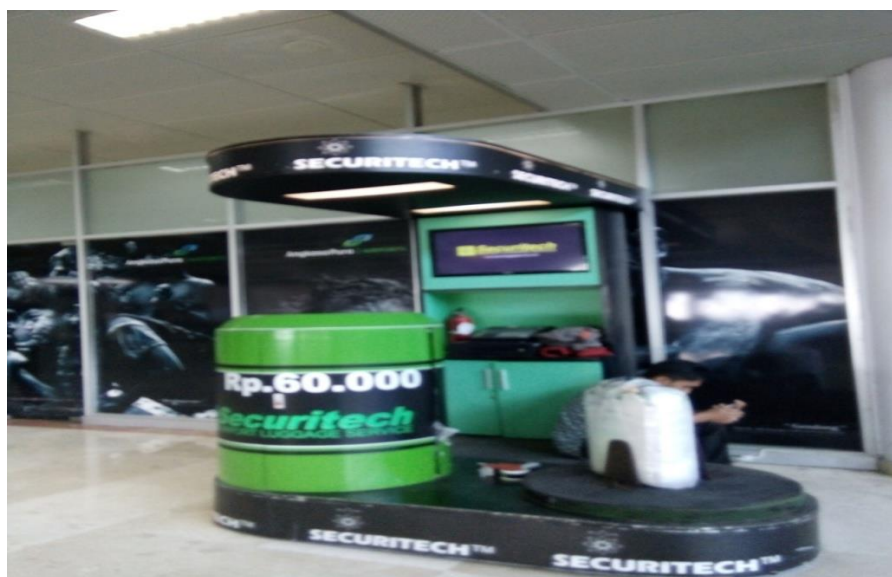
Gambar 8 : Ruang x Rey (tempat pemeriksaan bagasi)



Gambar 9: Konter Check in



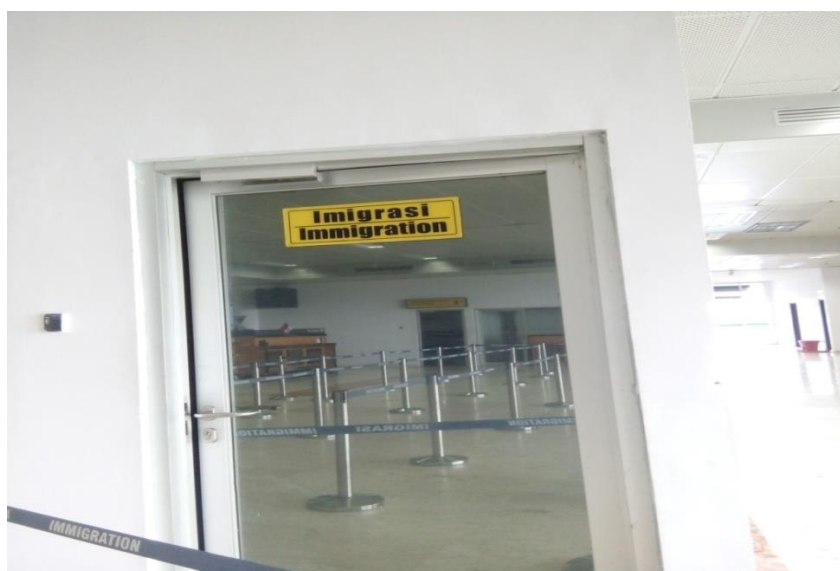
Gambar 10 : tempat rapping bagasi



Gambar 11: Tempat pengambilan bagasi



Gambar 12: ruang Imigrasi



Gambar 13: Melayani penumpang



Gambar 14: Mengunjungi kantor Airnaf

