

Pendampingan Peningkatan Kualitas Layanan Staff Commercial PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai

Desak Made Febri Purnama Sari ^{1,*}, Christoper Hadi Aba Mananga ¹

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Pendidikan Nasional; e-mail:
dskfebri.purnama@undiknas.ac.id, christohadi0003@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: dskfebri.purnama@undiknas.ac.id

Submitted: 15/08/2023; Revised: 23/01/2024; Accepted: 24/01/2024; Published: 31/01/2024

Abstract

PT Angkasa Pura I manages all airport services and airport related services. One division that has an important role is Airport Commercial. Airport commercial is part of a division of PT. Angkasa Pura I which has the responsibility to provide services and facilities that enhance customer experience and create additional revenue for the airport. To improve the quality of these services, PT Angkasa Pura I needs to evaluate the work of staff, especially in this airport commercial division. PT Angkasa Pura I conducts routine work evaluations to maintain and improve the quality of services provided to consumers. Suggestions that can be given to PT Angkasa Pura I are to continue to carry out routine work evaluations, carry out training and development programs, pay attention to and appreciate the positive attitudes and behavior of staff through programs, and pay attention to infrastructure and facilities to support optimal service.

Keywords: *PT Angkasa Pura I, Service Quality, Work Evaluation*

Abstrak

Seluruh pelayanan jasa bandar udara dan terkait diawasi oleh PT Angkasa Pura I. Salah satu divisi yang memiliki peran penting yaitu *Airport Commercial*. *Airport commercial* merupakan bagian divisi dari PT. Angkasa Pura I yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang meningkatkan pengalaman pelanggan serta menciptakan pendapatan tambahan untuk bandara. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut PT Angkasa Pura I perlu melakukan evaluasi kerja staff khususnya di divisi *airport commercial* ini. PT Angkasa Pura I melakukan evaluasi kerja secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Saran yang dapat diberikan kepada PT Angkasa Pura I yaitu tetap melakukan evaluasi kerja secara rutin, melakukan program pelatihan dan pengembangan, memperhatikan dan apresiasi sikap dan perilaku positif staff melalui program, dan memperhatikan infrastruktur dan fasilitas untuk mendukung pelayanan yang optimal.

Kata kunci: PT Angkasa Pura I, Kualitas Layanan, Evaluasi Kerja

1. Pendahuluan

Karakteristik umum dari suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dikenal sebagai kualitasnya. (Havianto, 2013; Mahmudi, 2013; Yunaningsih et al., 2021). Meskipun layanan dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak ke pihak lain,

itu pada dasarnya tidak ada dan tidak memiliki hak kepemilikan apa pun (Handajani et al., 2019; Handayani, 2019). Kualitas layanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan utilitas temporal, spasial, formal atau psikologis (Amalia et al., 2018; Fuad et al., 2014; Kusyana & Pratiwi, 2019). Kualitas pelayanan dapat dicapai melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan pemberiannya agar sesuai dengan harapan konsumen (Kusyana & Pratiwi, 2019; Suhendar & Suroto, 2014; Tjiptono et al., 2019). Selain kualitas produk, harga dan faktor emosional, kualitas pelayanan merupakan faktor untuk memuaskan pelanggan (Kusyana & Pratiwi, 2019; Suhendar & Suroto, 2014). Sedangkan semua perusahaan pasti memiliki kualitas pelayanan yang baik. Salah satunya adalah PT Angkasa Pura I, di mana PT Angkasa Pura menangani semua layanan yang berkaitan dengan transportasi udara.

Saat ini, PT. Angkasa Pura I (Persero) mengelola 15 Bandar Udara di Kawasan Tengah dan Timur Indonesia. Visinya adalah "Menjadi penghubung dunia yang lebih dari sekadar operator Bandar Udara dengan keunggulan layanan yang menampilkan keramah-tamahan khas Indonesia". Pada bulan Mei 2023, Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali menerima 1.863.837 wisatawan internasional, menunjukkan peningkatan lalu lintas pesawat dan penumpang di Indonesia, khususnya di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Apabila dibandingkan dengan tahun 2022 setelah pandemi, terjadi peningkatan yang cukup besar.

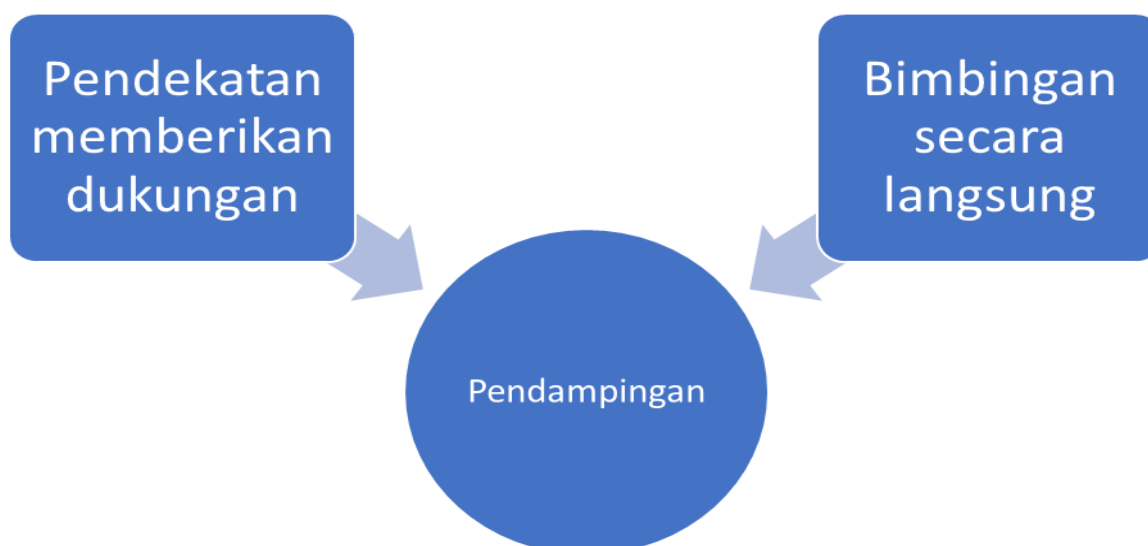
Dalam pengelolaannya, PT. Angkasa Pura I memiliki beberapa divisi dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan. Salah satu divisi yang memiliki peran penting yaitu *Airport Commercial*. *Airport commercial* merupakan bagian divisi dari PT. Angkasa Pura I yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang meningkatkan pengalaman pelanggan serta menciptakan pendapatan tambahan untuk bandara. *Airport* komersial ini bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan dan fasilitas yang meningkatkan pengalaman pelanggan, jadi penting untuk selalu meningkatkan kualitas layanan. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Kusyana & Pratiwi, 2019). Pengalaman pelanggan yang baik terdiri dari lima elemen ini, yang dapat membantu bisnis membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen atau pelanggan maupun calon pelanggan sangat penting bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus memiliki strategi dan sistem pengukuran dan penilaian yang tepat untuk memastikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan dapat tercapai. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut PT Angkasa Pura I perlu melakukan evaluasi kerja staff khususnya di divisi *airport commercial* ini.

Metode dan proses evaluasi kinerja menilai kinerja seseorang atau kelompok orang atau departemen dalam suatu organisasi terhadap tujuan atau standar kinerja, yang telah ditentukan sebelumnya (Handajani et al., 2019). Evaluasi pekerjaan ini merupakan cara yang paling adil

dalam memberikan penghargaan atau penghargaan kepada karyawan (Kamil et al., 2020). Menurut pemahaman di atas, evaluasi adalah hasil kebijakan yang memiliki nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Evaluasi kinerja adalah bagian akhir dari suatu proses kerja dan membantu pimpinan dalam membuat keputusan tentang kebijakan karena nilai yang dihasilkannya membuat kebijakan bermanfaat. Tinjauan kinerja ini merupakan kunci untuk mengembangkan atau meningkatkan kualitas layanan perusahaan secara efisien dan efektif (Reza & Salam, 2014). Evaluasi pekerjaan adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi dan menghargai kinerja (Kamil et al., 2020; Panjaitan et al., 2019; Wicaksono et al., 2012). Oleh karena itu, evaluasi kerja ini harus dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan di suatu perusahaan. Karena itu, PT Angkasa Pura I I Gusti Ngurah Rai Cabang Bandara secara teratur melakukan penilaian kinerja pegawai, terutama di bagian komersial bandara. Ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Metode Pelaksanaan

Pentingnya evaluasi kerja untuk meningkatkan kualitas layanan *staff airport commercial* di PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Laporan ini didasarkan dengan pengabdian secara langsung ke lapangan. Dimana staff PT Angkasa Pura I khususnya divisi *Airport Commercial* melakukan evaluasi kinerja secara rutin guna untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Metode pendampingan dilakukan dengan pendekatan memberikan dukungan, bimbingan secara langsung atau bantuan agar dapat meningkatkan kualitas layanan staff. Melibatkan interaksi antara pendamping (mentor atau pembimbing) dan *staff airport commercial* di PT Angkasa Pura I.



Sumber: Hasil Pelaksanaan Kegiatan (2023)

Gambar 1. Pola Kegiatan Pendampingan

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Kondisi Lokasi PT Angkasa Pura 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai

Bandara I Gusti Ngurah Rai, yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero), terletak di Pulau Bali, Indonesia. Bandara ini merupakan pintu masuk utama bagi banyak wisatawan mancanegara yang mengunjungi Bali, salah satu destinasi pariwisata terkenal di Indonesia. Berlokasi sekitar 13 kilometer di sebelah selatan Kota Denpasar, bandara ini berada di wilayah Kuta, sebelah barat daya dari ibu kota provinsi Bali. Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki luas lahan yang cukup besar, dengan fasilitas terminal dan landasan pacu yang modern untuk menangani lalu lintas pesawat dan penumpang yang terus meningkat. Dengan mengelola bandara ini, PT. Angkasa Pura I bertujuan untuk menciptakan pengalaman layanan yang ramah dan menggambarkan keramahan khas Indonesia bagi para pengunjung.

3.2. Alur Kerja PT Angkasa Pura 1 Bandara I Gusti Ngurah Rai

Alur kerja di PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai terstruktur untuk menjalankan kegiatan operasional dan manajemen bandara secara efektif. Alur kerja ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari pengelolaan layanan komersial, kegiatan operasional penerbangan, pengawasan keamanan, hingga penanganan penumpang dan kargo. Divisi Airport Commercial bertanggung jawab untuk mengelola berbagai layanan komersial di bandara, termasuk kerjasama dengan mitra usaha, pengawasan dan pengelolaan toko-toko bebas bea, restoran, dan layanan lainnya. Evaluasi kerja staff di divisi ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa pengalaman pelanggan di bandara selalu optimal. Sementara itu, divisi lainnya di PT Angkasa Pura I Bandara I Gusti Ngurah Rai juga memiliki peran penting dalam menjaga keselamatan, kenyamanan, dan keamanan operasional bandara secara keseluruhan. Semua tahapan alur kerja ini saling terkait dan diintegrasikan dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggan bandara.

3.3. Peningkatan Kualitas Layanan Staff Commercial

Dalam pengabdian masyarakat ini, permasalahan utama yang ingin diangkat adalah peningkatan kualitas layanan staff commercial di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali melalui evaluasi kerja di PT. Angkasa Pura I. Evaluasi kualitas layanan ini menjadi penting karena pengalaman pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka dan loyalitas terhadap perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan pelanggan yang puas cenderung akan menjaga loyalitasnya terhadap Perusahaan (Akay et al., 2021; IQBAL, 2021; Reza & Salam, 2014). Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kerja terhadap staff di divisi Airport Commercial untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan mencapai standar yang diharapkan oleh perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

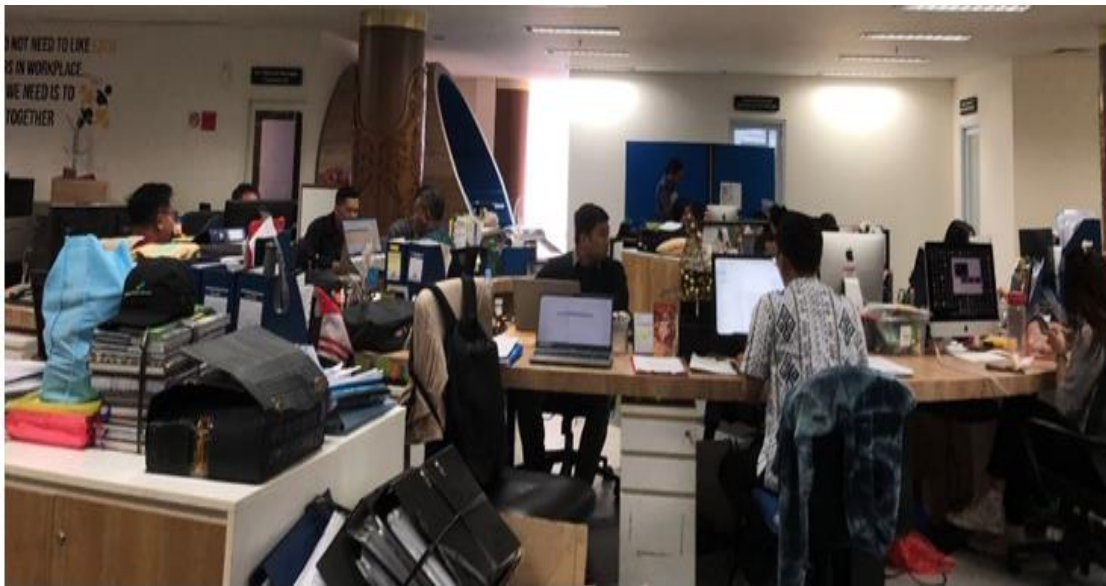
Dalam mengatasi permasalahan peningkatan kualitas layanan staff commercial, PT. Angkasa Pura I perlu melakukan evaluasi kerja secara menyeluruh. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui studi kasus di PT Angkasa Pura 1, khususnya pada Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Metode evaluasi kerja yang efektif meliputi pengumpulan data primer dan

sekunder, termasuk wawancara dengan pihak terkait di PT Angkasa Pura 1 dan observasi langsung terhadap kualitas layanan staff Commercial di PT. Angkasa Pura I.

Dalam proses evaluasi, perlu diperhatikan beberapa aspek penting yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, antara lain: a) Kompetensi dan keterampilan staff: Meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan, interaksi dengan pelanggan, dan pengetahuan produk dan layanan yang ditawarkan; b) Sikap dan perilaku staff: Termasuk keramahan, keramahan, dan kemampuan untuk menangani keluhan dan permintaan pelanggan dengan baik; c) Infrastruktur dan fasilitas: Menilai apakah fasilitas yang ada sudah memadai dan dapat mendukung layanan yang lebih baik; d) Proses pelayanan: Melihat bagaimana proses layanan dilakukan, mulai dari pengambilan pesanan hingga pengiriman produk atau layanan kepada pelanggan.

Tujuan evaluasi kinerja ini adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja Perusahaan dengan meningkatkan kinerja Perusahaan dari sumber daya manusia Perusahaan (Kamil et al., 2020; Puspitawati & Riana, 2014; Wicaksono et al., 2012). Secara keseluruhan, review kinerja karyawan berdampak positif bagi banyak pihak (Laricha et al., 2017; Suhendar & Suroto, 2014; Wicaksono et al., 2012)

PT Angkasa Pura I khususnya di divisi airport commercial ini melakukan evaluasi kinerja secara rutin. Dimana evaluasi kinerja ini dilakukan setiap 1 bulan sekali guna untuk mengevaluasi kinerja sebelumnya dan melakukan rencana-rencana yang akan dilakukan satu bulan kedepan. Dimana Airport commercial merupakan bagian divisi dari PT. Angkasa Pura I yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang meningkatkan pengalaman pelanggan serta menciptakan pendapatan tambahan untuk bandara. Sehingga evaluasi kinerja ini harus tetap dilakukan secara rutin untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan pendapatan.



Sumber: Hasil Pelaksanaan Kegiatan (2023)

Gambar 2. *Staff Airport Commercial* PT Angkasa Pura I Melakukan Evaluasi Kerja

Gambar 3 menyajikan dokumentasi kegiatan pendampingan di PT Angkasa Pura I terkait dengan kegiatan evaluasi kerja.



Sumber: Hasil Pelaksanaan Kegiatan (2023)

Gambar 3. Kegiatan Pendampingan di PT Angkasa Pura I

Dari kegiatan ini tim juga melakukan kegiatan diskusi tanya jawab dan pendampingan dengan pihak PT Angkasa Pura I.



Sumber: Hasil Pelaksanaan Kegiatan (2023)

Gambar 4. Kegiatan Diskusi i PT Angkasa Pura I

3.4 Solusi Permasalahan

Setelah dilakukan evaluasi kerja, PT. Angkasa Pura I dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan staff commercial di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Beberapa solusi yang dapat diimplementasikan adalah sebagai berikut a) Pelatihan dan Pengembangan: Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada staff untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan; b) Program *Reward* dan *Recognition*: Menerapkan program reward dan recognition untuk mendorong sikap dan perilaku positif dari staff, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik; c) Perbaikan Infrastruktur dan Fasilitas: Memastikan fasilitas yang ada sudah memadai dan dapat mendukung layanan yang lebih baik, sehingga pengalaman pelanggan di bandara menjadi lebih nyaman dan menyenangkan; d) Perbaikan Proses Pelayanan: Mengidentifikasi dan memperbaiki proses pelayanan yang tidak efisien atau kurang optimal untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan pelayanan.



Sumber: Hasil Pelaksanaan Kegiatan (2023)

Gambar 5. Kegiatan Evaluasi Kerja PT Angkasa Pura I

Dengan mengimplementasikan solusi-solusi tersebut, diharapkan kualitas layanan staff commercial di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dapat meningkat secara signifikan. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan, loyalitas mereka terhadap perusahaan, dan pada akhirnya dapat menciptakan keuntungan yang berkelanjutan bagi PT. Angkasa Pura I.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan staff commercial di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali melalui evaluasi kerja di PT. Angkasa Pura I. Peningkatan kualitas layanan tersebut menjadi penting karena berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, loyalitas mereka, dan keuntungan yang berkelanjutan bagi perusahaan. Dalam melakukan evaluasi kerja staff commercial, perlu memperhatikan beberapa aspek penting seperti kompetensi dan keterampilan staff, sikap dan perilaku staff, infrastruktur dan fasilitas yang ada, serta proses pelayanan yang dilakukan. Dengan mengidentifikasi potensi perbaikan dari aspek-aspek tersebut, PT. Angkasa Pura I dapat mengimplementasikan solusi-solusi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan. Solusi yang dapat diimplementasikan meliputi memberikan pelatihan dan pengembangan kepada staff, menerapkan program reward dan recognition, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas, serta meningkatkan efektivitas proses pelayanan. Oleh karena itu, sangat penting dilakukan proses pendampingan secara berkala dengan melibatkan mentor atau pendamping yang memiliki kompetensi. Kegiatan selanjutnya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan bagi staff yang baru bergabung. Hal tersebut dapat membantu peningkatan kualitas layanan sehingga menghasilkan evaluasi kerja yang baik.

Daftar Pustaka

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Amalia, F. R., Wijayanti, T., & Rahayu, N. S. (2018). Pemetaan dan Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Wisata Pantai Cemara Banyuwangi. *Journal of Tourism and Creativity*, 2(2), 178. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/tourismjournal/article/view/13848>
- Fuad, E., Ferdiana, R., & Selo. (2014). Perancangan Fitur E-Commerce Berdasarkan Konsep Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Prosiding SNATIF Ke-1*, 259–266.
- Handajani, L., Rifai, A., & Husnan, H. (2019). Kajian Tentang Inisiasi Praktik Green Banking Pada Bank BUMN. *Jurnal Economia*, 15(1), 1–16.
- Handayani, L. (2019). Corporate Governance dan Green Banking Disclosure: Studi Pada Bank di Indonesia. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis (JDAB)*, 6(2), 121–136.

- Havianto, A. (2013). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (studi deskriptif tentang strategi dinas cipta karya dan tata ruang kota surabaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik). *Strategi Dan Pelayanan Publik*, 1–7. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1068ebefdbfull.pdf>
- IQBAL, M. (2021). Efektifitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan pada Usaha di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Aceh). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7(2), 83–93. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i2.609>
- Kamil, N., Setiawan Hendyca Putra, D., Erawantini, F., Muna, N., Kesehatan, J., & Negeri Jember, P. (2020). Evaluasi Kinerja Petugas Distribusi Berkas Rekam Medis Rawat Jalan di RSUD DR. SAIFUL ANWAR Malang. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 155–168.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Laricha, L., Saryatmo, A., & Avilla, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual Dan Quality Function Deployment. *Business Management Journal*, 13(2), 177–192. <https://doi.org/10.30813/bmj.v13i2.919>
- Mahmudi. (2013). Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VIII(3), 312–321.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32–38. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Puspitawati, N. M. D., & Riana, I. G. (2014). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(No 1), 68–80.
- Reza, F., & Salam, R. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*, 2(1), 1–17.
- Suhendar, E., & Suroto. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*, 7(4), 372–386.
- Tjiptono, A., Fandy, & Chandra. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., & Winarno, W. W. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode WebQual Modifikasi Dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, 19(1), 21–34.

Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>