

INTISARI

Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan gerbang utama masuknya wisatawan di Yogyakarta. Jumlah penumpang di bandara ini meningkat setiap tahunnya. Dalam dua tahun terakhir terjadi peningkatan dari 7.818.872 menjadi 8.431.394. Peningkatan jumlah penumpang tersebut harus diimbangi dengan perbaikan sistem pengelolaan bandara dan penyediaan fasilitas. Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta berinovasi dengan menyediakan *customer service mobile* untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpangnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja tugas dan kendala yang dihadapi *customer service mobile* dalam memberikan pelayanan fasilitas bandara. Metode yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi partisipan, studi pustaka, dokumentasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tugas *customer service mobile* dibagi dua kelompok yaitu pelayanan non fasilitas dan pelayanan fasilitas. Pelayanan non fasilitas meliputi memberikan informasi secara langsung, memonitor *public area*, memeriksa layar monitor atau FIDS sedangkan layanan fasilitas yaitu memonitor fasilitas bandara seperti memonitor ruang tunggu, memeriksa mushola, toilet dan lain-lain. Adapun kendala yang dihadapi yaitu kurangnya sumber daya manusia (SDM), staf *customer service* kurang lancar bahasa Inggris, staf *customer service mobile* tidak menjalankan tugasnya sesuai SOP (*Standard Procedures Operating*), fasilitas dan atribut perusahaan kurang dan ketidakjelasan penjadwalan *customer service mobile*.

Kata Kunci : *Customer Service mobile*, fasilitas, Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, Angkasa Pura I.

ABSTRACT

Yogyakarta Adisutjipto International Airport is the main gateway for tourists to enter Yogyakarta. The number passengers at this airport increasing every year. In the last two years there has been an increase from 7,818, 882 to 8,431,394. The increases in the number passangers must be balanced with improvements to the airport management system and the provision of facilities. Yogyakarta Adisutjipto International Airport innovate by providing mobile customer service to improve service to passangers. This study aims to determine the tasks and constraints face by mobile customer service in providing airport facilities. The method used in this final project is descriptive qualitative with the method of collecting data on participant observation, literarture study, documentation and interviews. The result of this study show that the mobile service customer assignment is divided into two groups, namely non-facility service and facility service. Non-facility service include providing information directly, monitoring the public area, checking monitor screens or FIDS while facility services are monitoring the waiting room, checking prayer rooms, toilets and others. As for the constraints faced, namely lack of human resources, customer service staff are not fluent in English, mobile customer service staff do not carry out their duties according to SOP (Standard Operating Procedures), lack of facilities/company attributes and unclear mobile customer service scheduling.

Keywords : Customer Service mobile, facility, Yogyakarta Adisutjipto International Airport, Angkasa Pura I.