

ABSTRACT

Customer Service plays an important role to handle customer needs by providing professional services until customer needs are met. In the aviation world, the role of Customer Service is needed to help the users of aviation services such as passenger check-in, facilitate boarding and deplaning, and also helping the customer's problems. Being a Customer Service will always be tested for their level of patience and friendliness, because they will face many characteristics of tourists, from domestic and international. In addition, customer service also plays an important role in the progress of tourism, because a customer service is not only serving and helping, but also gives information about tourist attractions or recommendations to the users of aviation services. This report will discuss how the mechanism of service of Customer Service to domestic and international tourists in PT. Angkasa Pura I (Persero) I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali.

Keyword: Service, Customer, Aviation, Tourist, Tourism.

L'ABSTRAIT

Le service est d'accueillir et de répondre aux besoins des clients. Service à la clientèle joue un rôle important pour gérer les besoins des clients en fournissant des services professionnels jusqu'à ce que les besoins des clients sont satisfaits. Dans le monde de l'aviation, le rôle du service à la clientèle est nécessaire pour aider les utilisateurs des services de l'aviation. Être un service à la clientèle sera toujours testé pour leur niveau de patience et de convivialité, parce que, ils font face à un personnage de la variété des touristes, nationaux et internationaux. en outre, le service à la clientèle joue également un rôle important dans les progrès du tourisme, car un service à la clientèle est non seulement servir et aider, mais donne également des informations sur les attractions touristiques ou des recommandations aux utilisateurs des services de l'aviation. Ce rapport met l'accent sur la façon dont le mécanisme de service du service à la clientèle pour les touristes nationaux et internationaux en PT. Angkasa Pura I (Persero) l'aéroport International I Gusti Ngurah Rai de Bali.

Mots des clés: Le service, Les Clients, Les Compagnies Aériennes, Le Touriste, Le Tourisme.

INTISARI

Pelayanan merupakan mengkomodasi dan melayani kebutuhan pelanggan. *Customer Service* berperan penting untuk menangani kebutuhan pelanggan dengan memberikan layanan profesional sampai kebutuhan pelanggan terpenuhi. Dalam dunia penerbangan, peran *customer service* sangat dibutuhkan untuk membantu para pengguna jasa penerbangan. Menjadi seorang *customer service* akan selalu diuji tingkat kesabaran dan keramahannya karena, mereka menghadapi berbagai macam karakter wisatawan, baik domestik maupun internasional. Selain itu, *customer service* juga berperan penting dalam kemajuan pariwisata, karena seorang *customer service* tidak hanya bertugas melayani dan membantu, tetapi juga memberi informasi atau rekomendasi seputar tempat wisata kepada para pengguna jasa penerbangan. Laporan ini membahas tentang bagaimana mekanisme kerja pelayanan Customer Service terhadap wisatawan domestik dan internasional di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Kata kunci : Pelayanan, Pelanggan, Penerbangan, Wisatawan, Pariwisata.