

**SKY EAST: Education of Aviation Science and Technology**

E-ISSN: XXXX-XXXX, P-ISSN: XXXX-XXXX

DOI: doi-issue

Received: 03/07/2023, Revised: 03/07/2023, Publish: 03/07/2023

*This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license*

---

## **Pentingnya Pelayanan Informasi Berbasis Digital terhadap Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang**

**Rifqi Raza Bunahri<sup>1</sup>, Bahtiar<sup>2</sup>, Andung Luwihono<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Politeknik Penerbangan Jayapura, Jayapura, Indonesia, email: rifqiraza@gmail.com

<sup>2</sup>Politeknik Penerbangan Jayapura, Jayapura, Indonesia

<sup>3</sup>Politeknik Penerbangan Jayapura, Jayapura, Indonesia

Corresponding Author: rifqiraza@gmail.com

---

**Abstract:** *This research aims to analyze the importance of digital-based information services for aviation service users at Jenderal Ahmad Yani International Airport in Semarang. The research method used is qualitative descriptive, collecting data through observations and interviews with passengers and airport staff. The results of the study indicate that passengers face difficulties in accessing information and there is a lack of personnel in the Customer Service department to serve passengers, thus requiring innovation in the form of a Virtual Customer Assistant (VICA) to facilitate passengers in obtaining desired information, as well as the addition of Customer Service personnel. Based on the findings of this research, it can be concluded that digital-based information services are crucial in enhancing the aviation service user experience at Jenderal Ahmad Yani International Airport in Semarang.*

**Keyword:** *services, information, digital*

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya pelayanan informasi berbasis digital bagi pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara dengan penumpang serta petugas di bandar udara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang mengalami kesulitan dalam menjangkau ruang informasi dan kurangnya personel *Customer Service* untuk melayani penumpang sehingga diperlukannya inovasi berupa VICA (*Virtual Customer Assistant*) untuk memudahkan penumpang mengetahui informasi yang diinginkan dan penambahan personel *Customer Service*. Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa pelayanan informasi berbasis digital menjadi sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

**Kata Kunci:** pelayanan, informasi, digital

---

### **PENDAHULUAN**

Indonesia, sebagai negara kepulauan, memiliki lebih dari 17.000 pulau. Oleh karena itu, tingkat mobilitas di Indonesia sangat tinggi, terutama dalam bidang penerbangan,

dibandingkan dengan negara-negara lain yang bukan negara kepulauan. Di Indonesia, terdapat banyak bandar udara yang tersebar di berbagai provinsi sebagai infrastruktur penerbangan. Bandar udara tersebut meliputi bandara internasional, bandara domestik, dan bandara perintis. Namun, di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang yang dikelola oleh PT. Angkasapura I, telah diterapkan desain terminal baru dengan konsep *eco-green airport*. Tujuan dari konsep ini adalah menciptakan sarana dan prasarana perhubungan yang ramah lingkungan dan memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup. Bangunan terminal baru sebagian besar dibangun di atas air dan dikelilingi oleh kolam, termasuk gedung terminal, gedung parkir, dan wetland park area. Hal ini dilakukan untuk memanfaatkan lahan yang sebelumnya merupakan rawa. Selain itu, area bandara juga ditanami dengan 24 ribu bibit mangrove untuk mendukung pelestarian lingkungan dari segi fisik, ekologi, dan ekonomi.

Dalam pengoperasian bandar udara, terdapat standar-standar ketentuan yang harus dipenuhi. Berdasarkan standar pelayanan yang diatur dalam PM 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan, standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan. Penyelenggara bandara memiliki kewajiban dan janji kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun, berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, pelayanan penyampaian informasi penerbangan kepada penumpang dan pengguna jasa di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang masih belum optimal. Salah satu masalah yang terjadi adalah kurang optimalnya penyampaian informasi, yang mengakibatkan gangguan pada petugas dalam menjalankan tugas utama mereka akibat pertanyaan penumpang yang tidak berhubungan dengan informasi penerbangan.

Seperti yang kita ketahui, teknologi dapat membantu mempermudah berbagai kegiatan, termasuk dalam mengoptimalkan penyampaian informasi di bandara. Sistem teknologi ini dapat dioperasikan di bagian terminal bandara, yang merupakan area penting dalam sebuah bandara karena berperan sebagai tempat perpindahan antarmoda transportasi dan memerlukan banyak informasi terkait kegiatan tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara harus mengutamakan kepuasan pengguna jasa tersebut. Dalam melayani pengguna jasa bandar udara, penting untuk mengacu pada standar pelayanan sebagai acuan untuk mendapatkan umpan balik positif dari pengguna jasa bandar udara. Oleh karena itu, diharapkan pihak bandara tetap menjaga pelayanan informasi yang baik dan optimal tanpa mengganggu tugas-tugas petugas lainnya.

Dalam mengatasi hal tersebut penulis menyarankan untuk menggunakan bantuan teknologi atau aplikasi yang dapat membantu proses pelayanan informasi yang dapat diakses dari mana saja yang pada akhirnya pelayanan informasi penerbangan bisa memenuhi harapan yang diinginkan. Dalam penelitian ini, penulis berusaha mengangkat permasalahan yang telah diuraikan di atas dengan judul penelitian “Pentingnya Pelayanan Informasi Berbasis Digital terhadap Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”.

Berdasarkan latar belakang masalah penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan penyampaian informasi pada Bandar udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sudah efektif dan efisien?
2. Apakah manfaat dari pelayanan informasi berbasis digital pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?
3. Bagaimana pelayanan informasi penerbangan di bandar udara jenderal ahmad yani Semarang?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara dapat didefinisikan sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk keperluan pesawat udara dalam melakukan pendaratan dan lepas landas, penumpang naik turun, bongkar muat barang, serta sebagai tempat perpindahan antarmoda transportasi. Bandar udara ini dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Definisi bandar udara juga mencakup kawasan di darat dan/atau di perairan dengan batas-batas tertentu yang menjadi tempat pendaratan dan lepas landas pesawat, penumpang naik turun, bongkar muat barang, dan perpindahan antar moda transportasi. Fasilitas yang ada di bandar udara meliputi fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas dasar dan fasilitas penunjang lainnya. (*Annex 14, Volume 1 Aerodrome Design and Operations, Fourth Edition, 2004*)

### **Standar Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara harus mengutamakan kepuasan pengguna jasa tersebut. Dalam melayani pengguna jasa bandar udara, penting untuk mengacu pada standar pelayanan sebagai pedoman untuk mencapai umpan balik positif dari pengguna jasa bandar udara.

Menurut Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Penyelenggara bandar udara memiliki kewajiban dan janji kepada masyarakat untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

### **Penumpang**

Penumpang merupakan orang yang memiliki tiket dan akses lebih untuk memasuki area bandar udara mulai dari check in counter area sampai ke boarding gate area. Dalam situasi ini, penumpang memiliki akses yang lebih luas ke area bandar udara dibandingkan dengan pengguna jasa bandar udara yang bukan penumpang.

Menurut Peraturan Menteri No. 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, penumpang didefinisikan sebagai individu yang namanya tercatat dalam tiket dan dapat membuktikannya dengan dokumen identitas resmi. Penumpang juga harus memiliki boarding pass atau kartu keberangkatan untuk dapat masuk ke pesawat.

### **Pengguna Jasa Bandar Udara**

Pengguna jasa bandar udara merujuk pada individu yang menggunakan fungsi dari suatu bandar udara, termasuk mereka yang bukan penumpang. Pengguna jasa bandar udara mencakup orang-orang yang mengunjungi bandar udara sebagai penjemput atau pengantar, mereka yang bekerja di bandar udara, serta penumpang.

Menurut Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, pengguna jasa bandar udara didefinisikan sebagai setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki keterkaitan kerja dengan bandar udara.

### **Media Publikasi**

Data yang telah diolah dengan baik menjadi informasi yang berguna bagi pengguna jasa bandar udara, kemudian disalurkan melalui wadah yang telah disediakan agar dapat diakses

oleh publik. Wadah tersebut harus mampu menampung informasi yang dibutuhkan oleh publik atau pengguna jasa bandar udara, yang biasa disebut sebagai media publikasi.

Menurut Peraturan Menteri No. 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, media publikasi adalah sarana yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara dalam berbagai bentuk, seperti alamat situs (website), call center, media massa, dan media lainnya, untuk menyampaikan informasi kepada publik.

### **Pelayanan Publik**

Sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat, bandar udara terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **Sistem Informasi**

Informasi merupakan data yang telah diolah dan digunakan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem informasi merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi, serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya. Informasi tersebut dapat disampaikan dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, bahasa lokal, serta dapat disajikan secara manual atau elektronik.

### **VICA (*Virtual Customer Assistant*)**

*Virtual Customer Assistant* (VICA) merupakan individu yang memberikan layanan administratif dan dukungan bisnis kepada perusahaan secara jarak jauh atau remote. Secara dasar, profesi ini mirip dengan asisten pada umumnya, namun dilakukan secara virtual atau online. Selain itu, VICA juga dapat diakses dengan mudah melalui ponsel pintar serta melalui situs dan aplikasi Zoom.

Menurut Direktur Utama PT Angkasapura II, Muhammad Awaluddin, VICA merupakan langkah optimalisasi penggunaan teknologi informasi di dalam perusahaan. Selain itu, VICA juga mendukung penerapan *physical distancing* di tengah pandemi Covid-19. Awaluddin menyatakan bahwa mulai tanggal 9 April 2020, petugas *customer service* tidak melakukan tatap muka langsung di terminal dengan para traveler atau pengunjung bandara.

### **Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian tentang informasi berbasis digital yang dilakukan oleh (Damayanti et al., 2020), dengan judul “Digital Humas Pemerintah dalam Menyampaikan Informasi Edukasi Pencegahan Covid-19 di Indonesia”. Dalam penelitian ini, Kementerian Komunikasi dan Informatika, bersama dengan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), berperan sebagai juru bicara pemerintah dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat Indonesia tentang Covid-19 melalui media digital. Dalam kondisi yang dihadapi oleh masyarakat, pesan-pesan tersebut berhasil disampaikan dengan efektif.
2. Penelitian tentang informasi berbasis digital yang dilakukan oleh (Hartami Santi & Guntarayana, 2022), dengan judul “Sosialisasi Pemanfaatan Sistem Informasi Berbasis Web sebagai Sarana Promosi bagi Kelompok Tani”. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis web sebagai alat promosi

untuk kelompok tani telah berhasil memberikan informasi yang relevan tentang kelompok tani tersebut, produk-produk pertanian, dan juga pengolahan limbah pertanian.

3. Penelitian tentang informasi berbasis digital yang dilakukan oleh (Prasetyo & Suwindiatrini, 2021), dengan judul “Arkeologi Publik: Peran Media Baru Dalam Penyampaian Informasi Cagar Budaya di Masa Pandemi”. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan media digital menjadi solusi efektif dalam menyebarkan informasi tentang cagar budaya yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara langsung, dengan memberikannya secara virtual. Pendekatan virtual dalam penyebaran informasi juga memberikan kesempatan bagi individu untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru dalam mempelajari cagar budaya, tanpa terkendala oleh situasi pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, yang didalamnya terdapat analisis yang dilakukan. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memberikan penekanan pada proses dan makna yang dialami oleh subjek penelitian. Landasan teori digunakan sebagai panduan untuk menjaga fokus penelitian agar sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan. (Rijal Fadli, 2021).

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber dan menggunakan berbagai metode. Proses pengumpulan data dalam teknik analisis data deskriptif kualitatif ini meliputi:

1. Observasi, adalah proses penelitian mengamati situasi dan kondisi (Mustanir et al., 2018). Penulis melakukan tinjauan langsung ke lapangan dan mengamati permasalahan penyampaian informasi yang terjadi pada penumpang dalam terminal maupun pengguna jasa Bandar Udara dengan cara mengamati kondisi lapangan.
2. Wawancara, merupakan suatu metode pengumpulan informasi yang dapat dilakukan dengan cara terstruktur atau tidak terstruktur, baik melalui pertemuan tatap muka secara langsung maupun melalui telepon (Efriyanti et al., 2018). Penulis melakukan wawancara kepada petugas bandara yaitu AVSEC dan petugas maskapai serta pengguna jasa di area ruang tunggu untuk mendapatkan data pendukung permasalahan dalam melakukan penelitian.
3. Kuesioner, Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban dari mereka (Pinaka et al., 2020). Penulis menyediakan pertanyaan kepada pengguna jasa penerbangan maupun penumpang dan petugas bandara udara Jenderal Ahmad Yani Semarang melalui Web dengan tujuan untuk mengetahui, memastikan dan memperkuat bahwa permasalahan tersebut benar adanya.

Dengan menerapkan metode kualitatif, data yang diperoleh akan menjadi lebih komprehensif, mendalam, dapat dipercaya, dan memiliki makna yang signifikan. Dengan demikian, metode ini membantu mencapai tujuan penelitian dengan lebih efektif (Septiyani et al., 2023). Desain penelitian kualitatif terdiri dari empat tahap yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, analisis data, dan evaluasi.

### **Perencanaan**

Perencanaan merupakan proses untuk menentukan tujuan yang ingin dicapai di masa mendatang dan menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya (Stia et al., 2019). Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengamati belum optimalnya penyampaian informasi penerbangan kepada penumpang yang berada di dalam terminal, untuk itu demi optimalnya penyampaian informasi pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani

semarang. Dalam tahap Perencanaan, beberapa kegiatan yang perlu dilakukan oleh penulis meliputi analisis standar sarana dan prasarana, penyusunan rancangan penelitian, serta penetapan lokasi penelitian.

### **Pelaksanaan**

Pelaksanaan merupakan langkah-langkah yang diambil untuk menjalankan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan. Hal ini melibatkan penyediaan semua peralatan yang diperlukan, menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas, menentukan tempat pelaksanaan, serta menentukan waktu mulai pelaksanaan (Yuliah Pengawas Sekolah di Kementrian Agama et al., n.d.). Dalam melaksanakan penelitian Penulis mengamati belum optimalnya PID (Public Information Desk) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan informasi kepada penumpang yang menjangkau daerah dalam terminal Bandara Ahmad Yani Semarang dan sulitnya untuk menjangkau ruang informasi yang terletak di AOCC Bandar Udara Jenderal Ahmad yani Semarang.

### **Analisis Data**

Analisis data merupakan langkah dalam penelitian yang melibatkan pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan unit-unit deskripsi dasar. Hal ini bertujuan untuk menemukan tema-tema yang muncul dan merumuskan hipotesis kerja berdasarkan temuan yang diperoleh dari data (Anggal et al., 2018). Teknik analisis data dilakukan setelah peneliti melakukan wawancara mendalam dengan petugas *Aviation Security* dan petugas maskapai yang berada di ruang tunggu yang menjadi sasaran penumpang untuk mendapatkan informasi penerbangan karena belum optimalnya pelayanan informasi serta melakukan pengambilan sampel kuesioner sebaga penguat bukti permasalahan yang diteliti.

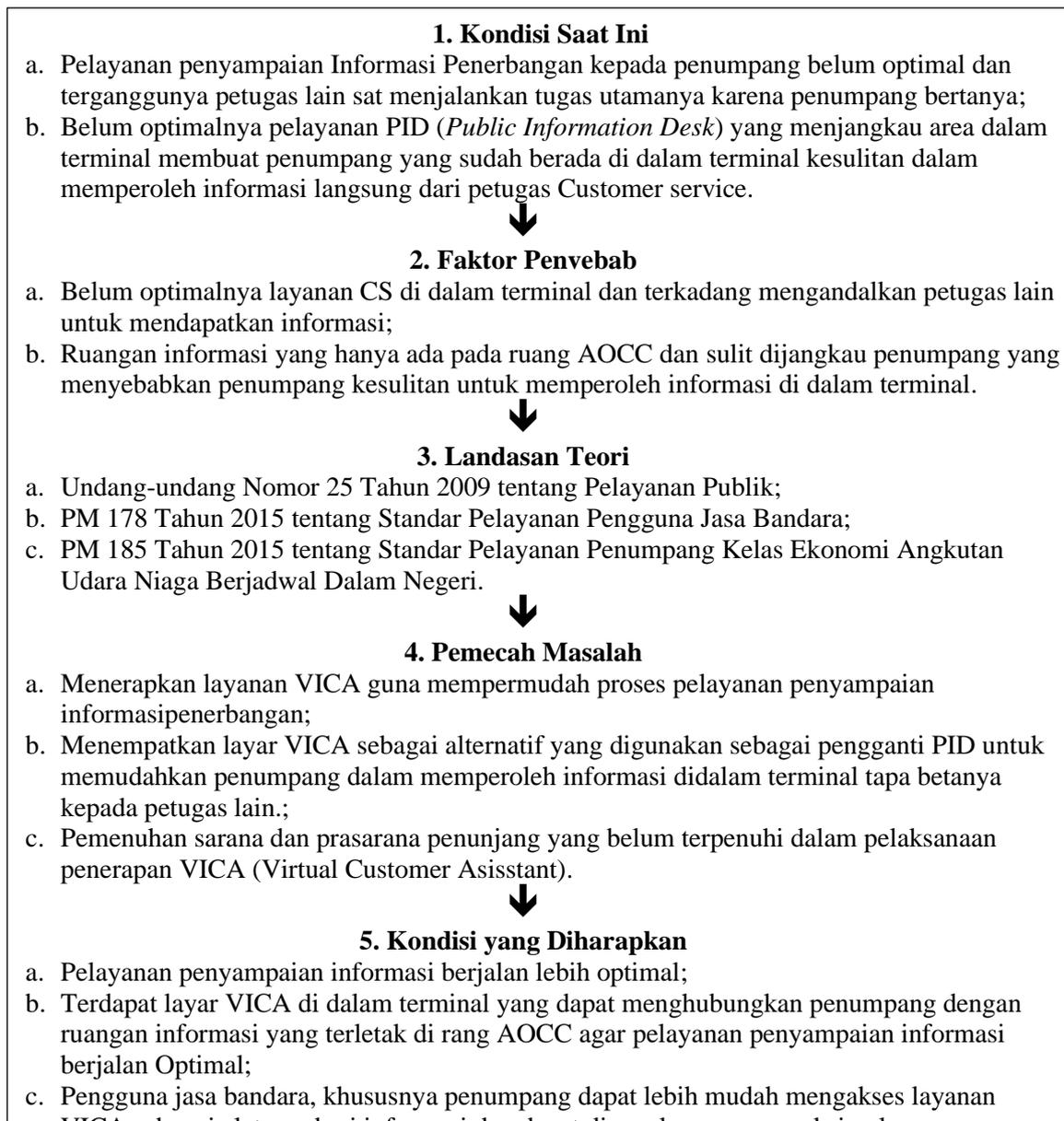
### **Evaluasi**

Pengertian evaluasi adalah suatu langkah sistematis yang melibatkan perencanaan, pengumpulan, dan penyediaan informasi penting untuk menghasilkan opsi-opsi keputusan yang beragam (Ridho, 2018). Dalam tahap evaluasi ini, semua data mengenai permasalahan dan kekurangan dalam pelayanan informasi penerbangan di Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah dianalisis dan dievaluasi. Tujuan evaluasi ini adalah untuk mengetahui apakah pemberian layanan informasi berbasis digital berdasarkan standar pelayanan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dapat mengatasi permasalahan penyampaian informasi di bandara tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti objek yang berada dalam kondisi alamiah. Dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya, tanpa menggunakan angka. Penelitian ini lebih berfokus pada makna hasil yang diperoleh.

### **Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran adalah hasil sintesis hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Melalui analisis kritis dan sistematis, kerangka pemikiran menghasilkan gambaran yang menyeluruh tentang hubungan variabel-variabel tersebut, yang selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis. Dalam penelitian ini, penulis menambahkan kerangka pemikiran untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman masalah yang dibahas serta solusinya. Tujuannya adalah agar masalah yang dibahas dapat dipahami dan diselesaikan dengan lebih mudah.



Sumber: Hasil Riset  
Gambar 1. Kerangka Pikir

### Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani, yang merupakan salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero), terletak di bagian barat kota Semarang. Pengumpulan data dilakukan oleh penulis mulai dari tanggal 11 Oktober hingga 8 November 2020, dengan pengambilan data dilaksanakan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani, Semarang.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Kondisi Saat Ini

Mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, terdapat beberapa aspek standar pelayanan yang mencakup:

1. Standar pelayanan sebelum penerbangan (*preflight*);
2. Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*); dan

3. Standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) mencakup pelayanan informasi penerbangan. Pelayanan informasi sebelum penerbangan sangat penting bagi penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan udara. Mulai dari informasi mengenai tiket, jam keberangkatan, jam kedatangan, tata cara *check in*, dan lain sebagainya. Selain itu, penumpang maupun orang yang bukan penumpang juga membutuhkan informasi terkait dengan layanan dan fasilitas yang tersedia di bandara, umumnya ada beberapa pertanyaan yang sering ditanyakan kepada unit layanan pelanggan (*customer service*).

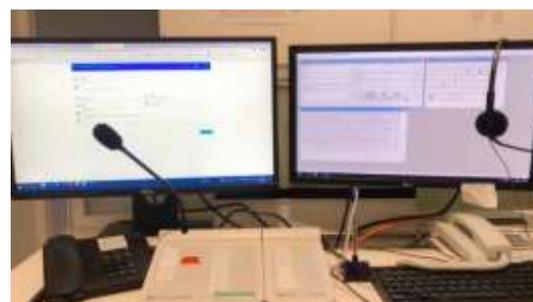
Namun, selama melaksanakan penelitian penulis menganalisa beberapa masalah berdasarkan kondisi saat ini di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, yaitu sebelum masa pandemi covid-19 pelayanan informasi pada PID berjalan dengan baik dan selalu tersedianya petugas di meja CS karena belum terjadinya pengurangan petugas dari perusahaan, namun setelah melakukan observasi dan mengamati kondisi saat ini pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang hanya memiliki 1 buah ruang informasi yang berada di ruangan AOCC (*Airport Operation Control Center*) yang hanya dapat dijangkau oleh petugas yang memiliki pas bandara,

Selain itu belum optimalnya pelayanan PID (*Public Information Desk*) yang menjangkau area dalam terminal membuat penumpang yang sudah berada di dalam terminal kesulitan dalam memperoleh informasi langsung dari petugas Customer service dan cenderung bertanya kepada petugas yang tidak bersangkutan dengan informasi untuk memperoleh informasi penerbangan, hal tersebut menjadi gangguan petugas itu sendiri dalam menjalankan tugas utamanya. Untuk itu penulis akan menyajikan kondisi saat ini pada Customer Service yang sering tidak tersedianya karena adanya penurangan petugas akibat dari dampak pandemik Covid-19 dan ruang informasi yang terletak di ruangan AOCC di terminal Bandara Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



Sumber: Hasil Riset

Gambar 2. Kondisi Saat Ini pada *Costumer Service* Ruang Tunggu



Sumber: Hasil Riset

Gambar 3. Kondisi Saat Ini di Ruang Informasi yang Terletak di Ruangn AOCC

Penulis berkesimpulan bahwa sering tidak tersedianya petugas *Customer Service* pada PID (*Public Information Desk*) akibat dari adanya pengurangan petugas bandara oleh perusahaan selama kondisi pandemik, pengurangan petugas tersebut berdampak pada proses penyampaian informasi penerbangan yang menyebabkan informasi yang diterima penumpang belum optimal, faktor tersebut menyebabkan penumpang cenderung bertanya kepada petugas yang tidak lebih akurat, hal tersebut berkaitan dengan terganggunya petugas lain dalam menjalankan tugas utamanya, petugas ISO (*Information Service Officer*) juga harus memberikan segala macam informasi penerbangan kepada penumpang maupun pengguna jasa bandara yang membutuhkan.

### **Analisa Masalah**

Setelah dilakukan observasi selama kurang lebih 6 bulan pada saat pelaksanaan penelitian serta wawancara kepada petugas maskapai yang sering berada di ruang tunggu dapat disebutkan beberapa pertanyaan dari penumpang pesawat udara yang akan menuju atau sudah berada di *boarding lounge*. Penulis memilah data dan merangkainya menjadi kalimat-kalimat yang menggambarkan signifikansinya terhadap pertanyaan yang sering diajukan oleh penumpang di ruang tunggu. Berikut ini adalah hasil wawancara yang diperoleh dari petugas mengenai pertanyaan-pertanyaan tersebut:

- Apa saja layanan/fasilitas yang tersedia di bandara?
- Kapan pesawat mendarat?
- Dimana letak gate yang ada di boarding pass saya?
- Dimana letak ruang merokok?

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa timbulnya pertanyaan dari penumpang yang berada di ruang tunggu kepada petugas maskapai yang sedang bertugas menyebabkan terganggunya petugas tersebut dalam melaksanakan tugas utamanya, Keberadaan ruangan informasi yang sulit dijangkau dari terminal menyebabkan penumpang yang berada di dalam terminal kesulitan dalam memperoleh informasi. Penulis mengamati belum optimalnya PID (*Public Information Desk*) yang berfungsi untuk memberikan pelayanan informasi kepada penumpang yang menjangkau daerah dalam terminal.

Selain membahas dari hasil wawancara penelitian, penulis juga akan membahas terkait dengan hasil pengambilan sampel kuesioner yang bertujuan memperkuat bukti permasalahan dalam melaksanakan penelitian, penulis menyebar kuesioner ke beberapa petugas bandara, pengguna jasa bandara atau penumpang, dan rekan yang sedang melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Penulis sekurang-kurangnya melakukan pengambilan sampel dari populasi sekiranya 1000 orang perhari yang terdiri dari 970 penumpang, 20 petugas bandara, 10 Taruna OJT dari Instansi lain yang melaksanakan OJT di bandara Semarang. Berdasarkan judul yang berkaitan dengan pelayanan penulis menyebar kuesioner kepada 10 % atau 100 orang dalam populasi tersebut.

Selain membahas dari hasil wawancara penelitian, penulis juga akan membahas terkait dengan hasil pengambilan sampel kuesioner yang bertujuan memperkuat bukti permasalahan dalam melaksanakan penelitian, penulis menyebar kuesioner ke beberapa petugas bandara, pengguna jasa bandara atau penumpang, dan rekan yang sedang melaksanakan *On The Job Training* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pengambilan sampel kuesioner dilaksanakan dengan menggunakan 100 orang untuk menjawab kuesioner dengan beberapa pertanyaan di bawah ini:

1. Apakah anda puas dengan pelayanan informasi pada bandar udara jenderal ahmad yani semarang?
2. Apakah perlu adanya peningkatan pelayanan informasi pada bandar udara jenderal ahmad yani semarang?
3. Apakah ruang informasi mudah dijangkau oleh pengguna jasa bandar udara jenderal ahmad yani semarang?
4. Apakah anda puas dengan pelayanan petugas bandara dalam memberikan informasi penerbangan?
5. Apakah anda puas dengan petugas *Customer Service* pada bandar udara jenderal ahmad yani semarang?

Dari pertanyaan diatas penulis, berikut hasil presentase pengambilan sampel Kuesioner pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Tabel 1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Pertanyaan 1				
Judul pertanyaan	apakah anda puas dengan pelayanan informasi pada bandar udara jenderal ahmad yani semarang?			
Responden	Puas	Tidak Puas	Ragu-Ragu	Presentase
100	64	36	-	64% Puas
Pertanyaan 2				
judul pertanyaan	apakah perlu adanya peningkatan pelayanan informasi pada bandar udara jenderal ahmad yani semarang?			
Responden	Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Presentase
100	88	12	-	88% Setuju
Pertanyaan 3				
judul pertanyaan	apakah ruang informasi mudah dijangkau oleh pengguna jasa bandar udara jenderal ahmad yani semarang?			
Responden	Sulit	mudah	Ragu-Ragu	Presentase
100	87	13	-	87% Sulit
Pertanyaan 4				
judul pertanyaan	apakah anda puas dengan pelayanan petugas bandara dalam memberikan informasi penerbangan?			
Responden	Puas	Tidak Puas	Ragu-Ragu	Presentase
100	93	7	-	92,9% Puas
Pertanyaan 5				
judul pertanyaan	apakah anda puas dengan petugas customer service pada bandar udara jenderal ahmad yani semarang?			
Responden	Puas	Tidak Puas	Ragu-Ragu	Presentase
100	71	29	-	71% Puas

Sumber: Data Riset

Dalam rangka menyederhanakan hasil penelitian, penulis akan melakukan reduksi data. Reduksi data adalah proses penyederhanaan, pengelompokan, dan penghilangan data yang tidak relevan agar data tersebut dapat menghasilkan informasi yang berarti dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Mengingat jumlah data yang besar dan kompleksitasnya, analisis

data melalui tahap reduksi menjadi penting. Tahap ini bertujuan untuk memilih data yang relevan dengan tujuan akhir penelitian.

Dengan demikian penulis menyederhanakan hasil penelitian dengan mengambil poin utama dengan pertanyaan nomor 3 “Apakah ruang informasi mudah dijangkau oleh pengguna jasa Bandar Udara jenderal Ahmad Yani Semarang?” dan pertanyaan nomor 5 “Apakah anda puas dengan petugas *Customer Service* pada Bandar Udara jenderal Ahmad Yani Semarang?”. Berikut adalah penjelasan dari dua poin utama yang akan dibahas oleh penulis berdasarkan hasil wawancara dan kondisi di lapangan:

1. Sulitnya Menjangkau Ruang Informasi oleh Pengguna Jasa Bandar Udara jenderal Ahmad Yani Semarang, berdasarkan hasil wawancara, kuesioner, dan pengamatan kondisi lapangan yang dilakukan selama penelitian, penulis mengamati ruang informasi pada Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang sulit dijangkau oleh penumpang maupun pengguna jasa bandar udara yang berada di terminal menyebabkan penumpang kesulitan menerima informasi penerbangan secara akurat.
2. Tingkat Kepuasan terhadap Petugas *Customer Service*, berdasarkan hasil wawancara, kuesioner, dan pengamatan kondisi lapangan selama penelitian, peneliti mengamati dalam waktu tertentu ada ketidak tersediaanya petugas customer service pada Public Information desk di terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, hal tersebut disebabkan oleh pengurangan petugas oleh perusahaan selama masa pandemi Covid-19, keadaan tersebut menyebabkan penumpang cenderung bertanya kepada petugas lain yang menjadi gangguan petugas tersebut dalam menjalankan tugas utamanya, karena kurangnya personil menyebabkan tidak optimalnya pelayanan Customer Service Pada bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### **Pemecahan Masalah**

Menurut Peraturan Menteri 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan merupakan acuan yang digunakan untuk panduan penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dan janji dari penyelenggara kepada masyarakat. Standar tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Unit *Customer Service Officer (CSO)* dan *Information Service Officer (ISO)* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui media komunikasi massal seperti Public Address System, maupun secara langsung melalui interaksi tatap muka. Mereka membantu pengguna jasa dalam memperoleh informasi tentang penerbangan atau menerima keluhan yang dialami. Akibat pandemi, PT. Angkasa Pura telah mengalihkan pelayanan informasi tatap muka menjadi layanan berbasis virtual/online dengan menggunakan Layanan VICA (*Virtual Customer Assistant*).Diharapkan kedepannya proses pelayanan penyampaian informasi penerbangan dapat berjalan dengan optimal serta penyampaian informasi kepada penumpang maupun pengguna jasa bandara diterima dengan lebih akurat dan diharapkan petugas lain dapat menjalankan tupoksinya dengan baik tanpa ada gangguan karena adanya layanan VICA.

Penerapan layanan VICA (*Virtual Customer Assistant*) pada Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang diharapkan dapat menjadi sarana yang membantu dalam pengoptimalan penyampaian informasi penerbangan, dengan sulitnya jangkauan ruang informasi dan belum optimalnya layanan PID (*Public information Desk*) diharapkan penerapan

layanan ini dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



Sumber: Angkasa Pura II (2022)  
Gambar 4. Layar Monitor Layanan VICA

*Virtual Customer Assistant* (VCA) adalah seseorang yang menyediakan layanan administratif dan dukungan bisnis kepada perusahaan secara remote atau dari jarak jauh. Secara prinsip, profesi ini serupa dengan asisten konvensional, namun dilakukan secara virtual atau online. Kelebihan dari VCA adalah kemampuannya untuk diakses dengan mudah melalui smartphone dan melalui platform seperti situs web dan aplikasi Zoom. Agar permasalahan ini dapat terpecahkan dan proses pelayanan informasi penerbangan dapat berjalan dengan optimal, Penulis menyarankan kepada Pihak bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Perlu adanya Tindakan untuk mengatasi permasalahan ini sebagai berikut:

1. Menempatkan Layar VICA (*Virtual Customer Assistant*) pada Penghubung Terminal Kedatangan dan Keberangkatan Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Berikut penulis menyarankan kepada pihak bandara untuk menempatkan layar VICA agar terciptanya peningkatan pelayanan informasi pada lokasi sebagai berikut:



Sumber: PT Angkasapura I (Persero) cabang Semarang (2022)  
Gambar 5. Posisi Peletakan Layar Monitor Layanan VICA di Penghubung Terminal

Penempatan layar VICA pada di penghubung terminal karena Masih dalam *public area* dan tempat pertukaran antar moda transportasi yang dimana dalam kegiatan tersebut pastinya membutuhkan informasi. Penempatan layar VICA pada di Penghubung Terminal Kedatangan Dan Keberangkatan di Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, diharapkan dapat membantu proses pelayanan penyampaian informasi penerbangan kepada penumpang dan pengguna jasa bandar udara, Yang dimana penempatan layar VICA pada area tersebut dapat membantu dalam pelayanan penyampaian informasi kepada penumpang yang ingin berangkat dan penumpang datang, selain itu penempatan layar VICA di area tersebut memudahkan pengunjung bandara dalam mendapatkan informasi penerbangan.

2. Menempatkan Layar VICA (*Virtual Customer Assistant*) pada Jalur Masuk Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Berikut penulis memberikan saran kedua kepada pihak bandara untuk menempatkan layar VICA agar terciptanya peningkatan pelayanan informasi pada lokasi ruang tunggu Terminal bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang:



Sumber: PT Angkasapura I (Persero) cabang Semarang (2022)  
Gambar 6. Posisi Peletakan Layar Monitor Layanan VICA di Ruang Tunggu

Dengan menempatkan layar VICA di depan jalur utama menuju ruang tunggu diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan pelayanan penyampaian informasi yang dapat menghubungkan langsung kepada penumpang yang sering kesulitan mendapatkan informasi kepada petugas informasi yang berada di ruang AOCC sehingga membantu petugas lain yang sedang bekerja, karena penumpang cenderung bertanya kepada petugas yang tidak bersangkutan dengan informasi, hal tersebut bisa mengganggu petugas lain dalam menjalankan tupoksi utamanya. Guna optimalnya penyampaian informasi penerbangan penulis menyarankan kepada pihak bandara untuk menyediakan layanan VICA di sekitar Ruang tunggu Terminal Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

3. Fasilitas Pendukung penerapan VICA

Dalam hal penerapan layanan VICA agar optimalnya penyampaian informasi kepada penumpang maupun pengguna jasa bandar udara pastinya perlu adanya fasilitas pendukung penerapan layanan VICA, penulis menyarankan untuk dapat memanfaatkan layar TV tersedia tetapi tidak digunakan dan masih dapat dimanfaatkan di ruang penyimpanan bandar udara sebagai layar VICA serta kamera yang dimiliki oleh pihak bandara yang dimanfaatkan sebagai webcam. Berikut penulis akan menyajikan fasilitas-fasilitas pendukung agar terciptanya layanan *Virtual Customer Assistant* (VICA) guna meningkatkan layanan penyampaian informasi penerbangan kepada penumppang maupun pengguna jasa Bandar Udara Jenderal Ahmad yani Semarang:

- a. Device atau Perangkat, peralatan yang digunakan seperti Personal Computer (PC) atau Laptop. Perangkat lunak (*Software*) *Software* yang digunakan adalah berupa aplikasi yaitu *Zoom Cloud Meeting*;
- b. Koneksi Internet, bisa didapatkan baik melalui LAN, Modem, dan Wi-Fi atau Hotspot. Jika menggunakan Smartphone/Tablet maka petugas jugabisa memanfaatkan data seluler atau Wi-Fi/Hotspot yang telah tersedia;
- c. *Headset*, digunakan oleh petugas *Customer Service* sebagai media untuk berbicara dan mendengar permintaan pelanggan;

- d. *Web Cam*, digunakan untuk mentransfer sebuah media melalui video secara langsung. Dalam hal ini petugas *Customer Service* dapat berinteraksi dengan pelanggan melalui media tersebut;
- e. Kursi, digunakan sebagai tempat *standby* atau istirahat bagi petugas *Customer Service*.

Dengan adanya fasilitas-fasilitas diatas diharapkan penerapan VICA (*Virtual Customer Assistant*) di terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang bisa terlaksana agar pelayanan penyampaian informasi bisa tersampaikan dengan baik kepada penumpang maupun pengguna jasa Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

## KESIMPULAN

1. Sulitnya penumpang untuk menjangkau ruang informasi yang berada di ruang AOCC menyebabkan penumpang bertanya kepada petugas yang tidak bersangkutan dengan informasi.
2. Sering kosongnya petugas *Customer Service* pada *Public Information Desk* dikarenakan kurangnya personel ISO atau *Information Service Officer* CSO atau *Customer Service officer* akibat dari pengurangan petugas oleh perusahaan semenjak masa pandemi.
3. Kurangnya petugas akibat pandemik menyebabkan kurang optimalnya penyampaian informasi kepada pengguna jasa bandar udara.

## REFERENSI

- Anggal, N., Tinggi, S., Pastoral, K., Bina, K., Keuskupan, I., Samarinda, A., Kunci, K., Kinerja, :, Sekolah, K., & Sekolah, M. B. (2018). *KINERJA KEPALA SEKOLAH DALAM MENGIMPLEMENTASIKAN MANAJEMEN BERBASIS SEKOLAH DI SMP NEGERI 2 SAMARINDA* (Vol. 2, Issue 1). [www.ojs.stkpkbi.ac.id](http://www.ojs.stkpkbi.ac.id)
- Damayanti, N., Cakra Ningsih, dan, & Moestopo, U. (n.d.). *DIGITAL HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI EDUKASI PENCEGAHAN COVID-19 DI INDONESIA*. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom>
- Efriyanti, M., Irviani, R., Sistem Informasi, P., Pringsewu, S., Manajemen Informatika, P., Manajemen, P., Trisana Negara, S., Timur, O., Selatan, S., Wisma Rini No, J., Lampung, P., & Bangsa Raja No, J. M. (2018). *Volume 7 No 2 ANALISIS IMPLEMENTASI ELECTRONIC COMMERCE UNTUK MENINGKATKAN OMSET PENJUALAN BUTIK MERY BERBASIS WEB MOBILE*.
- Hartami Santi, I., & Guntarayana, I. (2022). SOSIALISASI PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB SEBAGAI SARANA PROMOSI BAGI KELOMPOK TANI. *Journal*, 1(3), 169–174.
- Mustanir, A., Yasin, A., Rusdi, M., & Ilmu Administrasi Negara STISIP Muhammadiyah Rappang, D. (2018). PORTRAIT OF EARTH SLICES IN TONRONG RIJANG VILLAGE IN TRANSECT ON PARTICIPATORY DEVELOPMENT PLANNING Dosen Ilmu Pemerintahan STISIP Muhammadiyah Rappang 4). In *Jurnal MODERAT* (Vol. 4).
- Pinaka, T., Hapsari, R. N., & Fitria, A. S. (2020). EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN DARING MATA KULIAH EVALUASI PENGAJARAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmiah SEMANTIKA*, 2(01), 11–20.
- Prasetyo, H. Y. D., & Suwindiatrini, K. A. (2021). ARKEOLOGI PUBLIK: PERAN MEDIA BARU DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI CAGAR BUDAYA DI MASA PANDEMI. *Kindai Etam: Jurnal Penelitian Arkeologi*, 7(1), 61–72. <https://doi.org/10.24832/ke.v7i1.85>

- Ridho, U. (2018). *EVALUASI DALAM PEMBELAJARAN BAHASA ARAB* (Vol. 20, Issue 01).
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Septiyani, T., Ahmad, S., Wasliman, I., Sauri Strategi Pengembangan Organisasi Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Falah Cicalengka, S., & Sauri, S. (2023). Strategi Pengembangan Organisasi Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Falah Cicalengka. *Journal For Islamic Studies*, 6(1), 300–313. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v6i1.490>
- Stia, A. A., Gazali, A., & Abstrak, B. (2019). PERENCANAAN PEMBANGUNAN DESA. In *Meraja Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab 1
- Yuliah Pengawas Sekolah di Kementerian Agama, E., Pendidikan dan Kebudayaan Kota Sukabumi, D., & Barat, J. (n.d.). *The Implementation of Educational Policies*.