



## Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Pada Unit Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

**Wulan Nurhikmah**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [Wulanhikmah70@gmail.com](mailto:Wulanhikmah70@gmail.com)

**Anita Nur Masyi'ah**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [Anita.nur@sttkd.ac.id](mailto:Anita.nur@sttkd.ac.id)

Korespondensi penulis : [Wulanhikmah70@gmail.com](mailto:Wulanhikmah70@gmail.com)

**Abstract,** Management is an important aspect needed by a working unit or even in carrying out activities. Therefore, one of the research studies conducted is the analysis of the implementation of management functions in the information unit to improve services at Ngurah Rai International Airport Bali. The purpose of this study is to analyze the implementation of management functions carried out by the information unit to improve the services provided. This research also aims to identify the obstacles and solutions implemented by the information unit when providing services. This research uses qualitative research methods, conducted in June 2023, located at Ngurah Rai International Airport Bali. Data collection techniques were done through interviews, observations, and documentation. Data validity was tested using the triangulation of techniques and sources. The data analysis techniques used were data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the Information Unit has implemented management functions such as planning, organizing, directing, and controlling to enhance the provided services. However, based on service indicator measurements, there were deficiencies found in the responsiveness and empathy indicators, which are the result of poor organizing function performed by the Information Unit. Service constraints were also identified, such as FIDS error, SIOPSKOM Inalix system downtime, miscommunication between information officers and airline staff, and insufficient number of information unit personnel, which hindered optimal service delivery. The Information Unit's solution is to contact the relevant working units regarding the damages, make manual announcements if necessary, double check the requests from airline staff, and have supervisors assist if the information unit personnel become overwhelmed.

**Keywords :** Management Functions, Information Unit, I Gusti Ngurah Rai International Airport Bali

**Abstrak,** Manajemen merupakan hal penting yang dibutuhkan oleh unit kerja atau bahkan dalam melakukan kegiatan. Oleh karena itu, salah satu penelitian yang dilakukan adalah analisis implementasi fungsi manajemen pada unit informasi dalam meningkatkan pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi fungsi manajemen yang dilakukan oleh unit informasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala serta solusi yang dilakukan oleh unit informasi saat melakukan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2023 dan berlokasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara,

observasi, dan dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit informasi sudah menerapkan fungsi manajemen seperti planning, organizing, directing, dan controlling untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Namun, dari hasil pengukuran indikator pelayanan, ditemukan kekurangan pada indikator responsiveness dan empathy yang merupakan dampak dari kurang baiknya fungsi organizing yang dilakukan oleh unit informasi. Kendala pada saat melakukan pelayanan juga ditemukan seperti FIDS error, sistem SIOPSKOM Inalix down, miskomunikasi antara petugas informasi dan petugas maskapai serta kurangnya jumlah petugas unit informasi yang membuat pelayanan tidak berjalan dengan maksimal. Solusi dari unit informasi adalah menghubungi unit kerja terkait mengenai kerusakan, melakukan announcement by manual apabila diperlukan, double check permintaan petugas maskapai dan supervisor akan membantu apabila petugas unit informasi kewalahan.

**Kata kunci** : Fungsi Manajemen, Unit Informasi, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

## PENDAHULUAN

Bandar Udara yang lebih dikenal dengan singkatan bandara merupakan prasarana pendukung transportasi udara yang sangat penting. Hal ini dikarenakan daerah yang sebelumnya sulit dijangkau melalui jalur transportasi darat kini dapat diatasi melalui jalur transportasi udara dengan menggunakan pesawat udara. Transportasi jalur udara memudahkan masyarakat untuk berhubungan dalam bidang ekonomi, pemerintahan, pariwisata dan lain-lain. Minat besar masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi udara memiliki suatu dampak yang bagus, diantaranya adalah mendukung perekonomian negara, serta memudahkan mobilitas masyarakat. Peningkatan minat masyarakat dalam moda transportasi udara menyebabkan bandar udara menjadi semakin berkembang. Menurut Badan Pusat Statistik (2016) pada tahun 2013 jumlah penggunaan bandar udara domestik Indonesia adalah 210 bandara dan penggunaan bandar udara internasional adalah 27 bandara, sedangkan pada 2016 jumlah penggunaan bandar udara domestik adalah 264 bandara dan penggunaan bandar udara internasional adalah 27 bandara.

Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali merupakan salah satu bandar udara terbesar dan tersibuk di Indonesia. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terletak di pulau Bali dan merupakan salah satu bandar udara terbesar dan tersibuk di Indonesia. Peningkatan jumlah penerbangan dan penumpang menjadi hal yang pasti, hal ini dibuktikan dengan adanya berita yang dirilis oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai (2022) selama periode Januari hingga Juli 2022, PT Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali telah melayani 5.612.777 penumpang secara keseluruhan. Jumlah tersebut didorong oleh aktivitas lalu lintas internasional yang kian ramai, serta bertambahnya rute internasional dan domestik.

Menurut Meilani (2022) unit informasi adalah salah satu unit operasional bandar udara. Unit informasi berperan dalam mengelola dan mengatur informasi – informasi penerbangan yang akan ditampilkan pada layar FIDS. Contohnya adalah unit informasi mengatur dan menyampaikan informasi dari maskapai mengenai maskapai boarding hingga landing dan maskapai yang delay kepada para penumpang. Unit informasi harus selalu siap sedia untuk menerima panggilan telepon, baik dari maskapai maupun unit lain. Ketepatan dan kecepatan dalam menyampaikan serta menanggapi informasi merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh petugas informasi, sehingga

unit informasi harus fokus dalam bekerja agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan meningkatnya jumlah penerbangan dan penumpang, peran unit informasi menjadi krusial dalam menjaga kelancaran penerbangan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa bandar udara.

Kendala yang sering terjadi dalam operasional bandar udara adalah ketidaksesuaian antara rencana dan pelaksanaan di lapangan. Contohnya, pada tanggal 30 April 2023 terjadi 38 perpindahan gate pesawat oleh maskapai yang membuat penumpang merasa kebingungan atau tertinggal. Penelitian akan menganalisis bagaimana peran unit informasi dapat bergerak cepat dan efektif dalam melakukan pelayanan announcement untuk memberitahu para penumpang mengenai perubahan tersebut melalui flight information display system (FIDS) atau papan informasi.

Dengan melakukan analisis implementasi fungsi manajemen pada unit informasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai peran dan pentingnya manajemen dalam melakukan pelayanan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rekomendasi bagi PT Angkasa Pura I dan unit informasi dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara. Berdasarkan alasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam mendukung “ANALISIS IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN PADA UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.70 Tahun 2001 tentang kebandarudaraan, 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 dilengkapi fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Sedangkan Menurut PT Angkasa Pura I (Persero) bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Dengan penjabaran diatas dapat dinyatakan bahwa bandar udara merupakan sebuah tempat yang didalamnya terdapat berbagai aktifitas dan fasilitas penunjang yang berkaitan dengan proses kegiatan transportasi jasa penerbangan diantaranya alat transportasi pesawat dan pendukung, kegiatan mendarat, lepas landas dan transaksi kebutuhan penerbangan.

### **Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu Bandar Udara dibawah naungan PT Angkasa Pura I. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai terletak di area selatan pulau Bali, tepatnya di kelurahan Tuban, kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali (Pancane & Suriana, 2018). Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai melayani penerbangan baik domestic ataupun internasional. Pulau Bali merupakan salah satu destinasi wisatawan mancanegara, oleh karenanya aktifitas di bandar Udara I Gusti Ngurah Rai sangat tinggi.

Sebagai bandar udara internasional, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai harus memiliki fasilitas yang memenuhi standar pelayanan sehingga para penumpang bisa merasakan kenyamanan dan keamanan. Bandar udara I Gusti Ngurah Rai memiliki dua terminal yang terpisah, satu terminal internasional dan satu terminal domestic. Jumlah gate yang terdapat di terminal internasional adalah 11 gate, sedangkan untuk terminal domestic berjumlah 7 gate. Selain itu, Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai juga dilengkapi fasilitas seperti keimigrasian, karantina ikan, karantina hewan dan tumbuhan, lounge, musholla, charging spot, ATM dan fasilitas umum lainnya (Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, 2020)

## **Manajemen**

Manajemen menurut Hanafi (2015) adalah proses merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya organisasi. Manajemen adalah hal yang penting dalam mencapai suatu tujuan organisasi, karena manajemen dapat menjamin tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan efektif.

## **Pelayanan**

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2016) adalah pelayanan merupakan tindakan yang diberikan oleh satu pihak dan pihak lain dapat merasakannya. Bandar udara merupakan bagian dari pelayanan publik sehingga harus memiliki pelayanan dan kinerja yang baik. Menurut Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

### **a. Indikator Pelayanan**

Menurut Harfika dan Abdullah (2017) indikator pelayanan ada lima, yaitu :

#### **1) Wujud fisik**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

#### **2) Keandalan**

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya.

#### **3) Daya tanggap**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

#### **4) Jaminan dan kepastian**

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

#### **5) Empati**

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## **Unit Informasi**

Menurut Resky dan Solihin (2014) kegiatan operasi di bandara dibagi menjadi tiga bagian yaitu pelayanan bandara, pengamanan bandara dan juga keselamatan bandara. Unit informasi merupakan bagian dari unit landside and terminal yang memiliki peran sebagai penyedia informasi. Unit informasi merupakan ujung tombak dari suatu instansi perusahaan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus cepat dan tanggap dengan permasalahan yang ada. Bagian informasi bandar udara mempunyai peranan yang penting sebagai jembatan penghubung antara petugas bandar udara dengan para penumpang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Menurut Sidiq dan Choiri (2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian. Penelitian dengan metode kualitatif dilakukan untuk menunjang penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam mengetahui implementasi fungsi manajemen pada unit informasi dalam meningkatkan pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, kendala yang dihadapi oleh unit informasi dalam mengimplementasikan fungsi manajemen serta upaya yang dilakukan oleh unit informasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali tetap terjaga.

### **Sumber Data Penelitian**

#### **1. Data Primer**

Data primer dapat diperoleh melalui wawancara, observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai unit informasi, supervisor unit informasi dan juga pegawai maskapai yang berada di gate bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang berperan sebagai sumber datanya.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder dapat diperoleh melalui peneliti yang membaca, mempelajari dan memahami penelitian terdahulu, journal, ebook dan lain – lain, dokumentasi juga merupakan data sekunder. Sehingga peneliti bisa menjadikan penelitian terdahulu, journal, ebook dan lain – lain serta dokumentasi sebagai sumber data sekunder.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Jenis wawancara yang akan dipilih oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur. Dalam penelitian ini, wawancara atau sesi tanya jawab dilakukan oleh peneliti dengan 2 pegawai unit informasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, 1 supervisor unit informasi Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan 2 petugas maskapai yang berada di gate.

#### **2. Observasi**

Observasi menurut Sayidah (2018) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati tindakan, perilaku, proses observasi dilakukan untuk mengamati apa yang terjadi di lapangan. Data observasi diperoleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan terhadap pegawai unit informasi dan juga pegawai maskapai yang berjaga di gate Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

### 3. Dokumentasi

Pengertian dokumentasi menurut Sugiyono (2016) adalah dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen memiliki banyak jenis, contohnya adalah dokumen tertulis seperti catatan harian, dokumen berbentuk foto atau gambar, dan lain – lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi berupa journal harian, hal ini dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data pengimplementasian fungsi manajemen pada unit informasi dalam meningkatkan pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

### Teknik Analisis Data

Metode analisis data model interaktif Miles dan Huberman terdiri dari proses pengumpulan data, *data reduction* atau reduksi data, *data display* atau penyajian data dan *verification* atau kesimpulan (Sugiyono,2019). Menurut Saleh (2017) empat tahapan tersebut adalah :

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 2. *Data reduction* atau reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemilihan data yang relevan dan bermakna. Artinya adalah semakin banyak peneliti melakukan penelitian maka data yang didapatkan akan semakin banyak, oleh karena itu peneliti harus melakukan proses pemilahan data. Sehingga peneliti mendapatkan gambaran umum yang lebih luas dan peneliti dapat fokus hal – hal yang penting.

#### 3. *Data display* atau penyajian data

Penyajian data bertujuan untuk menggabungkan informasi – informasi yang didapatkan oleh peneliti, data yang diperoleh akan disusun sedemikian rupa sehingga peneliti tidak kesulitan dalam menarik kesimpulan. penyajian data pada penelitian kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Dengan adanya penyajian data, penulis dapat memahami langkah selanjutnya yang akan diambil.

#### 4. *verification* atau kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian, namun kesimpulan ini masih bersifat sementara. Apabila sebuah kesimpulan ini didukung dengan bukti – bukti yang valid dan konsisten serta data yang memadai maka kesimpulan menjadi lebih kredibel dan mengakar.

### Uji Keabsahan Data

#### 1. Triangulasi

Triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan data, bisa disebut bahwa triangulasi adalah sebagai pembanding data (Moleong, 2016).Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan teknik.

##### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas informasi dilakukan dengan cara meneliti data dari berbagai sumber seperti. menjelaskan, mengklasifikasikan mana sudut pandang yang sama, mana yang berbeda dan mana yang spesifik dari semua sumber data tersebut. Data yang peneliti

analisis untuk mencapai suatu kesimpulan, kemudian diminta mencocokkan semua sumber data tersebut (*member check*).

b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas informasi dilakukan dengan cara memverifikasi informasi dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda pada informasi yang diperoleh misalnya melalui wawancara, yang kemudian diverifikasi melalui observasi dan dokumentasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

### Implementasi Fungsi Manajemen pada Unit Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Ismail (2022) menyampaikan bahwa prinsip – prinsip manajemen dibagi menjadi 4 yaitu *planning* atau perencanaan, *organizing* atau pengorganisasian, *directing* atau pengarahan dan *controlling* atau pengawasan. Hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai “Analisis Implementasi Fungsi Manajemen pada Unit Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali” adalah sebagai berikut :

1. *Planning* atau perencanaan

Perencanaan adalah proses dalam menentukan tujuan yang akan diraih oleh suatu perusahaan, perencanaan juga membahas apa saja yang akan dilakukan agar tujuan itu dapat dicapai. Proses ini meliputi banyak pertimbangan agar dapat mencapai tujuan dengan cara efektif dan efisien, oleh karenanya proses perencanaan adalah hal yang penting karena perencanaan berperan dalam menggerakkan fungsi manajemen yang lain. Unit Informasi menerapkan fungsi manajemen *planning* dengan adanya penetapan tujuan dari dibentuknya dan tugas dari Unit Informasi itu sendiri.

a. Tujuan Unit informasi

Angkasa Pura I merupakan penyelenggara Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, Angkasa Pura I memiliki visi yaitu “Menjadi penghubung dunia yang lebih baik dari sekadar operator bandar udara dengan keunggulan layanan yang menampilkan keramahtamahan khas Indonesia”. Dalam meraih visinya, Angkasa Pura I berharap dapat memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna jasa bandar udara. Salah satunya adalah Unit informasi pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang memberikan pelayanan informasi kepada para pengguna jasa bandar udara. Menurut hasil wawancara dengan narasumber, tujuan dari dibentuknya unit informasi adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar operasional pelayanan informasi yang sudah ditetapkan untuk pengguna jasa melalui pemberian informasi yang akurat dan tepat.

*“Tujuannya ya untuk memberikan pelayanan penyedia informasi untuk pengguna jasa bandar udara. Pelayanan informasinya ya harus yang terbaik , trus akurat dan tepat”* (Narasumber 3)

b. Tugas unit informasi

Agar tujuan mudah dicapai, maka Unit Informasi merumuskan tugas sebagai bentuk pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, tugas dari unit informasi adalah memberikan

pelayanan jasa berupa penyedia layanan informasi guna mendukung LOS (*Level Of Service*) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Pelayanan yang diberikan antara lain :

1) Pengumuman

Unit informasi memberikan pelayanan pengumuman, pengumuman disini diartikan sebagai pesan atau informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa bandar udara. Informasi – informasi ini meliputi hal – hal yang berkaitan dengan kebandarudaraan seperti :

a) Pengumuman otomatis

Pengumuman otomatis adalah pengumuman yang dilakukan sistem yang diperintahkan oleh petugas informasi melalui sistem SIOPSKOM Inalix di komputer. Jenis pengumuman otomatis antara lain adalah :

- Panggilan menuju ruang tunggu (*to waiting room*)

Ketika suatu penerbangan sudah akan memasuki ruang tunggu, maka pihak maskapai akan melakukan panggilan kepada unit informasi untuk menampilkan dan mengumumkan bahwa ruang tunggu penerbangan tersebut sudah dibuka sehingga para penumpang sudah bisa memasuki ruang tunggu.

- Panggilan untuk boarding (*boarding*)

Setelah proses memasuki ruang tunggu sudah selesai maka maskapai akan melakukan panggilan ulang kepada unit informasi untuk meminta menampilkan dan mengumumkan bahwa para penumpang suatu penerbangan sudah bisa *boarding* ke *gate* yang sudah ditetapkan.

- Panggilan terakhir (*final call*)

Apabila suatu penerbangan sudah *boarding* dan ingin melakukan *final call* untuk mengingatkan para penumpang yang belum *boarding* maka petugas maskapai akan menelfon unit informasi untuk menampilkan dan mengumumkan *final call*.

b) Pengumuman manual

Pengumuman manual adalah pengumuman yang dilakukan oleh petugas informasi secara manual menggunakan PAS (*Public Address System*), pengumuman ini tidak bisa dilakukan *automatic by system* sehingga petugas informasi melakukan *announcement* secara manual *by voice*. Jenis pengumuman manual antara lain :

- Panggilan nama penumpang (*pagging name*)

*Pagging name* tidak bisa dilakukan *by system* karena pengumuman ini mengandung nama penumpang yang berbeda – beda sehingga petugas unit informasi harus melakukan *announcement* secara manual apabila menemukan permintaan *pagging name*. Jenis pengumuman ini biasanya diminta oleh suatu maskapai apabila pada *final call* terdapat penumpang yang belum *boarding*.

FC	BP STEFANUS BUDIONO, IBU TRI HASTUTI, IBU KANTI HASANAH	IU703 SUB
FC	BP PRASETIO UTOMO	IW1854 LOP
FC	BP FIBRIANTO SUCAHYO, BP YUWANA PRADANA, IBU WENDA APRILIANA	QZ628 SUB
FC	I ERNA SILVIA,	8B 5105 CGK

**Gambar 1 (Data pagging name pada laporan harian)**



- Perubahan pintu keberangkatan (*gate change*)

Perubahan pintu keberangkatan dapat terjadi apabila pesawat pindah parkir, sehingga *gate* suatu penerbangan perlu diganti untuk memudahkan para penumpang naik ke pesawat. Pengumuman perubahan pintu keberangkatan dilakukan secara manual oleh petugas unit informasi.

CG	PINDAH PARKIR	ID 7310 HLP
CG	PINDAH PARKIR	8B 5109 CGK

**Gambar 2 (Perubahan Gate pada laporan harian)**

- Keterlambatan penerbangan (*delay*)

*Announcement* ini dilakukan apabila suatu penerbangan atau pesawat penerbangan mengalami sebuah masalah seperti operasional, *mechanical*, *bad weather* dan lain – lain. Petugas maskapai akan meminta unit informasi untuk memberikan *announcement* kepada penumpang mengenai *delay* atau keterlambatan penerbangan yang terjadi.

D	STD 18.00 ETD 19.10	IU 785 BDO
D	STD : 18.50 ETD : 19.20	FD 399 DMK

**Gambar 3 (Data penerbangan delay pada laporan harian)**

- Kompensasi penundaan penerbangan (*delay*)

Pengumuman ini dilakukan apabila terdapat penerbangan yang *delay* dan maskapai ingin membagikan *refreshment* berupa *snack* atau *hot meals* kepada penumpang. Oleh karenanya petugas maskapai akan melakukan panggilan untuk meminta petugas unit informasi melakukan *announcement* kepada penumpang penerbangan tersebut.

- Pembatalan penerbangan (*cancel*)

Suatu penerbangan dapat mengalami kendala yang berakibat pembatalan atau *cancel flight*. Apabila situasi ini terjadi petugas maskapai akan menghubungi unit informasi untuk meminta melakukan *announcement* kepada penumpang.

- Temuan barang

Apabila terdapat temuan barang maka petugas informasi akan melakukan *announcement* kepada publik mengenai jenis barang tersebut, ciri – ciri barang dan tempat untuk mengambil atau melapor.

- Pengumuman khusus

*Announcement* khusus dilakukan oleh unit informasi apabila berhubungan dengan kondisi bandar udara. Contohnya adalah terjadi situasi – situasi khusus seperti pengumuman buka puasa, bencana alam, latihan keamanan (Penanggulangan Keadaan Darurat), dan lain – lain.

## 2) Pembaruan data FIDS (*Flight Information Display System*)

Pelayanan pembaruan data FIDS dilakukan oleh unit informasi ketika terjadi perubahan pada jadwal penerbangan yang tertera di layar FIDS. Layar FIDS mempunyai fungsi untuk

memudahkan para penumpang dalam mengetahui informasi – informasi penerbangan. Oleh karena itu apabila terjadi perubahan jadwal penerbangan unit informasi akan melakukan perubahan pada layar FIDS melalui sistem SIOPSKOM Inalix agar kelancaran penerbangan tetap terjaga.

a) Pembaruan data FIDS antara lain sebagai berikut :

- *Master data*  
Perubahan *Master data* terjadi apabila ada pergantian *season schedule* yang mengakibatkan izin rute atau slot penerbangan berbeda sehingga unit informasi perlu memasukkan data penerbangan terbaru
- Jadwal penerbangan.  
Pembaruan jadwal penerbangan dilakukan berdasarkan jadwal harian yang diterima oleh unit informasi dari maskapai atau *ground handling*.
- Status penerbangan  
Perubahan status penerbangan dilakukan secara *real time* sesuai dengan permintaan maskapai terkait.
- Konter *check in (check in counter)*  
Unit informasi merencanakan, membagi dan membuka *check in counter* semua penerbangan. Pembukaan dan pembagian *check in counter* harus menyesuaikan jadwal penerbangan, tipe pesawat, kapasitas kursi pesawat, ketersediaan jumlah konter *check-in (check in counter)* dan jadwal penerbangan pesawat lainnya.
- Pintu keberangkatan (*boarding gate*)  
Unit informasi merencanakan, membagi dan membuka *boarding gate* sesuai dengan jadwal penerbangan, tipe pesawat, kapasitas kursi pesawat, rencana atau lokasi *parking stand* pesawat, ketersediaan *boarding gate* dan jadwal penerbangan pesawat lainnya.
- *Conveyor belt*  
Pembagian dan pembukaan *conveyor belt* dilakukan menyesuaikan dengan jadwal penerbangan, rencana *parking stand* pesawat, ketersediaan jumlah *conveyor belt* dan jadwal penerbangan lainnya.

b) Alur pelayanan FIDS

Tampilan FIDS adalah hasil dari pelayanan unit informasi. Dalam menampilkan informasi FIDS, data akan diolah terlebih dahulu oleh unit informasi. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti pelayanan ini memiliki beberapa langkah yaitu :

- Pihak maskapai mengirimkan jadwal penerbangan harian *via email* kepada AMC dan unit informasi.
- Unit informasi menerima data jadwal penerbangan dari *ground handling*, maskapai, dan *plotting stand parking* pesawat oleh AMC.
- Unit informasi akan memasukkan data jadwal penerbangan ke dalam *system SIOPSKOM inalix*.
- Unit informasi mengisi *check in desk, gate, conveyor belt, ETD, ETA, remark*.

3) Pelayanan telepon

Pelayanan telepon adalah pelayanan pemberian informasi oleh unit informasi kepada pihak lain melalui media telepon. Pelayanan ini memungkinkan pengguna jasa untuk memperoleh atau meminta informasi kepada unit informasi.

## 2. *Organizing* atau pengorganisasian

Dalam proses ini Unit Informasi melakukan proses *organizing* meliputi penyediaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan Unit Informasi dan membagi SDM yang tersedia sesuai dengan tugas yang sudah ditetapkan.

### a. Penentuan Sumber Daya

#### 1) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan, sarana dan prasarana dapat memudahkan para petugas informasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna jasa bandar udara. Dari hasil wawancara dengan kak indah selaku salah satu petugas unit informasi, sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai.

“Kalo sarana dan prasarana brarti fasilitas ya, kaya komputer, mikrofon dan lainnya aku rasa udah cukup sih ya. Tau sendiri kan satu petugas ada tiga monitor” (Narasumber 3). Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, dimana sarana dan prasarana dirasa sudah memadai. Berikut adalah sarana dan prasarana yang tersedia di unit informasi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali:

#### a) Sarana Unit Informasi

- Meja kerja
- Kursi kerja
- Loker
- Pendingin ruangan
- Kelengkapan alat kerja administratif
- Sistem proteksi kebakaran
- Komputer
- Speaker/audio
- Telepon yang dilengkapi dengan penguas suara
- *Microphone* dengan jenis condenser
- Sistem kerja yang dapat mengakomodir kebutuhan sebagai berikut:

Pengumuman otomatis;

Pengumuman manual;

Zonasi suara pengumuman.

- Mesin cetak (*printer*) yang dilengkapi dengan *fotocopy* dan alat pindai *scanner*;
- Headphone/earphone;
- Handy talk
- Telepon yang dilengkapi dengan penguas suara
- Sistem kerja SIOPKOM Inalix

#### b) Prasarana Unit Informasi

- *Wall display* untuk monitoring tampilan FIDS.
- Ruang *announcement*
- Ruang kerja AOCC

## 2) Sumber daya manusia

Menurut SOP jumlah petugas Unit Informasi dibagi berdasarkan tipe bandara. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang memiliki trafik penerbangan yang tinggi, jumlah ideal petugas unit informasi yang dibutuhkan adalah 4 orang peregu atau pershift. Namun hasil observasi pada lapangan menunjukkan hal yang berbeda, pada kenyataannya jumlah petugas unit informasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali hanya berjumlah 12 orang dan dibagi menjadi 4 kelompok atau 4 grup, yang berarti bahwa satu regu hanya memiliki 3 petugas unit informasi. Jumlah ini menandakan bahwa unit informasi mengalami kekurangan SDM, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh salah satu petugas informasi pada sesi wawancara bahwa kurangnya SDM adalah dampak dari pemangkasan karyawan yang terjadi akibat *COVID-19*. “*Iya nah jadi itu karena dampak pandemic kemarin, ada beberapa temen kita yang di cut dulu*” (Narasumber 3) Shift kerja di bagian informasi terbagi menjadi shift pagi siang (jam 7 pagi sampai jam 7 malam), dan shift malam (jam 7 malam sampai jam 7 pagi) dengan 2 hari libur.

### b. Pembagian Tugas

Unit informasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki tugas untuk memberikan pelayanan terkait informasi – informasi kepada pengguna jasa. Dalam melakukan tugas guna mencapai tujuan terdapat beberapa kegiatan, sehingga tidak memungkinkan apabila dilakukan oleh satu orang saja. Unit informasi melakukan pembagian tugas agar memudahkan unit informasi dalam memberikan pelayanan. Menurut hasil dokumentasi berupa SOP Unit Informasi, pembagian tugas yang ideal untuk tipe bandara C adalah satu orang pada pelayanan telepon, satu orang pada pelayanan pengumuman manual dan dua orang pada pelayanan perubahan FIDS. Pada unit informasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang hanya memiliki tiga orang petugas pada setiap shiftnya menyebabkan meningkatnya beban kerja atau tugas para petugas. Walaupun demikian, menurut salah satu petugas unit informasi pada sesi wawancara pembagian tugas yang ada sudah jelas dan adil. “*Pembagian tugas yang sekarang sih dua orang megang announcement sama sistem satu orang bisa buat laporan dan bantu – bantu back up kalo misal ada telfon masuk*” (Narasumber 2)

Dengan keadaan peralihan saat ini, unit informasi melakukan improvisasi yaitu petugas unit informasi yang memegang sistem SIOPSKOM Inalix juga melakukan pelayanan *announcement* manual. Artinya adalah tidak ada petugas unit informasi yang berada di *announcement room*.

## 3. *Directing* atau pengarahan

*Directing* atau pengarahan adalah proses pelaksanaan, pengarahan adalah upaya realisasi dari perencanaan dan pengorganisasian dalam mewujudkan tujuan yang dicapai. Proses ini adalah upaya dalam memastikan petugas menjalankan tugas dan perannya secara optimal sesuai yang telah di rencanakan dan di organisasikan. Langkah perencanaan dan pengorganisasian yang baik tidak menjamin bisa mencapai tujuan apabila dalam proses pengarahan tidak berjalan dengan baik. Implementasi fungsi manajemen *directing* pada Unit Informasi dirasa sudah cukup baik, hal ini mencakup komunikasi, pengembangan dan pelatihan skill dan bimbingan.

a. Komunikasi Unit Informasi

Komunikasi merupakan hal yang penting untuk kekompakan para petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dan mengurangi miskomunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi unit informasi berkomunikasi dengan banyak pihak baik sesama petugas unit informasi maupun unit lain, menyesuaikan dengan keperluan. Contohnya adalah maskapai, unit pelayanan terminal, *supervisor*, AMC, ADM, dan lain – lain. “*Kita unit informasi berkoordinasi dengan beberapa pihak lain kaya AMC, maskapai atau ground handling staff, pelter, ADM, Avsec mungkin bisa ke pihak lain misal layar FIDS mati atau tidak sesuai tampilannya itu kita menghubungi unit elban*” (Narasumber 3) Komunikasi antar sesama petugas unit informasi sudah berjalan dengan baik, namun komunikasi unit informasi dengan unit lain khususnya maskapai sering terjadi miskomunikasi karena Unit Informasi tidak berkomunikasi secara tatap muka atau hanya melalui telepon dan HT saja. Hal ini sesuai dengan jawaban dari salah satu petugas Unit Informasi saat sesi wawancara. “*Untuk koordinasi antar sesama petugas unit informasi sudah bagus, kita koordinasi sesama anggota secara langsung dan koordinasi sama pelter bisa lewat whatsapp. Tapi untuk sama unit lain bisa lewat telepon, HT juga*” (Narasumber 2) Dari pegamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti miskomunikasi dapat terjadi karena berbagai hal, misalnya rusaknya telepon atau ramainya keadaan di lapangan sehingga suara yang masuk atau keluar menjadi kurang jelas. Faktor lain dari miskomunikasi adalah unit lain tidak memberikan informasi terlebih dahulu mengenai perubahan kepada unit informasi, sehingga terjadi miskomunikasi. Contohnya adalah apabila parkir pesawat pindah dari rencana *plotting parking* maka seharusnya AMC memberi tahu unit informasi terlebih dahulu sehingga unit informasi dapat mengkonfirmasi kepada maskapai bahwa *gate* berubah dan informasi di FIDS dapat diubah, namun apabila unit AMC lupa memberi tahu unit informasi maka maskapai akan lebih tahu terlebih dahulu tentang perubahan *gate* namun informasi di FIDS tidak berubah sehingga terjadi miskomunikasi antar petugas informasi dan maskapai.

b. Pengembangan dan pelatihan skill

Pelatihan dan pengembangan dapat membantu dan menambah wawasan serta pengetahuan karyawan sehingga kinerja dan performa karyawan akan meningkat. Hal ini berarti secara tidak langsung pelatihan dan pengembangan skill karyawan merupakan salah satu cara untuk memajukan perusahaan. Menurut jawaban wawancara dengan salah satu *supervisor* unit informasi pelatihan dapat berupa *training* pada petugas baru, hal ini dilakukan agar petugas memahami pekerjaan dan memahami SOP yang berlaku sehingga dapat meminimalisir kesalahan - kesalahan dalam pekerjaan. Pelatihan atau *workshop* lain adalah pelatihan *manual user* yang diikuti oleh unit informasi apabila terdapat pembaruan *software* pada sistem SIOPSKOM Inalix. “*Untuk secara khusus si belum ada, dulu ada pelatihan namun sudah di stop sejak tahun 1993. Jadi sekarang cuman ada training sebelum kerja aja kaya adek waktu OJT. Nanti sebelum training ada orientasi buat pengenalan. Kalo pengembangan skill mungkin adanya pelatihan pengoperasian untuk user manual kalo misal ada pembaruan sistem SIOPSKOM Inalix*” (Narasumber 1)

c. Bimbingan

Pemberian bimbingan yang dimaksud adalah pemberian arahan yang dilakukan oleh *supervisor* kepada petugas unit informasi. Pada dasarnya sebuah tim atau shift memerlukan ketua tim atau

*supervisor* untuk memberikan koordinasi dan menyampaikan arahan dari atasan kepada bawahan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi biasanya arahan diberikan oleh *supervisor* pada saat Unit Informasi melakukan apel bersama dengan Unit Pelayanan Terminal sebelum shift dimulai, selain itu arahan juga diberikan melalui *Whatsapp* dan *Handy Talk*. “*Peran supervisor ya untuk mengawasi di lapangan sama memberi arahan dari manajer. Misal ada event kaya ini kan ada pesawat emirates A380 yang pertama kali landing di Bali, itu ada arahan untuk melakukan penyambutan. Nah itu nanti kita supervisor memberi arahan untuk petugas unit informasi untuk menyambut penumpang Emirates di gate*” (Narasumber 1). Arahan yang diberikan contohnya adalah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali melakukan penyambutan ketika Pesawat Airbus A380 Emirates *landing* untuk pertama kalinya, unit informasi melakukan penyambutan kepada penumpang di *gate*.

#### 4. *Controlling* atau pengawasan

Pengawasan merupakan proses mengawasi kesesuaian antara kegiatan – kegiatan yang dilaksanakan dan rencana yang ada. Pelaksanaan kegiatan – kegiatan memerlukan pengawasan sebagai langkah selanjutnya. Fungsi dari pengawasan adalah untuk mengevaluasi apakah kegiatan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana atau apakah terjadi penyimpangan.

##### a. Pengawasan langsung

Proses pengawasan unit informasi pada lapangan dilakukan oleh *supervisor*. Pada pelaksanaan shift, peran pengawasan *supervisor* di lapangan adalah hal yang penting. *Supervisor* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengawasi, mengarahkan dan juga membantu petugas unit informasi apabila menemukan sebuah masalah. Dari hasil wawancara bersama *Supervisor* Unit Informasi, dapat disimpulkan bahwa *Supervisor* harus memastikan kegiatan yang berjalan di lapangan dengan lancar. “*Pengawasan yang dilakukan supervisor ya waktu pada pelaksanaan shift di lapangan, tapi memang lebih ke pengarahan untuk tim kalo ada arahan dari manajer jadi nanti supervisor mengarahkan dan mengawasi supaya sesuai dengan arahan manajer*” (Narasumber 1) *Supervisor* juga berperan untuk menghadapi komplain yang datang dari pengguna jasa, komplain ini akan diselesaikan oleh *supervisor*, namun apabila belum menemukan titik terang maka ADM (*Airport Duty Manager*) sebagai penanggungjawab masalah pelayanan saat kegiatan operasional akan dilibatkan. Pengawasan dan koordinasi dengan unit lain juga dilakukan oleh *supervisor* agar kelancaran penerbangan tetap terjaga.

##### b. Pengawasan tidak langsung

Pengawasan unit informasi juga dilakukan oleh unit P4DP atau Pembinaan dan Pemeriksaan Pelanggaran Disiplin Pegawai. Menurut jawaban salah satu petugas Unit Informasi, kinerja dan performa petugas Unit Informasi diawasi oleh Unit P4DP. “*Ada dek, ada namanya unit yang mengawasi kinerja petugas, namanya P4DP. Nanti kalo ada pelanggaran biasanya diurus sama unit P4DP ini.*” (Narasumber 2) Unit P4DP tidak hanya melakukan pengawasan terhadap unit informasi, namun melakukan pengawasan kepada semua petugas yang bekerja di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali. Tidak hanya pengawasan namun unit P4DP juga melakukan penyelidikan dan pembinaan kepada petugas apabila ditemukan sebuah masalah kedisiplinan kerja, contohnya adalah masalah absensi kerja, masalah personal dan lain – lain. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Supervisor Unit Informasi pada saat sesi wawancara. “*Contoh pelanggarannya*

*kaya absensi beberapa kali tidak hadir atau pelanggaran – pelanggaran lain. Nanti dilaporkan ke HC ada istilahnya teguran pertama, kedua dan ketiga”* (Narasumber 1)

## 5. Kualitas Pelayanan Unit Informasi

Unit informasi memiliki beberapa layanan antara lain adalah pengumuman, pembaruan FIDS dan layanan telepon. Penerapan fungsi manajemen yang dilakukan oleh unit informasi untuk meningkatkan pelayanan dapat diukur keberhasilannya melalui dimensi kualitas pelayanan. Pemenuhan indikator tersebut antara lain adalah :

### a. *Tangibles* atau wujud fisik

Dalam perwujudan indikator *tangible* atau wujud fisik, unit informasi melakukan pelayanan pembaruan jadwal FIDS yang akan muncul di seluruh layar FIDS dalam Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali sehingga memudahkan para penumpang dalam mengakses informasi – informasi penerbangan yang ada. Berikut adalah jawaban dari salah satu petugas maskapai saat sesi wawancara mengenai pentingnya keberadaan Unit Informasi bagi penerbangan. “*Ya penting soalnya kan unit informasi yang nampilin informasi penerbangan”* (Narasumber 4) Hal ini sesuai dengan hasil observasi di lapangan bahwa informasi jadwal penerbangan pada FIDS yang diolah dan diatur oleh unit informasi merupakan hal yang penting bagi para pengguna jasa seperti maskapai dan penumpang. Tanpa adanya informasi penerbangan yang ter *update* penumpang akan merasa kebingungan serta bisa menimbulkan resiko seperti kesalahpahaman penumpang, ketidaktahuan penumpang, atau bahkan penumpang tertinggal pesawat. Wujud pelayanan unit informasi seperti munculnya informasi penerbangan di FIDS, pembaruan jadwal penerbangan, dan juga *announcement* yang terdengar oleh penumpang dapat dirasakan oleh pengguna jasa seperti penumpang dan petugas maskapai.

### b. *Reliability* atau kehandalan

Dimensi pelayanan yang kedua adalah kehandalan atau *reliability*, dimensi pelayanan ini memiliki beberapa indikator yaitu keahlian petugas dalam melayani, kecermatan dan standar pelayanan yang jelas. Keahlian para petugas unit informasi merupakan hal yang penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Unit informasi sudah melaksanakan dimensi kehandalan atau *reliability* dengan cukup baik, seperti yang disampaikan oleh petugas maskapai bahwa pengumuman – pengumuman khususnya pengumuman manual seperti *pagging name* yang menggunakan dua bahasa sudah terdengar cukup jelas. Artinya adalah petugas unit informasi memiliki kehandalan dalam berbahasa inggris dan menyampaikannya dengan baik dan jelas kepada pengguna jasa bandar udara, hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh salah satu petugas maskapai saat peneliti bertanya mengenai kejelasan *announcement* yang diberikan oleh Unit Informasi. “*udah, udah jelas sih*” (Narasumber 4) Para petugas unit informasi memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Pelayanan telepon biasanya dilakukan oleh petugas maskapai untuk meminta *announcement*, *announcement* dilakukan sesuai dengan naskah pada SOP sehingga *announcement* yang diberikan dapat terdengar jelas dan informatif bagi para penumpang. Seperti yang disampaikan oleh salah satu petugas unit informasi bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. “*Tentunya sudah sesuai SOP ya*” (Narasumber 3)

### c. *Responsiveness* atau cepat tanggap

Dimensi pelayanan ketiga adalah *responsiveness* atau daya tanggap. Dalam melakukan pelayanan unit informasi harus memiliki sifat cepat tanggap karena pelayanan yang diberikan memiliki kaitan dengan kelancaran penerbangan serta operasional penerbangan. Pada dimensi pelayanan ini, unit informasi sudah memenuhi *indicator* tersebut walaupun terdapat kekurangan seperti menumpuknya pengumuman karena *peak hours* sehingga dapat mengurangi kecepatan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh petugas maskapai bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit informasi bisa berjalan cepat ataupun lambat apabila terdapat penumpukan antrian pengumuman. “*Sebenarnya responnya kadang cepet kadang engga, tergantung antrian juga soalnya*” (Narasumber 4)

d. *Reassurance* atau Jaminan dan Kepastian

Dimensi pelayanan berikutnya adalah *reassurance* atau jaminan dan kepastian, jaminan dan kepastian yang dimaksud adalah apakah petugas unit informasi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang mumpuni dalam melakukan pelayanan sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Petugas unit informasi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik sehingga dapat mengetahui keinginan pengguna jasa dan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pengguna jasa. Petugas unit informasi diwajibkan memahami pengetahuan tentang kebandarudaraan dan pelayanan informasi di bandar udara, fasih dalam Bahasa Inggris secara lisan dan tertulis, serta sudah terlatih karena melaksanakan praktek di lapangan sebelum bertugas. Menurut salah satu petugas maskapai, unit informasi sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang mumpuni sehingga bisa menyelesaikan masalah yang dialami seperti permintaan informasi untuk nomor telepon suatu unit maka unit informasi akan menyediakan nomor unit tersebut atau menyediakan informasi tentang penerbangan. “*Iya sih, misal kaya minta announcement delay atau nomor telepon itu pasti dilayani*” (Narasumber 5)

e. *Empathy* atau Empati

Dimensi pelayanan yang terakhir adalah *empathy* atau empati. Dalam melakukan pelayanan, empati dibutuhkan agar pengguna jasa atau pelanggan dapat merasakan ketulusan penyedia jasa. Keinginan membantu dan memahami permasalahan yang ada merupakan hal yang penting dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Menurut salah satu petugas maskapai, unit informasi dinilai kurang dalam memberikan pelayanan yang memenuhi indikator empati. “*Kalo berdasarkan pengalaman sih ya rata – rata sopan tapi tergantung orangnya, ada yang ramah ada juga yang kurang ramah*” (Narasumber 4)

Berdasarkan hasil observasi Unit informasi melakukan pelayanan melalui telepon yang masuk dan mengerjakan hal yang lain seperti mencatat laporan di monitor, sehingga pada prosesnya petugas unit informasi harus melakukan *multitasking*. Hal lain yang menyebabkan kurangnya empati adalah banyaknya antrian pengumuman penerbangan yang menyebabkan petugas unit informasi terkesan terburu – buru dalam mengangkat telfon dan mendengarkan permintaan pengguna jasa.

### **Kendala pada Unit Informasi dalam Melakukan Pelayanan serta Solusinya**

1. Kendala Unit Informasi

Pada saat melakukan pelayanan unit informasi menemukan beberapa kendala. Dari hasil wawancara dan pengamatan langsung kendala – kendala tersebut antara lain :



a. FIDS mengalami *error*

FIDS adalah sebuah papan layar yang menampilkan berbagai informasi – informasi penerbangan seperti nomor penerbangan, nama maskapai, tujuan dan asal penerbangan, jam keberangkatan atau jam kedatangan serta status penerbangan *real time*. Sehingga informasi yang ada pada FIDS merupakan salah satu bentuk pelayanan unit informasi. Papan FIDS adalah jembatan penghubung antara unit informasi, maskapai dan penumpang. Berdasarkan hasil pengamatan langsung, FIDS yang *error* memiliki dampak seperti informasi penerbangan yang ditampilkan tidak sesuai atau mati. Hal ini dapat mengganggu kelancaran informasi bagi pengguna jasa dan secara tidak langsung menjadi kendala bagi unit informasi, karena tugas dari unit informasi adalah memberikan pelayanan informasi bagi pengguna jasa.

b. Sistem SIOPSKOM Inalix *down*

Sistem SIOPSKOM Inalix merupakan sebuah sistem kerja yang digunakan oleh unit informasi, AMC, *Customer Services* dan komersil. Unit informasi melakukan pengisian data seperti *arrival flights*, *departure flights* dan *update* status penerbangan pada FIDS secara *real time* menggunakan sistem SIOPSKOM Inalix. Sehingga apabila sistem SIOPSKOM Inalix *down* maka unit informasi tidak dapat melakukan *announcement by system* dan mengubah status penerbangan pada layar FIDS, hal ini dapat menyebabkan menumpuknya permintaan *announcement* maskapai khususnya di *peak hours*.

c. Miskomunikasi antara petugas unit informasi dengan petugas maskapai

Unit Informasi melakukan pelayanan melalui permintaan yang masuk dari telepon. Artinya adalah unit informasi berinteraksi dengan unit lain atau dengan pihak lain melalui telepon dan HT saja. Sesuai dengan jawaban salah satu petugas unit informasi pada sesi wawancara bahwa miskomunikasi rentan terjadi. “*Iya, ada juga kendalanya yang paling sering sih ya komunikasi, soalnya kan unit informasi ga berhadapan langsung dengan maskapai alias di belakang layar jadi rentan miskomunikasi.*” (Narasumber 3). Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, kendala ini bisa disebabkan oleh banyak faktor. Contohnya adalah rusaknya telepon dan ramainya keadaan di lapangan yang menyebabkan tidak jelasnya suara yang masuk dan keluar. Apabila hal ini terjadi, miskomunikasi dapat terjadi karena permintaan dan pembicaraan menjadi tidak jelas. Faktor lain dapat terjadi karena tumpang tindihnya informasi, artinya adalah apabila suatu pihak melakukan sesuatu mengenai informasi penerbangan tanpa konfirmasi pada unit informasi, maka bisa terjadi kesalahpahaman atau miskomunikasi. Contohnya adalah apabila suatu penerbangan mengalami *delay*, namun petugas maskapai ataupun petugas *ground handling* tidak memberi konfirmasi kepada unit informasi maka status penerbangan pada FIDS tidak akan berubah yang bisa menyebabkan penumpang merasa kebingungan.

d. Kurangnya jumlah petugas unit informasi

Jumlah petugas pada unit informasi adalah 12 orang petugas yang dibagi menjadi 4 shift. Artinya satu shift memiliki 3 orang petugas saja, hal ini kurang sesuai dengan ketentuan pada SOP dimana pada bandar udara dengan trafik penerbangan yang tinggi jumlah petugas unit informasi yang dibutuhkan adalah 4 petugas pada satu shift. Oleh karenanya kurangnya SDM menjadi salah satu alasan terjadinya kendala, kendala ini adalah pelambatan pelayanan. Pada sesi wawancara, salah satu petugas maskapai menyampaikan bahwa lambatnya pelayanan dapat dirasakan oleh petugas

maskapai atau petugas *ground handling* pada saat terjadinya antrian *announcement* pada *peak hours*. “Kadang cepat tapi kadang proses lama soalnya nunggu *announcement* lain” (Narasumber 5)

2. Solusi dari Unit Informasi

a. FIDS error

Apabila FIDS *down* atau *error*, petugas maskapai atau petugas *ground handling* akan menghubungi Unit informasi mengenai kerusakan FIDS yang ada. Selanjutnya Unit Informasi akan berkoordinasi dengan unit operasional lain seperti elban (elektronik bandara) dan unit pelayanan terminal mengenai kerusakan pada FIDS. Hal ini sesuai dengan jawaban petugas Unit Informasi ketika peneliti bertanya mengenai koordinasi dengan unit lain. “Kita unit informasi berkoordinasi dengan beberapa pihak lain kaya AMC, maskapai atau *ground handling staff*, *pelter*, ADM, Avsec mungkin bisa ke pihak lain misal layar FIDS mati atau tidak sesuai tampilannya itu kita menghubungi unit elban” (Narasumber 3)

b. Sistem SIOPKOM Inalix *down*

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung, solusi yang dilakukan oleh Unit Informasi ketika sistem SIOPSKOM Inalix *down* adalah menghubungi unit IT bandar udara, sembari menunggu unit IT melakukan perbaikan unit informasi menjalankan semua *announcement* secara manual satu persatu sesuai antrian untuk mengurangi penumpukan *announcement* yang ada.

c. Miskomunikasi antara petugas unit informasi dengan petugas maskapai

Kendala yang sering terjadi adalah miskomunikasi, hal ini rentan terjadi karena interaksi yang dilakukan hanya melalui telepon dan HT saja. Dari pengamatan langsung oleh peneliti, Unit Informasi melakukan beberapa hal sebagai solusi apabila terjadi miskomunikasi. Pertama adalah petugas unit informasi melakukan pencatatan di suatu kertas atau lembar kerja yang ada pada *computer* kerja. Kedua, unit informasi selalu mengulang dan *double check* permintaan pihak penelefon dengan cara mengulang permintaan. Apabila unit informasi memiliki keraguan dengan permintaan, maka biasanya unit informasi akan menelfon ulang untuk memastikan kebenaran permintaan.

d. Kurangnya jumlah petugas unit informasi

Kurangnya SDM pada unit informasi dapat menyebabkan lambatnya pemberian layanan kepada pengguna jasa khususnya pada *peak hours*. Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, untuk mengatasi kendala ini peran *supervisor* diperlukan. Apabila petugas unit informasi kewalahan, maka *supervisor* akan ikut membantu unit informasi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Unit informasi sudah menerapkan fungsi - fungsi manajemen diantaranya *planning*, *organizing*, *directing* dan *controlling* untuk meningkatkan pelayanan. Meskipun demikian, penerapan fungsi manajemen oleh Unit Informasi dianggap belum maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan kurangnya pemenuhan indikator pelayanan seperti *responsiveness* dan *emphaty* sebagai dampak dari kurangnya SDM, yang artinya fungsi manajemen *organizing* belum terlaksana dengan baik.

2. Kendala yang dihadapi oleh Unit Informasi pada saat melakukan pelayanan antara lain adalah FIDS *error* atau rusak, sistem SIOPSKOM Inalix *down*, miskomunikasi antara petugas unit informasi dengan petugas maskapai serta kurangnya jumlah petugas Unit Informasi. Solusi yang dilakukan oleh Unit Informasi adalah berkoordinasi dengan unit elban dan unit pelayanan terminal mengenai kerusakan FIDS yang ada, melakukan *announcement* secara manual untuk sementara waktu dan menghubungi unit IT bandar udara, mencatat informasi – informasi penting pada kertas atau lembar kerja serta menghubungi ulang pihak penelfon dan *Supervisor* membantu petugas unit informasi sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

### Saran

1. Unit Informasi perlu menambah jumlah petugas agar permasalahan seperti lambatnya pelayanan, kurangnya empati dapat teratasi serta mengurangi resiko masalah di masa depan.
2. Koordinasi dan komunikasi Unit Informasi dengan unit lain perlu ditingkatkan agar menghindari miskomunikasi dan Unit Informasi dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2018). Jumlah Bandara Di Indonesia Menurut Penggunaan Bandar Udara (Bandara), 2014-2016. Situs resmi <https://www.bps.go.id/>
- Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. (2020). Peta Terminal Bandara. Situs resmi <https://bali-airport.com/id>
- Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. (2022). Penumpang terus meningkat, Bandara I Gusti Ngurah Rai layani 5 juta penumpang hingga bulan Juli. Situs resmi <https://bali-airport.com/id>
- Hanafi, Mamduh. (2015). Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen. *Managemen* Vol 1 No. 1, 7
- Harfika, Jarliyah dan Abdullah, Nadiya. ( 2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance* Vol. XIV No. 1
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Meilani, Shelly. (2022). Study on Implementation of Flight Information Display System (FIDS) at Tjilik Riwut AirportPalangkaraya. *Jurnal Multidisipin Madani*. Vol 2, No. 6, 2913 – 2930
- Pancane, I Wayan Dikse dan Suriana, I Wayan.(2018). Penggunaan VNC ( Kontrol Jaringan Virtual) pada FIDS (Sistem informasi penerbangan) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali. *Jurnal ilmiah telsinas*, Vol. 1 No. 2, 12.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 70 tahun 2001 Kebandarudaraan Presiden Republik Indonesia

- Resky, M dan Solihin, Solihin. (2014). Unit – unit Operasi Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Aviassi Langit biru*. Vol. 8 No. 17, 55-60
- Saleh, Sirajuddin. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung. Pustaka Ramadhan.
- Sayidah, Nur. (2018). *Metodologi Penelitian Disertai dengan Contoh Penerapannya dalam Penelitian*. Sidoarjo. Zifatama Jawara.
- Sidiq, Umar dan Choiri, Moh. Miftachul. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo. CV. Nata Karya.