

## INTISARI

Saat ini dunia sedang mengalami wabah penyakit menular yang disebut *Corona Virus Disease* (COVID-19). Seluruh sektor di dunia terdampak oleh virus ini, salah satu sektor yang terdampak adalah sektor penerbangan. Sebagai tindak lanjut dari skenario *New Normal* yang telah ditetapkan oleh pemerintah, PT Angkasa Pura I (Persero) menentukan prosedur operasi standar baru guna mengurangi potensi penyebaran Virus Corona. *Customer Service* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandara. Oleh karena itu, tugas akhir ini mengangkat penelitian tentang penerapan prosedur operasi standar *Customer Service* PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta di era *New Normal*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan prosedur operasi standar PT Angkasa Pura I (Persero) pada *Customer Service* Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Dalam penulisan tugas akhir ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipan, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur operasi standar PT Angkasa Pura I (Persero) belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh *Customer Service* Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Prosedur yang belum diterapkan antara lain adalah tidak memakai alat perlindungan diri secara lengkap, tidak menjaga jarak antar personel di area kerja, serta tidak mengganti seragam sebelum dan setelah bekerja. Kemudian terdapat beberapa kendala yang dialami antara lain banyak penumpang yang tidak mematuhi protokol kesehatan, keterbatasan jumlah personel *Customer Service*, serta sering terjadi penumpukan antrian di area pengecekan dokumen kesehatan.

**Kata Kunci : Prosedur operasional standar, *Customer Service*, Pariwisata *New Normal*, PT Angkasa Pura I (Persero), Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta**

## **ABSTRACT**

*The world is currently experiencing a deadly infectious disease called Corona Virus Disease (COVID-19). All the sectors getting affected by this virus, and one of the sector that gets affected is aviation sector. As a new strategy regarding to New Normal scenario, PT Angkasa Pura I (Persero) determined new standard operating procedures to reduce the potential spread of virus. Customer Service has an important role in providing services customers. Therefore, this research is about the application of standard operating procedures by Customer Service of PT Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto International Airport Yogyakarta in New Normal era. The purpose of this research is to find out the implementation of standard operating procedures by Customer Service of PT Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto International Airport Yogyakarta in New Normal era. In this research, the researcher uses descriptive qualitative method in a way with participant observation, semi-structured interviews, and documentation. The results of this research show that the standard operating procedures of PT Angkasa Pura I (Persero) have not been fully implemented properly by Customer Service Yogyakarta Adisutjipto International Airport. The procedure that have not been implemented such as not wearing complete protective equipment, not maintaining distance between personnel in the work place, and not changing uniforms before and after work. Then, there were several obstacles, including many passengers who did not obey the health protocols, the limited member of Customer Service, and sometimes there is a lot of queues in the health document checking area.*

**Keywords : Service Procedures, Customer Service, New Normal Tourism, PT Angkasa Pura I (Persero), Adisutjipto International Airport Yogyakarta**