

Peran Customer Service PT. Sriwijaya Air dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandara Soekarno-Hatta

Ahmad Ferdy Ramadhan

Universitas Muhammadiyah Cirebon, Jl Fatahillah No.40 Watubelah, Cirebon
ahmadferdyramadhan@gmail.com

ABSTRACT

Soekarno-Hatta International Airport is the main airport that serves flights to Jakarta, Indonesia. The airport is the most important means of air transportation for the sake of transportation both between islands and between countries. Soekarno-Hatta Airport is one of the gateways for the entry of domestic or international tourists. Limitation The problem in this study is the role of Customer Service in improving services at Soekarno-Hatta Airport. The purpose of this study is to explain how important the task of PT. Sriwijaya Air's Customer Service is in improving services at Soekarno-Hatta Airport. The method in this research is a case study for 2 months. The research is Customer Service in serving passengers. Customer Service has a role which is very important in the operation of airport activities, where Customer Service must provide information regarding departure schedules, arrivals, departure delays and departure cancellations. Customer Service in improving services must also know all the information needed by Soekarno-Hatta Airport users. efforts in carrying out their duties in order to improve services.

Keywords: *Improving Service, Role of PT. Sriwijaya Air Customer Service*

ABSTRAK

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Merupakan sebuah Bandar udara utama yang melayani penerbangan untuk Jakarta, Indonesia. Bandar udara merupakan sarana terpenting dalam transportasi udara untuk kepentingan perhubungan baik antar pulau maupun antar negara. Bandara Soekarno-Hatta merupakan salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan domestik atau internasional. Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah peran Customer Service dalam meningkatkan pelayanan di Bandara Soekarno-Hatta. adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan bagaimana pentingnya tugas Customer Service PT. Sriwijaya Air dalam meningkatkan Pelayanan di Bandara Soekarno-Hatta. Metode dalam penelitian ini adalah studi kasus selama 2 bulan. adapun hal penelitiannya adalah Customer Service dalam melayani Penumpang. Customer Service Memiliki peran yang sangat penting dalam berjalannya aktifitas bandara, dimana Customer Service harus memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan, kedatangan, penundaan keberangkatan dan pembatalan keberangkatan. Customer Service dalam meningkatkan pelayanan juga harus mengetahui seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna Bandara Soekarno-Hatta. Customer Service juga melakukan beberapa upaya dalam pelaksanaan tugasnya guna meningkatkan pelayanan.

Kata Kunci : Peran Customer Service PT. Sriwijaya Air, Meningkatkan Pelayanan

Korespondensi: Ahmad Ferdy Ramadhan, Universitas Muhammadiyah Cirebon, Jalan Fatahillah No.40 Watubelah, Cirebon **WhatsApp:** : 08122432471 **Email :** ahmadferdyramadhan@gmail.com

Submitted: Januari 2021 | **Accepted:** April 2020 | **Published:** Juni 2021

P-ISSN 2620-3111 | E-ISSN 2685-3957 | Website: <https://jurnal.unma.ac.id/index.php/jika/>

PENDAHULUAN

Jasa penerbangan saat ini banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu sarana transportasi. Saat ini bermunculan perusahaan yang menawarkan jasa penerbangan di Indonesia karena meningkatnya permintaan masyarakat untuk melakukan perpindahan dari satu daerah ke daerah lain. Meningkatnya jumlah perusahaan jasa penerbangan mengakibatkan persaingan yang ketat antar maskapai di Indonesia. Maskapai penerbangan menawarkan harga relatif murah sehingga membuat persaingan antar maskapai semakin berlomba-lomba untuk menarik calon penumpang, salah satu maskapai yang banyak dipilih oleh calon penumpang adalah Sriwijaya Air. Pasasi merupakan bagian dari *ground handling* bandara yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani penumpang sebuah maskapai atau *airline*, mulai pertama dari proses *check in* sampai penumpang naik ke pesawat udara.

Kebutuhan akan suatu perjalanan juga dirasakan pelanggan dalam memilih jasa transportasi yang dianggap dapat membawa perjalanan mereka untuk dapat sampai ke tujuan dengan cepat, aman serta juga terjangkau oleh kemampuan ekonominya.

Customer Service berperan penting sebagai penghubung antara perusahaan dengan konsumen, memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama pada pelayanan komunikasi. *Customer Service* merupakan segala aktivitas perusahaan dalam hal memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan.

Bandara Soekarno Hatta merupakan salah satu pintu gerbang masuknya pengunjung maupun wisatawan berbagai daerah (Domestik) ataupun (Internasional). Dalam menjalankan operasionalnya bandara Soekarno-Hatta memiliki beberapa divisi dalam melayani setiap orang yang menggunakan jasa Bandar udara, termasuk dalam pemberian informasi.

Bandara Soekarno-Hatta yang berlokasi di Tangerang telah menunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun. Hal itu nampak jelas dari adanya penambahan beberapa fasilitas yang menunjang pelayanan terhadap konsumen. Hal tersebut terus diupayakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan bagi para pengguna jasa kebandarudaraan.

Bandara Soekarno-Hatta merupakan salah satu bandar udara yang selalu sibuk di Indonesia. Biasanya menjelang hari besar maupun liburan akhir tahun, terjadi peningkatan penumpang, sehingga hal ini dapat memunculkan berbagai permasalahan. Transportasi udara memang lebih banyak dipilih karena dinilai lebih cepat dan efisien dalam segi waktu. Ketika bandara dipadati oleh penumpang yang akan berpergian menggunakan transportasi udara.

Sebagai perusahaan jasa bandara soekarno-hatta harus dapat melayani setiap orang yang membutuhkan pelayanan informasi dengan baik bahkan harus menggunakan pelayanan prima (*Excelent Service*). Karena itu bandara soekarno hatta memiliki suatu divisi khusus untuk memberikan informasi terhadap pengguna jasa bandara yaitu *Customer Service* PT.Sriwijaya Air. Divisi ini tentu lebih mengutamakan pelayanan yang prima dan membina hubungan baik terhadap penumpang ataupun pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan meningkat setiap waktu,tentu semua itu dilakukan agar setiap orang bertanya akan merasa puas dengan jawaban yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Menurut sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Jenis Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif merupakan proses mengumpulkan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada. Jenis penelitian tersebut digunakan untuk mengkaji dan menganalisis tentang Peran *Customer Service* PT.Sriwijaya Air dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandara Soekarno-Hatta.

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam pembuatan tugas akhir ini adalah penelitian kualitatif,. Penelitian Kualitatif didefinisikan sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata - kata, dan disusun dalam sebuah latar alamiah.

Bogdan dan Taylor (1975:5) Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.

Penelitian deskriptif menggambarkan dan menjelaskan secermat mungkin mengenai sesuatu hal atau fenomena dengan memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, juga tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Jenis riset ini bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan aktual tentang fakta-fakta dan sifat populasi atau objek tertentu.

Bogdan dan Biklen (1982) Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sriwijaya Air adalah salah satu maskapai penerbangan domestik terkemuka di Indonesia yang berbasis di Jakarta. Membawa lebih dari 950.000 penumpang perbulan, dari hubnya di Bandara Internasional Soekarno Hatta ke 53 tujuan di Indonesia dan tiga negara regional, termasuk tempat-tempat wisata yang luar biasa dan populer di Indonesia dan negara-negara regional.

Bisnis utama Sriwijaya adalah menyediakan angkutan penumpang dan barang baik di wilayah nasional maupun regional. Sejak didirikan pada 10 November 2013, Sriwijaya Air telah mencapai tujuan yang ditetapkan dalam visi dan misinya. Armada pesawat terbang yang digunakan oleh PT. Sriwijaya Air dalam mengangkut penumpang maupun kargo yaitu Boeing 737-900ER (*Extended Range*), Boeing 737-800NG (*Next Generation*), Boeing 737-500 W.

Sejarah Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Sriwijaya Air berdiri tanggal 10 November tahun 2003 di Jakarta. merupakan perusahaan swasta murni yang didirikan oleh

Chandra Lie, Hendry Lie Johannes Bunjamin, dan Andy Halim. Beberapa tenaga ahli yang turut menjadi pionir berdirinya Sriwijaya Air diantaranya adalah Supardi, Capt. Kusnadi, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella, Suwarsono dan Joko Widodo. memulai usahanya dengan hanya memiliki satu pesawat Boeing 737-200. Pada 10 Nopember 2003 bertepatan dengan peringatan hari Pahlawan merupakan penerbangan perdana Sriwijaya Air dengan rute Jakarta Pangkal Pinang PP, Jakarta Palembang PP, Jakarta Jambi PP, Jakarta Pontianak PP. Sriwijaya Air yaitu perusahaan penerbangan terbesar di Indonesia yang telah menerbangkan lebih dari 700.000 penumpang setiap bulan. Kini Sriwijaya Air telah memiliki 41 tujuan yang dan dua negara tingkat regional serta tujuan wisata terpopuler di seluruh wilayah di Indonesia. Melayani total 41 rute termasuk rute regional dan berkonsentrasi pada bisnis penerbangan penumpang dan layanan pengiriman barang. Dengan jangkauan nasional maupun regional. Kini Sriwijaya air memiliki 32 pesawat Boeing dan akan mendatangkan tambahan armada Boeing 737-800 New Generation.



Sumber: <https://www.sriwijayaair.co.id>

Gambar 1 Boeing 737-800 NG



Sumber: <https://www.sriwijayaair.co.id>

Gambar 2 Boeing 737-900 ER

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada Boeing 737-200 yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada Boeing 737-200. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru, yaitu Boeing 737-300, Boeing 737-400, Boeing 737-500W, dan Boeing 737-800NG.

Maskapai ini sempat memesan 20 unit Embraer 175 dan Embraer 195 pada Paris Airshow 2011, namun kemudian pesanan ini dibatalkan dikarenakan alasan operasional, dan kemudian digantikan oleh Boeing 737-500W. Namun tidak tertutup kemungkinan bahwa Sriwijaya Air akan memesan Embraer kembali, yang akan dialokasikan ke anak perusahaannya, yaitu NAM Air.

Pada Agustus 2007, Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan keselamatan penerbangan dari Boeing, yaitu Boeing International Award for Safety and Maintenance of Aircraft, diberikan setelah inspeksi dilakukan selama beberapa bulan oleh tim dari Boeing Company.

Pada 1 Agustus 2011, Sriwijaya Air meluncurkan buku panduan berbahasa braille dan program khusus untuk penanganan terhadap para Tuna Netra yang terbang dengan maskapai tersebut. Para awak kabin telah dilatih secara khusus untuk menangani penumpang yang memiliki kelemahan tersebut, diantaranya dengan cara pendekatan personal dan dengan sentuhan fisik.

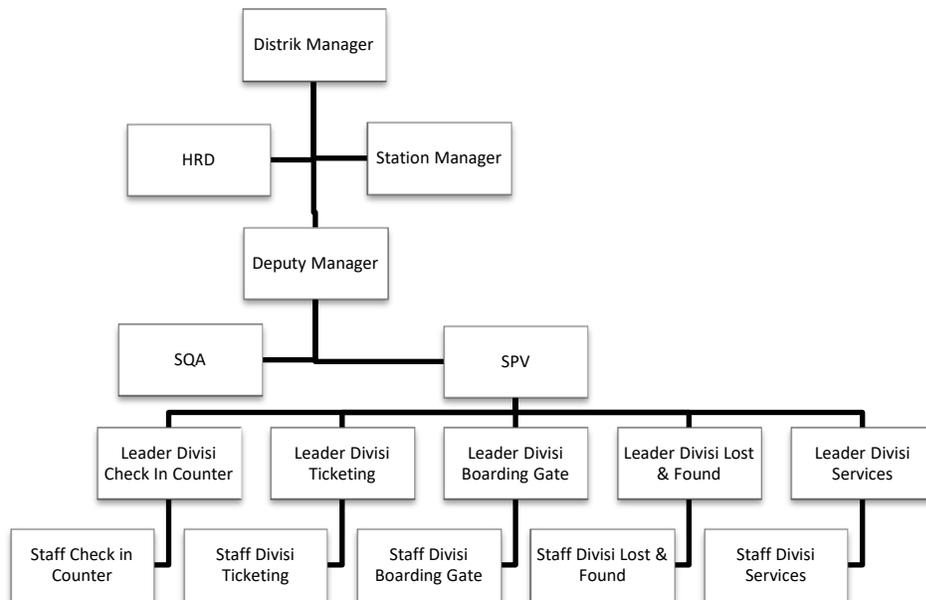
Pada 16 Juni 2015 di Paris Air Show 2015, Sriwijaya Air mengumumkan pemesanan pasti 2 unit 737-900 ER dengan 20 unit 737 MAX 8 sebagai opsi yang akan diambil pada masa depan. Pesanan ini merupakan pertama kalinya Sriwijaya Air memesan pesawat yang benar-benar baru dan langsung dari pabriknya. Kedua 737-900ER milik Sriwijaya Air telah tiba bersamaan pada 23 Agustus 2015.

Pada Agustus 2015, Sriwijaya Air kembali mendapatkan sertifikasi keselamatan penerbangan, yaitu Basic Aviation Risk Standard (BARS) yang dilakukan oleh Flight Safety Foundation, berbasis di Amerika Serikat.



Sumber: <https://www.sriwijayaair.co.id>

Gambar 3 Logo Sriwijaya Air Sumber <https://www.pngitem.com>



Sumber: <https://www.sriwijayaair.co.id>

Gambar 4 Struktur Organisasi PT.Sriwijaya Air Distrik Cengkareng

Customer Service adalah merupakan jasa pelayanan pelanggan yang sangat penting perannya dalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. kehadiran *customer service* dapat membantu melayani pelanggan yang memiliki beberapa masalah maupun kepentingan dengan perusahaan yang berkaitan. tanpa adanya *customer service* Perusahaan tentu tidak dapat berjalan dengan baik.

Customer Service PT. Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta merupakan suatu divisi yang memiliki suatu peran yang sangat vital dalam berjalannya aktivitas di Bandara. *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara soekarno-Hatta memiliki beberapa peran sebagai sumber informasi terhadap pengguna Bandara yang minim informasi tentang keberangkatan, kedatangan, penundaan penerbangan, pembatalan penerbangan dll.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau cargo.

Di dalam sebuah struktur perusahaan, pastilah ada orang-orang yang mempunyai tugas melayani konsumen. Orang-orang ini cenderung menjadi perpanjangan tangan dari perusahaan tersebut. Maka dari itu fungsional orang-orang ini dalam sebuah perusahaan, bisa dibbilang cukuplah vital. Karena ia mempunyai tugas utama memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang. selain itu juga harus pandai dalam menjalin hubungan yang baik dengan mereka. Intinya orang-orang ini adalah jembatan perusahaan terhadap orang-orang luar. Kita biasa menyebut mereka dengan sebutan *customer service*.

Sebagai corong utama dalam membentuk semacam *image* perusahaan terhadap dunia luar. Seorang *customer service* memang diwajibkan berjiwa besar, mempunyai kesabaran tinggi dan selalu ramah serta santun dalam melayani *customer*. Begitu pula seorang *customer service* yang berada pada sebuah maskapai penerbangan. Tugas mereka bisa dibbilang cukup

penting, terkait pelayanan seputar penerbangan, jadwal, serta komplain yang dilayangkan kepada perusahaan penerbangan tempat mereka bekerja.

Customer Service PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta tentu memiliki upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan agar pengguna Bandara merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Adapun upaya-upaya yang dilakukan *customer service* PT.Sriwijaya Air Bandara Soekarno-Hatta adalah sebagai berikut:

1. *Customer Service* memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan dengan benar sehingga penumpang tidak ada yang ketinggalan pesawat.
2. *Customer Service* Memberikan informasi tentang lokasi *counter check in* maskapai Sriwijaya Air agar penumpang tidak kebingungan.
3. *Customer Service* memberikan fasilitas berupa layanan pengaduan penumpang yang berfungsi untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh penumpang.
4. *Customer Service* Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang.

Salah satu tugas utama *customer service* penerbangan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang, juga membina hubungan dan komunikasi antara pihak maskapai, penumpang, dan semua pihak yang terkait dengan penerbangan. *Customer Service* juga harus pandai merumuskan masalah dan mencari jalan keluar dalam waktu yang relatif singkat jika ada sesuatu atau masalah terkait dengan penerbangan.

Dapat dikatakan, *Customer Service* atau pelayanan konsumen merupakan perpanjangan tangan pihak maskapai yang berinteraksi langsung dengan para penumpang. Misalnya, jika terjadi keterlambatan penerbangan, pihak pelayanan konsumen lah yang harus turun tangan untuk mengabarkan langsung kepada calon penumpang yang menunggu di bandara. Atau misalnya terjadi komplain terkait pelayanan pihak maskapai, maka *customer service* harus turun tangan menjelaskan kepada penumpang yang komplain tersebut agar menghindari kesalah pahaman.

Pihak *customer service* harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh para penumpang, sejauh pertanyaan tersebut relevan dengan penerbangan atau maskapai tersebut. Tidak sekadar mampu menjawab pertanyaan, namun pihak *customer service* harus menjawabnya dengan ramah, sopan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, tidak menyudutkan, dan bahkan harus menyenangkan pihak yang sedang komplain tersebut.

Tidak semua komplain terkait penerbangan dapat ditanyakan ke *customer service* atau layanan konsumen. Misalnya, bandara yang kurang nyaman, merupakan tanggung jawab pihak otoritas bandara, bukan tanggung jawab maskapai yang terkait. Beberapa contoh komplain yang dapat dipertanyakan kepada layanan konsumen di antaranya adalah bertanya tentang jadwal dan informasi penerbangan, komplain terkait kesalahan nama pada tiket, komplain terkait keterlambatan atau bahkan pembatalan penerbangan, komplain terkait pelayanan pramugari yang tidak amah atau pilot yang membahayakan, komplain terkait ketidaknyamanan selama masa penerbangan, dan berbagai pertanyaan atau komplain yang berkaitan langsung dengan layanan maskapai.

Jika penumpang memiliki keluhan dan pertanyaan terkait hal-hal yang telah disebutkan di atas, konsumen atau penumpang pesawat terbang dapat menghubungi *customer service* dengan cara mendatangi langsung kantor *customer service* maskapai tersebut di bandara. Di setiap bandara di mana sebuah maskapai beroperasi, biasanya akan selalu terdapat kantor *customer service* untuk melayani penumpang. Selain dapat mendatangi kantor *customer Service* di bandara, calon penumpang dapat menghubungi nomor kontak *customer service* maskapai tersebut yang biasanya akan tertera di tiket yang dibawa oleh penumpang. Hubungilah nomor *customer service* yang tertera pada tiket jika Anda sebagai calon penumpang memiliki pertanyaan dan keluhan seputar perjalanan dengan pesawat terbang menggunakan jasa maskapai penerbangan tersebut.

Sebagai maskapai yang berdiri sejak 2003 ini, sudah banyak hal yang mewarnai perjalanannya hingga saat ini. Dikutip dari berbagai sumber, maskapai ini memiliki rekam jejak kecelakaan. Tercatat sejak maskapai ini berdiri, kecelakaan yang dialami tidak pernah

memakan korban jiwa. Namun, kecelakaan pesawat yang terjadi pada 9 Januari 2021, menjadi catatan kelam dari perjalanan maskapai ini, sebab memakan korban jiwa yang belum pasti jumlahnya

Masih dari sumber sriwijayaair.co.id, Sriwijaya Air menekankan bahwa keselamatan adalah hal yang sangat penting dan merupakan prioritas yang absolut. Pemeliharaan armada dari Sriwijaya Air dilakukan oleh tim pakar mesin pesawat dari dalam maupun luar negeri. Standar pemeliharaan pesawat dari Sriwijaya Air mengikuti prosedur baik dari standar manufaktur dan regulasi dari Direktorat Kelaikan Udara dan Pengoperasian Pesawat Udara. Kerja keras tim pemeliharaan membuahkan penghargaan dari Boeing atas komitmen mempromosikan keamanan penerbangan.

Sriwijaya Air juga berhasil meraih penghargaan dari Kementerian Transportasi Indonesia pada 2008. Pada 2015, Sriwijaya Air juga mendapatkan sertifikasi Basic Aviation Risk Standard (BARS) dari Flight Safety Foundation yang berbasis di Amerika Serikat. Tertulis juga, penerbang beserta kru pesawat yang terlatih dan berpengalaman melengkapi keseluruhan prosedur keselamatan Sriwijaya Air.

Akhir-akhir ini, terkait semakin banyak sistem transportasi udara, dan semakin minimnya tingkat kecelakaan pesawat, membuat moda transportasi satu ini, makin digemari kembali. Terlebih jika musim libur tiba. Seperti libur lebaran tahun ini, banyak pemudik yang menggunakan transportasi ini untuk kembali ke kampung halaman. Pesawat memang semakin menjadi favorit di hati masyarakat. Terlebih sekarang ini banyak perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Dirjen Penerbangan Udara dalam peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas seputar penerbangan, baik bandara pesawat dan juga hal-hal penumpang lainnya. Hal ini menjadi poin penting mengingat peran penerbangan udara sebagai gerbang utama masuknya turis ke Indonesia. Terlebih peningkatan yang dilakukan di bandara internasional. Kini penerbangan Indonesia semakin bergerak ke arah yang lebih baik di mata dunia internasional.

Dengan semakin banyaknya peminat untuk menaiki pesawat ke berbagai tujuan, maka tugas seorang *customer service* di loket-loket bandara menjadi sangat penting. Mereka mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para calon

penumpang. Mereka juga harus mampu membina hubungan serta komunikasi yang baik dan ramah antara pihak maskapai, penumpang dan juga semua pihak yang terkait dengan penerbangan. Selain itu, seorang *customer service* diharapkan pandai dalam merumuskan masalah dan mencari jalan keluarnya dalam waktu yang relatif singkat, jika muncul masalah terkait dengan penerbangan.

Jika anda kebetulan tengah akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat terbang oleh salah satu maskapai yang ada, kemudian terjadi masalah, maka anda boleh mengajukan komplain kepada maskapai tersebut melalui seorang *customer service* yang berada di loket-loket bandara. namun pastikan terlebih dahulu, jika anda hendak komplain.pasalnya tidak semua komplain bisa diajukan ke seorang *customer service*. Ada komplain-komplain yang memang tidak bisa diajukan ke *customer service*. Komplain apa sajakah yang tidak bisa diterima oleh seorang *customer service* yaitu, masalah-masalah yang tidak ada kaitannya dengan penerbangan ataupun terkait dengan pelayanan maskapai tersebut. Misal anda datang terlambat dan pesawat baru saja lepas landas, anda tidak bisa complain tentang keterlambatan anda tersebut.

Lantas jenis komplain apa sajakah yang dapat diterima oleh pihak *customer service* maskapai penerbangan yaitu tentu saja komplain-komplain yang relevan dengan maskapai tersebut. Sebagai contohnya anda dapat bertanya tentang jadwal penerbangan informasi kedatangan serta keberangkatan pesawat, bisa juga tentang keterlambatan atau pembatalan penerbangan komplain terkait, pelayanan yang diberikan selama di ruang tunggu bandara (untuk penumpang bisnis dan kelas utama). Komplain-komplain seputar pelayanan pramugari, atau ketidaknyamanan anda selama penerbangan . hingga komplain seputar kesalahan nama yang tertera pada boarding pass.

Sriwijaya Air selama ini dikenal sebagai maskapai penerbangan dengan sejarah serta reputasi yang baik. Dalam kejadian kemarin, diperkirakan pesawat Sriwijaya Air jatuh di sekitar perairan antara Pulau Laki dan Pulau Lancang, Kepulauan Seribu.Pesawat berjenis Boeing 737-524 dengan registrasi PK-CLC itu lepas landas dari Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Lima menit setelahnya merupakan momen-momen krusial ketika pesawat Sriwijaya Air hilang kontak dan lepas kendali. Diperkirakan pesawat jatuh dengan kecepatan tinggi, 358 knots. Si burung besi turun curam dari ketinggian 10.725 kaki menuju 250 kaki. Berdasarkan data manifes, pesawat Sriwijaya Air itu membawa 62 orang, mencakup 50 penumpang dan 12 kru. Spesifiknya, 40 orang dewasa, 7 anak-anak, 3 bayi. Di antara maskapai penerbangan domestik, Sriwijaya Air adalah maskapai penerbangan terbesar ketiga di Indonesia. Sriwijaya Air punya pamor baik di kancah bisnis penerbangan.

Pada 2007, Sriwijaya Air memperoleh penghargaan keselamatan penerbangan dari Boeing International Award for Safety and Maintenance of Aircraft, penghargaan untuk tingkat jaminan keselamatan yang tinggi dan perawatan pesawat yang baik dari perusahaan Boeing. Tahun 2015, Flight Safety Foundation, organisasi penerbangan yang berbasis di Amerika Serikat memberikan sertifikasi keselamatan penerbangan atau Basic Aviation Risk Standard (BARS) kepada Sriwijaya Air.

Setiap bulannya, Sriwijaya Air mengangkut lebih dari 950.000 penumpang. Sejak berdiri pada 2003, kini Sriwijaya Air yang markas hubnya di Bandara Internasional Soekarno-Hatta menerbangkan penumpang ke 53 tujuan di Indonesia, serta empat negara lainnya, yang mencakup Malaysia, Timor Leste, Thailand, dan Tiongkok. Dengan strategi bisnis yang konsisten di bidang transportasi udara, sejak 2003 hingga sekarang, Sriwijaya Air nyaris tidak pernah mengalami kerugian. Yusnida Abdul Rahman dalam tesisnya, Analisis Strategi Bersaing PT. Sriwijaya Air Untuk Meningkatkan Daya Saing Berkelanjutan (2015:9) menyebutkan bahwa strategi pemasaran Sriwijaya Air adalah dengan membidik layanan medium service.

Keunggulan Sriwijaya Air adalah layanannya yang diklaim berkualitas serta didukung sumber daya yang handal. Sesuai dengan Permen Perhubungan No. PM 49 Th. 2012, bahwa pesawat dengan pelayanan medium service menyesuaikan bagasi penumpang maksimal 20 Kg, media hiburan berupa majalah, inflight shopping, dan surat kabar. Selain itu, pelayanan di dalam pesawat Sriwijaya Air juga mencakup makanan dan minuman yang terdiri dari boks makanan ringan, air mineral, teh panas, kopi, dan heavy meal.

Jenis pesawat yang digunakan Sriwijaya Air, dengan anak perusahaannya NAM Air, sebagian besar diproduksi oleh The Boeing Company dan sisanya dari ATR. Terdapat tiga jenis pesawat Boeing yang digunakan yaitu Boeing 737-900ER dengan 220 kursi, Boeing 737-800 NG dengan 189 kursi, Boeing 737-500 W dengan 8 kursi eksekutif dan 112 kursi ekonomi, serta satu ATR 72-600 dengan 72 kursi. Sejak 2008 hingga 2021, tercatat Sriwijaya Air telah mengalami enam kecelakaan, empat di antaranya tidak memakan korban jiwa. Sementara itu, kecelakaan pada Sabtu tanggal 9 Januari 2021 lalu diperkirakan menelan banyak korban. Direktur Utama Sriwijaya Air Jefferson Irwin Jauwena mengatakan pesawat dengan kode penerbangan SJ-182 yang jatuh di sekitar Kepulauan Seribu dalam kondisi sehat dan tak bermasalah. "Kalau kondisi pesawat dalam keadaan sehat, sebelumnya pulang pergi ke Pontianak dan harusnya tidak ada masalah. Laporan dari *maintenance* semuanya lancar," kata Jefferson dalam konferensi pers di Bandara Soekarno-Hatta. Dia mengaku ada penundaan atau delay yang terjadi selama 30 menit sebelum penerbangan, namun bukan disebabkan adanya kerusakan mesin pesawat. Penundaan ini terjadi akibat adanya cuaca buruk di rute penerbangan yang akan dilalui." Delay akibat hujan deras".

SIMPULAN

Semakin populernya pesawat sebagai transportasi yang digemari masyarakat tidak terlepas dari adanya kerja sama dari berbagai pihak dan elemen yang memiliki kepentingan terkait keselamatan dan kenyamanan perjalanan dengan pesawat terbang. Salah satu elemen yang keberadaannya cukup penting terkait dengan keselamatan dan kenyamanan penerbangan, adalah *customer service* atau pelayanan konsumen. Pelayanan konsumen berfungsi menengahi komunikasi antara pihak maskapai dengan pihak konsumen jika konsumen memiliki pertanyaan atau komplain terkait dengan perjalanan dengan pesawat terbang.

Bandara Soekarno-hatta merupakan salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan domestik atau internasional ke Jakarta. dalam melayani penumpang PT. Sriwijaya Air memiliki *customer Service* yang berperan sangat penting dalam beroperasinya suatu Bandara, Khususnya Bandara Soekarno-hatta. *Customer Service* PT. Sriwijaya Air dalam

pelaksanaanya tentu memiliki upaya agar dapat meningkatkan pelayanan. beberapa upaya yang dilakukan *customer service* adalah seperti memberikan informasi jadwal keberangkatan, kedatangan, penundaan keberangkatan, pembatalan keberangkatan dan lainnya. untuk memberikan kepuasan kepada pengguna bandara maka *customer service* harus mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh pengguna bandara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ary Mercyanto. 2020. Silabus Passenger & Baggage Handling. UMC.
- Deddy Mulyana, 2000 . Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Eka Putri Susilowati, 2017. “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera kantor Cabang Suruh.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- J. Moleong, Lexy. 2010. Metode Penelitian Kualitatif edisi Revisi. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasmir, 2005. Etika Customer Service. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Majid, Abdul, Suharto. 2011. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Salamadian 2021, Diakses pada 4 september 2021, dari <https://salamadian.com/pengertian-customer-service>
- Selamanya.id 2021 fungsi customer service, Diakses pada 18 september 2021, dari <https://selamanya.id/fungsi-customer-service-maskapai-penerbangan>
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 53-63
- Tirto.id 2020 Sriwijaya Air. Diakses pada 18 September 2021 dari <https://tirto.id/sejarah-maskapai-sriwijaya-air-jenis-pesawat-yang-dioperasikan-f83G>
- VOI, 2021 Sriwijaya Air, Diakses pada 15 juni 2021 dari <https://voi.id/bernas/26177/perjalanan-sriwijaya-air-pernah-dapat-penghargaan-dari-amerika-serikat-hingga-jatuh-di-kepulauan-seribu>
- Wikipedia. 2021. Sriwijaya Air. Diakses pada 13 Juni 2021, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Sriwijaya_Air#Sejarah_Sriwijaya_Air