

**STRATEGI UNIT INFORMASI PT ANGKASA PURA II PADA
BANDARA RADIN INTEN II LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMI *COVID-19***

(Tugas Akhir)

Oleh

Early Apnisa Cut Mutia

NPM 1906071029



**DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2022

**STRATEGI UNIT INFORMASI PT ANGKASA PURA II PADA
BANDARA RADIN INTEN II LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMI *COVID-19***

Early Apnisa Cut Mutia

NPM. 1906071029

ABSTRAK

Sejak tahun 2020 pandemi Virus *Covid-19* melanda dunia, mengakibatkan segala aktivitas terbatas termasuk aktivitas pelayanan di bandara. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk menentukan strategi-strategi pelayanan, karena adanya pandemi membuat penilaian publik terhadap pelayanan yang diberikan akan mudah dinilai negatif. Diantaranya dapat memberikan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar penumpang atau pengguna jasa bandara tidak merasa khawatir saat melakukan interaksi dengan petugas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan Unit Informasi PT Angkasa Pura II pada Bandara Radin Inten II Lampung dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19* dan juga kelebihan serta kekurangan dari strategi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data melalui wawancara mendalam, observasi, studi dokumentasi. Metode observasi dilakukan dengan magang selama 40 hari kerja mulai 10 Januari - 07 Maret 2022 di Unit Informasi Bandara Radin Inten II. Adapun hasil dari penelitian ini Unit Informasi Bandara Radin Inten II menjalankan strategi pelayanan prima yaitu menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan standar Kemenkes dan menjaga budaya 3S (senyum, sapa, salam) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dapat menjaga citra positif perusahaan ketika memberikan pelayanan di masa pandemi *Covid-19*.

Kata kunci: Bandara, Pandemi *Covid-19*, Pelayanan prima, Unit Informasi.

**INFORMATION DIVISION STRATEGY OF THE LIMITED LIABILITY
COMPANY (LLC) ANGKASA PURA II AT RADIN INTEN AIRPORT IN
LAMPUNG ON PROVIDING EXCELLENCE SERVICE DURING THE
COVID-19 PANDEMIC**

Early Apnisa Cut Mutia
NPM.1906071029

ABSTRACT

Since the spread of Covid-19 pandemic in 2020 hit the world, resulting in a limited activities in various fields, including the service at airports. Therefore, companies need to determine a new strategy because of this. The pandemic has given a bad perception towards the service made by the companies. Such as giving an excellent service in order for the passengers or costumers of the airport can be less worried in doing transaction.

The purpose of this research is to know what kind of strategies implicated in information division of PT Angaksa Pura II in Radin Inten II Airport in Lampung Province on providing service in the middle of pandemic and also to know strength and weakness of the current strategy. This research uses a descriptive method with a depth interview, observation and documentation study in data collection. The observation method was done during the 40 days internship period of writer, start on January 10th - March 7th 2022 under the Radin Inten II Airport information division.

Therefore, the result of this research are, the Information division in Radin Inten II implement the health protocol based on the direction of the Ministry of Health of Indonesia and maintain the 3S protocol (Smile, salute and salam) according to the standard operating procedure (SOP). As concluded that the excellent service can keep the positive image of the company in the middle of pandemic.

Keywords: Airport, Covid-19 Pandemic, Excellent Service, Information Division.

**STRATEGI UNIT INFORMASI PT ANGKASA PURA II PADA
BANDARA RADIN INTEN II LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMI *COVID-19***

Oleh

Early Apnisa Cut Mutia

Tugas Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

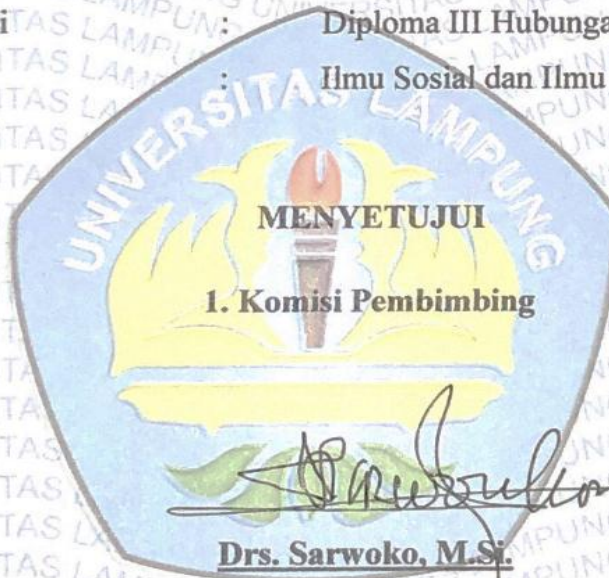
Judul Tugas Akhir : **STRATEGI UNIT INFORMASI PT
ANGKASA PURA II PADA BANDARA
RADIN INTEN II LAMPUNG DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
DI MASA PANDEMI COVID-19**

Nama Mahasiswa : **Early Apnisa Cut Mutia**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1906071029**

Program Studi : **Diploma III Hubungan Masyarakat**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



NIP. 195710191986031001

2. Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat

Agung Wibawa, S.Sos.I.,M.Si

198109262009121004

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Drs. Sarwoko, M.Si.
NIP. 195710191986031001



Penguji Umum

: Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si
NIP. 198109262009121004



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 09 Agustus 2022

PERNYATAAN

Nama : Early Apnisa Cut Mutia
Npm : 1906071029
Program Studi : D3 Hubungan Masyarakat
Alamat : Jl. Raya Bernung 1, Kec. Gedong Tataan, Kab. Pesawaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini yang berjudul **“STRATEGI UNIT INFORMASI PT ANGKASA PURA II PADA BANDARA RADIN INTEN II LAMPUNG DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMI COVID-19”** adalah benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau dibuatkan oleh orang lain. Apabila dikemudian hari Tugas Akhir saya ada pihak lain yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap dicabut gelar akademi saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dalam keadaan sadar, dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 09 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '3000', 'METRAL TEMPEL', and the serial number '875AJX994088083'.

Early Apnisa Cut Mutia

NPM. 1906071029

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Bandar Lampung pada tanggal 14 April 2001. Merupakan anak ketiga dari tiga saudara, dengan ayah yang bernama Sahmudidin dan ibu yang bernama Eva Susanti. Pada tahun 2007, penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Cempaka di Kecamatan Gedong Tataan.

Menempuh pendidikan formal yang antara lain Sekolah Dasar Negeri (SDN) 26 Gedong Tataan yang diselesaikan pada tahun 2013. Kemudian Sekolah Menengah Pertama (SMP) 28 Bandar Lampung yang lulus pada tahun 2016. Melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Perintis 1 Bandar Lampung terselesaikan pada tahun 2019 dan penulis termasuk siswa yang aktif dalam ekstrakurikuler pramuka.

Kemudian pada tahun yang sama 2019 penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi, terdaftar sebagai Mahasiswa Diploma Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui Simanila Vokasi. Karena magang merupakan salah satu syarat lulus, maka penulis melakukan magang di PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Radin Inten II Lampung pada bagian Unit Informasi (Customer Service Airport) selama 40 hari kerja mulai tanggal 10 Januari – 07 Maret 2022.

MOTTO

Dia mengetahui apa yang masuk kedalam bumi dan apa yang keluar dari dalamnya, apa yang turun dari langit dan apa yang naik ke sana. Dan Dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.

(QS Al-Hadid (57): 22)

“Masa depan kita mungkin gelap, menyakitkan, sulit. Kita mungkin tersandung atau jatuh. Namun, bintang bersinar paling terang saat malam paling gelap. Jika bintang-bintang tersembunyi, biarkan cahaya bulan membimbing kita. Bahkan jika bulan gelap, biarkan wajah kita menjadi cahaya yang membantu untuk menemukan jalan kita.”

(Kim Namjoon a.k.a RM BTS)

“Aku tidak khawatir akan jadi apa aku di masa depan nanti, apa aku akan berhasil atau gagal. Tapi, yang pasti apa yang aku lakukan sekarang akan membentukku di masa depan nanti.”

(Uzumaki Naruto)

PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur ku hanya kepada Allah SWT. Yaallah Ya Tuhanku, Alhamdulillah terimakasih atas segala rahmatMu, karuniaMu, kasih sayangMu yang senantiasa mengalir menyertai hambaMu ini. Memberikan kemudahan dalam proses pembuatan Tugas Akhir sehingga dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

The Perfect Parents

Kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada kedua orang tua yang sangat kukasihi dan kusayangi. Mama dan Papa, Tugas Akhir ini kupersembahkan sebagai tanda terima kasih yang tiada henti atas do'a-do'a yang senantiasa mengiringi langkahku, segala kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada henti yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan.

Saudara-Saudariku

Kupersembahkan untuk Ayuk Yoni, Abang Novan dan kakak-kakak iparku yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun materi dalam menyelesaikan proses studiku, yang selalu mengatakan jangan mudah menyerah dan selalu optimis, mudah-mudahan semuanya selalu dalam ridho dan rahmat Allaht SWT.

My Best Friend

Untuk *bestie-bestie* aku, Adinda, Chairunisa, Hany, Selni, Putri, Vici yang telah menemani selama tiga tahun ini dan senantiasa memberikan motivasi agar aku dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini secepatnya. Juga untuk Vira dan Asnani yang selalu ada, yang mau mengerti kesibukanku dari dulu hingga sekarang. Samoga Allah SWT mengabulkan impian-impian yang kita rencanakan.

See you in the future guys.

My Emotional Support

Bangtan Sonyeondan. Namjoon, Seokjin, Yoongi, Hoseok, Jimin, Taehyung dan Jungkook. Terimakasih karena lewat lagu-lagu dan keberadaan kalian yang selalu ada telah mensupport dan menghibur penulis selama mengerjakan Tugas Akhir.

Semoga kita bisa ketemu lagi, *soon!*

Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.

SANWACANA

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamu'alaikum warahmatulahi wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Unit Informasi PT Angkasa Pura II Pada Bandara Radin Inten II Lampung Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di masa Pandemi.” Tugas Akhir yang penulis susun ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Ilmu Komunikasi pada Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung.

Terlepas dari kekurangan yang ada, penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu. Maka, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Agung Wibawa, S.Sos.I.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, dan juga merupakan Dosen Penguji saya.
3. Bapak Drs. Sarwoko, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan menyediakan waktu dalam membimbing dan mengarahkan saya selama dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak Vito Frasetya, S.Sos.,M.Si. Selaku Pembimbing Akademik saya selama berkuliah di Diploma III Hubungan Masyarakat Universitas Lampung.
5. Seluruh Dosen pengajar program studi DIII Hubungan Masyarakat yang telah memberikan ilmunya kepada saya. Satu harapan semoga ilmu-ilmu yang telah saya dapatkan menjadi berkah dan bermanfaat untuk hidup dan masa depan.

6. Seluruh staf dan karyawan program studi Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Keluarga besar PT Angkasa Pura II KC Bandara Radin Inten II Lampung, terutama bapak Latif Nur Sasongko selaku *Assistant Manager Of Airport Operation & Service*, Ibu Nurjanah dan Ibu Eka Lestari selaku Supervisor Unit Informasi Bandara Radin Inten II Lampung yang selalu memberikan arahan dan informasi serta membantu dan membimbing penulis mulai dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) hingga penyusunan Tugas Akhir.
8. Sahabat-sahabatku yang tidak dapat kusebutkan satu-satu, yang selalu memberikan dukungan dan doa terbaik untukku.
9. Teman-teman Diploma III Hubungan Masyarakat, khususnya Humas 2019 atas kebersamaan selama ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membaca. Dengan iringan doa semoga bantuan mereka menjadi amal Sholeh dan mendapat Ridho dari Allah SWT atas apa yang telah diberikan kepada penulis.

Wassalamualaikum warahmatulahi wabarakatuh

Bandar Lampung, 09 Agustus 2022



Early Apnisa Cut Mutia

NPM. 1906071029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN SAMPUL	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penulisan	4
1.5 Metode Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Strategi	7
2.2 Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas)	7
2.2.1 Tujuan dan Fungsi Humas	9
2.2.2 Tugas Humas	10
2.2.3 Peran Humas	11
2.3 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi	11
2.3.1 Ciri-ciri Komunikasi Antar Pribadi	13
2.4 Unit Informasi Bandar Udara Radin Inten II Lampung	14
2.5 Pengertian Pelayanan	17
2.6 Pengertian Pelayanan Prima.....	18
2.6.1 Tujuan Pelayanan Prima	19
2.6.2 Fungsi Pelayanan Prima.....	19
2.7 Pengertian Virus Covid-19.....	20
2.8 Pengertian Pandemi.....	20

BAB II GAMBARAN UMUM

3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	22
3.1.1	Sejarah Singkat PT Angkasa Pura II.....	22
3.1.2	Bandara Radin Inten II Lampung.....	23
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.3	Struktur Organisasi.....	26
3.4	Bidang Usaha	27
3.5	Spesifikasi Bandara.....	28
3.6	Logo	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil	33
4.1.1	Strategi Unit Informasi PT Angkasa Pura II Pada Bandara Radin Inten II Lampung Dalam Memberikan Pelayanan Prima Dimasa Pandemi Covid-19	34
4.1.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam MemberikanPelayanan Prima.....	37
4.2	Pembahasan.....	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	44

DAFTAR PUSTAKA	45
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.5 Potret Bandara Radin Inten II Lampung	26
Gambar 3.6 Logo Lama Angkasa Pura II	29
Gambar 3.6 Logo Baru Angkasa Pura II.....	29
Gambar 4.1 Penerapan Protokol Kesehatan.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Organisasi	24
Tabel 3.2 <i>Runway</i>	27
Tabel 3.3 <i>Taxiway</i>	27
Tabel 3.4 <i>Apron</i> (Kapasitas Parkir 11 Pesawat B 737 Series, A320, ATR72)	27
Tabel 3.5 Fasilitas Sisi Barat.....	28
Tabel 3.6 Fasilitas Pelayanan Bandar Udara.....	28
Tabel 3.7 Fasilitas Penumpang Pesawat Udara.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan ekonomi dunia yang semakin berkembang pesat seperti saat ini, tidak hanya dalam bidang teknologi dan informasi saja yang berkembang. Pelayanan jasa transportasi udara pun banyak yang mengalami perkembangan. Semakin bertambahnya maskapai penerbangan yang beroperasi di bandara (bandar udara) serta terjangkauunya *tariff* pesawat bagi sebagian besar masyarakat menjadikan transportasi udara menjadi moda transportasi yang tepat dan populer di kalangan masyarakat yang membutuhkan mobilitas yang tinggi dan tepat.

Pelayanan dan kinerja perusahaan mempunyai peran penting dalam menyediakan sarana dan prasarana dalam menunjang jalannya arus transportasi udara. Dengan visi dan misi serta standar pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan yang telah terprogram dan terencana dengan baik turut serta berperan dalam memberikan pelayanan jasa yang berkomitmen, tepat, dan maksimal.

Menurut Kotler (1997:464) yang dikutip oleh Suharto Abdul M (2011:33) mendefinisikan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fiksi. Sedangkan menurut Sugiarto (2002:36) yang juga dikutip oleh Suharto Abdul M (2011:34) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Standar pelayanan yang diterapkan oleh setiap bandara yang dijadikan ketetapan atau acuan dalam bertindak umumnya disesuaikan dengan budaya dari setiap bandara, tentu saja setiap bandara memiliki cara tersendiri agar mendapatkan respon positif dari penumpang dan pengguna bandara, misalnya menerapkan pelayanan prima di bidang yang berurusan langsung dengan pelayanan pada penumpang yang dilakukan oleh petugas *frontliner* bandara salah satunya adalah Unit Informasi.

Unit Informasi adalah petugas yang mempunyai peran dan tugas serupa dengan *Customers Service*, yaitu seperti melayani langsung setiap keluhan permasalahan yang dialami oleh penumpang atau pengguna jasa bandara walaupun hanya sekedar bertanya atau ingin mendapatkan informasi penerbangan atau jasa dari suatu bandar udara tersebut. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Unit Informasi merupakan *Customer Service* Bandar Udara Randin Inten II Lampung.

Unit Informasi merupakan ujung tombak dari sebuah perusahaan, yang berhadapan langsung dengan pelanggan atau penumpang. Pelayanan publik harus cepat dan tanggap terhadap suatu masalah yang ada dapat mengetahui dengan cepat solusi penyelesaiannya dengan cara yang kreatif agar tidak berdampak lebih jauh terhadap perusahaan.

Namun sejak tahun 2020 dunia dilanda bencana non alam yang mengakibatkan segala aktivitas kehidupan kita berubah dan terbatas. Adanya pandemi *Covid-19* membuat aktivitas yang kita jalani menjadi sulit dan harus selalu memperhatikan kesehatan diri serta lingkungan sekitar. Masyarakat dituntut untuk cerdas dalam menjaga diri agar terhindar dari bahaya virus tersebut. Sehubungan dengan masa pandemi *Covid-19* maka pelayanan prima yang lebih menjadi kunci utama perusahaan untuk tetap memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang agar tidak takut untuk berinteraksi secara langsung di bidang pelayanan.

Sehubungan dengan strategi dalam memberikan pelayanan prima (*Excellent Service*) dimasa pandemi *Covid-19*, maka Unit Informasi PT Angkasa Pura II

di Bandara Radin Inten II Lampung diharapkan memiliki berbagai strategi untuk memberikan pelayanan yang optimal dan juga rasa aman agar pelayanan Unit Informasi berjalan dengan baik seperti menerapkan standar protokol secara ketat dan juga karyawan itu sendiri harus dalam keadaan sehat dalam memberikan pelayanan, selain menerapkan standar protokol yang ekstra salah satu strategi yang ditempuh dengan cara menciptakan komunikasi antar pribadi yang baik karena komunikasi antar pribadi sangatlah efektif untuk merubah perilaku orang lain. Diharapkan dengan menjalin komunikasi yang baik kepada penumpang dan memberikan pemahaman tentang kondisi pelayanan dimasa pandemi Covid-19, penumpang akan merasa nyaman dan aman untuk berinteraksi secara langsung dengan petugas tanpa harus takut dengan penyebaran virus Covid-19.

Di dalam komunikasi antar pribadi terdapat ciri khusus yaitu percakapan terjadi secara dua arah dimana *feedback* diterima secara langsung tanpa perantara. Percakapan dua arah memiliki daya tangkap yang mudah untuk komunikator baik secara verbal dalam bentuk kata maupun non verbal dalam bentuk Bahasa tubuh seperti anggukan, senyuman dan lain sebagainya. Selama proses komunikasi antar pribadi berlangsung sangat penting terjadinya berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu agar tidak menimbulkan salah persepsi atau kesalah pahaman. Salah satu contohnya adalah pada saat staff Unit Informasi menjelaskan tentang syarat perjalanan bagi anak berusia <12 tahun.

Diharapkan dengan menerapkan komunikasi antar pribadi yang baik dan didukung dengan pelayanan serta kinerja yang baik maka dapat terbentuk citra yang positif terhadap bandara tersebut. Pencitraan sangat diperlukan sebagai tolok ukur atas kinerja yang telah dikerjakan oleh pegawai, sehingga penumpang atau pengguna jasa bandara merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Informasi Bandara Radin Inten II Lampung khususnya di masa pandemi *Covid-19*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “**Strategi Unit Informasi PT Angkasa Pura II Pada Bandara Radin Inten II Lampung Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di masa Pandemi Covid-19**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19* diperlukan sikap pelayanan yang baik dari petugas Unit Informasi demi memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada penumpang maupun pengguna jasa dari Bandara Radin Inten II. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana Strategi Unit Informasi PT Angkasa Pura II pada Bandara Radin Inten II dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19*?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat Unit Informasi PT Angkasa Pura II pada Bandara Radin Inten II dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukan diatas, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi Unit Informasi PT Angkasa Pura II pada Bandara Radin Inten II dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19*.
2. Untuk mengetahui apasajakah faktor pendukung dan penghambat Unit Informasi PT Angkasa Pura II pada Bandara Radin Inten II dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19*.

1.4 Kegunaan Penulisan

1. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai ahli madya pada program Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

2. Memberikan informasi dan menambah wawasan pembaca tentang bagaimana staff Unit Informasi dalam pelayanan jasa di Bandara Internasional Radin Inten II Lampung.
3. Sebagai evaluasi dan juga masukan bagi PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Radin Inten II Lampung agar lebih meningkatkan pelayanan prima di masa pandemi *Covid-19* khususnya di bidang *frontliner* bagian Unit Informasi.

1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data disesuaikan pada jenis penulisan serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam pengamatan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Adalah suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung ditempat kejadian pada objek penelitian yaitu menjelaskan dan mencari apa saja kesalahan yang terjadi. Penelitian dilakukan saat penulis magang di PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Radin Inten II dari tanggal 10 Januari 2022 sampai dengan 07 Maret 2022.

2. Teknik wawancara (interview)

Teknik pengumpulan data dan informasi melalui Tanya jawab langsung kepada narasumber. Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah Supervisor 2 Unit Informasi Bandara Radin Inten II Lampung yaitu Eka Lestari.

3. Teknik Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan tugas akhir diantaranya, struktur organisasi, spesifikasi bandara, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diperoleh dan dipinjamkan oleh pegawai PT Angkasa Pura II KC Bandara Radin Inten II Lampung.

4. Teknik kepustakaan

Adalah sebuah teknik pengumpulan data yang terdapat di perpustakaan. Penulis mengumpulkan data dan mendapatkan informasi juga pendapat

para ahli. Dalam tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa buku, skripsi, jurnal, maupun beberapa situs website.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Strategi

Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi adalah alat untuk mencapai tujuan. Dapat juga dikatakan strategi merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan situasi atau hasil yang dapat dianggap penting, dimana tindakan akan dilakukan secara sadar dengan pertimbangan yang wajar. Strategi dibuat sedemikian rupa agar mengetahui dengan jelas apa yang sedang dan apa yang akan dilakukan perusahaan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Hamel dan Prahalad (1995:31), yang mengangkat kompetensi inti sebagai hal penting. Mereka berdua mendefinisikan strategi yang terjemahannya sebagai berikut: “strategi merupakan tindakan yang bersifat inkremental (senantiasa maningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan”. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti dalam bisnis yang dilakukan.

2.2 Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan Masyarakat adalah komunikasi yang dilakukan secara dua arah antara organisasi dengan publik, secara timbal balik dalam mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama. Kegiatan-kegiatan hubungan masyarakat dilaksanakan oleh para praktisi yang melayani berbagai organisasi beserta publik. Sebagai kegiatan komunikasi, proses hubungan masyarakat

berlangsung dalam dua arah timbal balik. Ini berarti bahwa pada jalur pertama komunikasi berbentuk penyebaran informasi dari perusahaan kepada publik. Pada jalur kedua komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian tanggapan atau opini publik kepada perusahaan. Dengan komunikasi dua arah timbal balik itu berarti bahwa perusahaan harus selalu mengkaji apakah informasi yang disebarkan kepada publiknya dapat diterima, dimengerti, dan dilaksanakan atau tidak. (Onong Uchjana Effendy, 2006; 105)

Di era modern seperti sekarang ini, keberadaan seorang humas sangat penting bagi instansi/organisasi agar terciptanya citra positif dapat selalu terjaga dengan baik di mata *public*.

Edward Bernyas yang dikutip oleh Danandjaja (2011:14) menyatakan “*Public relations* adalah memberikan informasi secara langsung dan persuasif kepada publik agar merubah tindakan dan sikap publik dapat berintegrasi dengan tindakan dan sikap publik dari suatu institusi”. Dari pengertian tersebut sangat jelas bila *public relations* tentunya mempunyai peran yang penting dalam penyebaran informasi dan merubah pola pikir publik. Dengan tujuan agar publik dapat mengubah tindakan sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh perusahaan melalui *public relations*.

Menurut Rex F. Harlow yang dikutip oleh Firsan Nova (2009: 35) menyebutkan bahwa : *public relations* adalah fungsi manajemen yang khas yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan masyarakatnya yang melibatkan dalam manajemen problem atau masalah, membantu manajemen untuk selalu mendapatkan informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu antisipasi kecenderungan dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis, sebagai sasaran utamanya.

2.2.1 Tujuan dan Fungsi Humas

Pada dasarnya, humas adalah kegiatan yang bertujuan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari pihak publik atau masyarakat pada umumnya. Tujuan lainnya adalah pengemban opini publik yang menyenangkan. Secara garis besar tujuan humas menyangkut tiga hal, yaitu:

1. Reputasi dan citra

Tugas humas tidak dapat dilepas dari reputasi dan citra, dengan asumsi bahwa citra positif akan berkaitan dengan semakin tingginya akses publik terhadap output dari perusahaan tersebut.

2. Jembatan komunikasi

Humas menjadi komunikator dan mediator organisasi dengan lingkungannya.

3. *Mutual benefit relationship*

Humas harus menjadin kepada publik bahwa perusahaan berada di dalam operasinya memiliki niat baik dalam berbisnis yang diwujudkan dalam tanggung jawab social dan diekspresikan melalui hubungan yang saling menguntungkan di antara perusahaan dengan publiknya.

Mengenai fungsi public relations, sebenarnya dapatlah dijelaskan secara sederhana bahwa public relations pada dasarnya menghubungkan publik atau pihak yang berkepentingan di dalam atau di luar suatu instansi.

Menurut Bertram R Canfield dalam bukunya "*Public Relations Principles and Problems*" yang dikutip oleh Danandjaja (2011:19):

1. Mengabdikan kepada kepentingan publik.
2. Memelihara komunikasi yang baik.
3. Kegiatan *public relations* dalam menjalankan fungsinya harus menitikberatkan kepada moral dan tingkah laku yang baik.

Dari penjelasan tersebut sudah jelas bila seorang PR memerlukan komunikasi yang baik serta mempunyai moral dan tingkah laku yang baik pula saat menjalankan tugasnya yang mengatasnamakan perusahaan.

Selain itu fungsi humas menurut Rosady Ruslan, 2010; 105 juga dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menunjang aktifitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat badan/organisasi yang diwakilnya atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

2.2.2 Tugas Humas

Tugas seorang humas (*Public Relation*) menurut pendapat (F. Rachmadi, 1992:23)

- a. Menyampaikan pesan atau informasi dari perusahaan secara lisan, tertulis atau visual kepada publiknya sehingga masyarakat (publik) memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi perusahaan, tujuan dan kegiatannya.
- b. Monitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum dan masyarakat.
- c. Mempelajari dan melakukan analisis publik terhadap kebijakan perusahaan atau lembaga maupun segala macam pendapat (*publicacceptance and non-accpetance*).
- d. Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan masyarakat dan media massa untuk memperoleh *public opinion* dan sikap khalayak.

2.2.3 Peran Humas

Peran humas secara umum adalah sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili oleh publiknya. Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya. Peranan *Back Up Management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Membentuk *corporate image*, artinya *Public relations* berperan untuk berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Peran Humas mencakup internal *public relations* dan external *public relations*. Ruang lingkup yang terdapat pada external *public relations* adalah (Rudy May, 2005:86-88):

1. Hubungan dengan pelanggan (*customer relation*), dimana hal ini mencakup kegiatan-kegiatan seperti memberi member informasi kepada pelanggan atau nasabah, menjelaskan prosedur, tatacara, waktu penyelenggaraan acara.
2. Hubungan dengan penduduk atau dengan masyarakat (*Community Relations*), hal ini mencakup kegiatan membina hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat sekurang- kurangnya meliputi penduduk disekitar organisasi atau lembaga yang bersangkutan.
3. Hubungan dengan pers/media massa (*Press Relation*) mencakup kegiatan membuat kliping serta menganalisa *opinion public* (opini publik) atau aspirasi kelompok-kelompok tertentu
4. Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah (*Government Relations*), merupakan salah satu peran humas yang mencakup penyelenggaraan hubungan komunikasi dua arah dengan instansi provinsi/ kabupaten/ kota/ kepolisian, perusahaan dan lembaga.

2.3 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi secara etimologis atau menurut kata asalnya berasal dari bahasa latin yaitu berarti *communication*, yang berarti sama makna mengenai suatu hal. Jadi berlangsungnya proses komunikasi terjadi apabila terdapat

kesamaan mengenai hal-hal yang dikomunikasikan ataupun kepentingan tertentu. Komunikasi dapat berlangsung apabila ada pesan yang akan disampaikan dan terdapat pula umpan balik dari penerima pesan yang dapat diterima langsung oleh penyampai pesan. Selain itu komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, merubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media. Dalam komunikasi ini memerlukan adanya hubungan timbal balik antara penyampai pesan dan penerimanya yaitu komunikator dan komunikan.

Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian seseorang terhadap orang lain. (Onong Uchjana Effendy, 2007, 9)

R. Wayne Pace (1979) mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima dapat menerima dan menanggapi secara langsung. (Hafied Canggara, 1998; 32).

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk verbal atau non-verbal, seperti komunikasi pada umumnya komunikasi interpersonal selalu mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi pesan dikatakan atau dilakukan secara verbal atau non-verbal. Dua unsur tersebut sebaiknya diperhatikan dan dilakukan berdasarkan pertimbangan situasi, kondisi, dan keadaan penerima pesan.

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi dari pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian tanggapan-tanggapan, stimulus-respon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima,

penyerahan dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam suatu kelompok kecil manusia dengan berbagai efek dan umpan balik (*feedback*). (A.W Widjaja, 2002; 8).

2.3.1 Ciri-ciri Komunikasi Antar Pribadi

Menurut Suranto AW (2011: 14) ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

- a. Arus pesan dua arah. Arus pesan dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan. Komunikator dan komunikan dapat berganti pesan secara cepat, komunikator dapat berubah sebagai penerima pesan maupun sebaliknya.
- b. Suasana non formal
Komunikasi interpersonal yang terjalin biasanya berlangsung dalam suasana nonformal dan pendekatan pribadi.
- c. Umpan balik segera
Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung secara tatap muka, maka umpan balik yang diberikan komunikan dapat diketahui dengan segera. Komunikan segera memberikan respon secara verbal berupa kata-kata nonverbal misalnya pandangan mata, raut muka, anggukan dan sebagainya.
- d. Peserta komunikasi berada dalam jarak dekat
Jarak dekat yang dimaksud yaitu fisik (peserta komunikasi saling bertatap muka dalam satu lokasi) maupun psikologis (menunjukkan hubungan keintiman antar pribadi).
- e. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara stimulant dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Dari uraian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah perilaku komunikasi spontan, adanya keterbukaan,

adanya empati, sikap positif dan adanya sikap mendukung. Selain itu komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah berlangsung dalam suasana nonformal dan biasanya terjadi secara tatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator akan segera mendapat balasan atas pesan yang disampaikan baik secara verbal maupun nonverbal.

2.4 Unit Informasi Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Unit Informasi merupakan sebuah unit di Bandara Radin Inten II yang menjalani peran sebagai *customer service airport* diantaranya seperti berurusan langsung dengan penumpang ataupun publik. Unit Informasi mempunyai tugas dan peranan sangat penting dalam menunjang kegiatan personal bandara yaitu:

1. Pelayanan Unit Informasi

- a. Merupakan sebuah tempat yang menampung berbagai pertanyaan yang diajukan oleh penumpang dan publik atau pengguna bandara. Misalnya informasi terkait jadwal penerbangan, perubahan jam penerbangan (*change schedule*), pembatalan pesawat (*cancel flight*), penundaan penerbangan (*delay flight*), penerbangan tambahan (*extra flight*), serta informasi lainnya seputar kebandar-udaraan yang ditanyakan penumpang maupun pengguna jasa bandara, pengumuman menggunakan 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Berikut merupakan bentuk pengumuman terkait jadwal penerbangan:

“Perhatian, Para penumpang pesawat *Lion Air* dengan nomor penerbangan JT 123 Tujuan Jakarta di persilahkan naik ke pesawat udara melalui pintu 2 Terima kasih”

“Your Attention Please, Passengers of Lion Air On Flight Number T 123 To Jakarta Please Board the aircraft Through Gate 2 Thank you”

- b. Menyiarkan informasi yang diminta secara langsung atau khusus untuk didengarkan oleh seluruh orang di bandara maupun hanya disampaikan kepada orang-orang tertentu yang dituju. Misalnya permintaan dari pihak *Airline* untuk memanggil calon penumpang yang mengalami kendala administrasi atau penumpang yang tidak juga memasuki pesawat, terkadang juga terdapat pengumuman sesuatu kepada penumpang.
- c. Memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa serta memberikan jawaban atas pernyataannya yang telah diajukan secara cepat dan akurat.
- d. Melaksanakan pelayanan komunikasi umum (*public address system*) untuk melakukan panggilan nama untuk pengguna jasa bandara sesuai dengan permintaan.
- e. Menyiarkan sebuah berita kehilangan yang dilaporkan oleh pemilik barang maupun orang yang tanpa sengaja menemukan benda yang hilang di sekitar area bandara, juga sebagai tempat yang bertanggung jawab menyimpan benda tersebut kemudian diserahkan kepada petugas keamanan bandara (AVSEC).
- f. Sebagai tempat menyalurkan kritik dan saran dari pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima dari petugas-petugas yang ada di bandara, dengan harapan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi bandara.
- g. Mencatat seluruh jadwal penerbangan mulai dari panggilan penumpang untuk naik ke pesawat (*boarding*), keberangkatan pesawat (*take off*), dan pendaratan pesawat (*landing*), semuanya akan dimasukkan dalam laporan penerbangan.
- h. Membuat jadwal penerbangan (*flight schedule*) yang berisikan nomor penerbangan pesawat (*flight number*), tujuan dari keberangkatan (*destination*) atau asal keberangkatan (*origin*), dan waktu perkiraan keberangkatan dan kedatangan pesawat.

2. Pelayanan Informasi Penerbangan

- a. Informasi keberangkatan (*departure information*) dilakukan secara otomatis yang diatur pada sistem atau *automatic announcer*.
 - 1) Menyiarkan informasi mengenai jadwal keberangkatan pesawat tertentu, dimulai saat penumpang naik ke pesawat (*boarding*) dan panggilan terakhir penumpang (*last call*).
 - 2) Menyiarkan informasi mengenai pesawat yang mengalami keterlambatan, maupun keberangkatan (*delay of departure*).
 - 3) Memperbarui informasi pada layar monitor umum yang biasa disebut *Flight Information Data Service* (FIDS). Terkait jadwal *check in, boarding, landing* serta keterlambatan keberangkatan pesawat secara tepat dan akurat.
 - 4) Mencatat seluruh waktu keberangkatan pada laporan harian penerbangan.

- b. Informasi kedatangan (*arrival information*) secara *automatic announcer*.
 - 1) Menyiarkan informasi mengenai jadwal kedatangan pesawat, gerbang masuk penumpang dan nomor *konveyer*.
 - 2) Menyiarkan informasi keterlambatan kedatangan pesawat (*delay arrival*).
 - 3) Memperbarui informasi pada *Flight Information Data Service* (FIDS) mengenai waktu perkiraan kedatangan (*estimate time arrival*) serta waktu kedatangan yang sebenarnya (*actual time arrival*) atau waktu keterlambatan kedatangan (*delay of arrival*).
 - 4) Mencatat pada laporan harian penerbangan.

3. Pelayanan penumpang VIP dan VVIP
Very Important Person (VIP) adalah orang-orang penting dari kalangan pejabat instansi/lembaga pemerintah dan organisasi pelayanan publik. Sedangkan *Very Very Important Person* (VVIP) adalah orang-orang penting atau kalangan pejabat seperti Presiden, Wakil Presiden dan Tamu Negara setingkat Kepala.

Unit Informasi mencatat permohonan penggunaan VIP Room berdasarkan surat persetujuan Officer In Charge (OIC) dan jika belum memiliki surat izin, mengarahkan protokol mengurus perizinan penggunaan VIP Room ke OIC atau unit yang mengeluarkan perizinan dengan melampirkan surat izin yang di keluarkan oleh Sekretariat Negara/Kementerian Luar Negeri. Menyambut VVIP/VIP di *lobby* VIP Room dan mengantarkan sampai ke ruangan, memastikan apakah jumlah pengantar tidak lebih dari 5 (lima) orang, memberikan informasi terkait penerbangan, dan ketika pihak *Airlines* telah siap untuk berangkat maka Unit Informasi akan mengatarkan VVIP/VIP sampai di depan *sky bridge*, serta memastikan pesawat melakukan lepas landas dengan baik.

2.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam usaha untuk membuat pelanggan tetap merasa nyaman dan betah dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan tidak akan menjauh dan menggunakan jasa dari perusahaan lain. Menurut Sugiarto (2002:36), jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan. Sementara pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pembeli, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Adapun definisi pelayanan menurut Majid (2009:35), pelayanan adalah suatu tindakan nyata lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Selain itu Majid mencoba menyederhanakan tahapan-tahapan layanan pelanggan sebagai suatu prinsip dasar yang terdiri atas tiga tahap yang harus dihayati dan kuasai oleh para pegawai yaitu:

- a. Prinsip dasar utama (sebelum pelayanan) berupa pemberian senyum, ucapan salam dan sapaan.

- b. Prinsip dasar kedua (selama pelayanan atau proses pelayanan), berupa memperlihatkan kepedulian, memberikan tanggapan, memberikan bantuan, menuntaskan, dan mengucapkan terimakasih.
- c. Prinsip dasar ketiga (setelah proses pelayanan) berupa menerima keluhan pelanggan, menindaklanjuti, memberi solusi bukan janji, menyelesaikan dengan segera. Akurat dan efektif, memberi kejutan yang menyenangkan, dan mengucapkan terimakasih.

2.6 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah bagaimana membuat pelanggan/penumpang merasa penting dan diistimewakan. Sejalan dengan yang dikemukakan Barata (2005:25) yang dikutip oleh Suharto Abdul M (2011:59) yang mengatakan *service excellence* merupakan pengembangan dari *customer care dan customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi terhadap kepentingan pelanggan, sehingga memungkinkan kita untuk memberikan kepuasan yang optimal.

Menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tanggung jawab yang baik serta terkoordinasi merupakan kunci-kunci untuk mewujudkan adanya pelayanan terbaik.

Penonjolan kemampuan merupakan menjadi pembeda antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal yang menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pelayanan.

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009:8).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi, yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan memudahkan urusan pelanggan. Kemampuan dan sikap serta penampilan yang baik juga diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan pelanggan lebih merasa dihargai.

2.6.1 Tujuan Pelayanan Prima

Suatu pelayanan dapat dikatakan unggul atau prima apabila perusahaan mampu atau jeli mengenai kebutuhan atau keinginan para pelanggannya. Sedangkan pelayanan itu dapat dikatakan tidak prima (*unexcellent*), apabila komponen-komponen sebagai pendukung keberhasilan tentang pelayanan itu tidak berjalannya sebagaimana mestinya.

Menurut Ruslan (1998:263) tujuan dari pelayanan terbaik dan pelayanan prima yang diberikan perusahaan antara lain:

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya.
2. Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
3. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal menggunakan produk barang atau jasa.

2.6.2 Fungsi Pelayanan Prima

Fungsi utama pelayanan prima adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan personil atau staff perusahaan yang terlibat agar dapat menumbuhkan dedikasi memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pihak pelanggannya, sehingga mampu mempertahankan loyalitas atau kepercayaan konsumen, pelanggan, penumpang, nasabah.

Menurut Daryanto dikutip oleh Febi Silvial (2018:4), fungsi pelayanan prima antara lain:

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.

- c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
- e. Memenangkan persaingan pasar.
- f. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- g. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

2.7 Pengertian Virus Covid-19

Menurut WHO (2020a), penyakit *coronavirus disease 2019 (COVID -19)* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Kebanyakan orang yang terinfeksi virus *COVID-19* akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus. Orang tua dan orang-orang yang memiliki komorbid seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker memungkinkan tertular *COVID- 19*. *Coronavirus disease 2019 (COVID- 19)* adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan coronavirus baru. ‘CO’ diambil dari corona, ‘VI’ virus dan ‘D’ disease (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut ‘2019 novel *coronavirus*’ atau ‘2019-nCoV’. Virus *COVID-19* adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* dan beberapa jenis virus flu biasa (UNICEF, 2020). Menurut Sun et al., 2020, *COVID-19* adalah penyakit *coronavirus zoonosis* ketiga yang diketahui setelah SARS dan sindrom pernapasan Timur Tengah (MERS). Menurut Gennaro et al., 2020, penyakit Virus Corona 2019 (*COVID-19*) adalah virus RNA, dengan penampakan seperti maskota dibawah mikroskop elektron karena adanya paku glikoprotein pada amplopnya.

2.8 Pengertian Pandemi

Menurut Kbbi, pandemi merupakan wabah yang berjangkit serempak dimana-mana, meliputi daerah geografi yang luas. Pandemi adalah wabah penyakit yang terjadi dalam populasi yang luas, yaitu di seluruh dunia. Artinya, penyakit ini sudah menjadi masalah bagi seluruh warga dunia. Contoh penyakit yang termasuk pandemi, yaitu HIV/AIDS dan *COVID-19*.

Meskipun penyakit influenza tampak ringan, dulu penyakit ini sempat dikategorikan sebagai pandemi. Hal ini karena merupakan masalah yang melibatkan seluruh warga dunia.

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Angkasa Pura II

PT Angkasa Pura II, selanjutnya disebut “Angkasa Pura II” atau “Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan perusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai Perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya.

Hingga saat ini PT Angkasa Pura II telah mengelola 20 Bandara, antara lain yaitu:

1. Bandara Soekarno-Hatta
(Jakarta),
2. Halim Perdanakusuma
(Jakarta),
3. Kualanamu (Medan),
4. Supadio (Pontianak),
5. Minangkabau (Padang),
6. Sultan Mahmud
Badaruddin II (Palembang),
7. Sultan Syarif Kasim II
(Pekanbaru),
8. Husein Sastranegara
(Bandung),
9. Sultan Iskandarmuda
(Banda Aceh),
10. Raja Haji Fisabilillah
(Tanjung pinang),
11. Sultan Thaha (Jambi)
12. Depati Amir (Pangkal
Pinang),
13. Silangit (Tapanuli Utara),
14. Kertajati (Majalengka),
15. Banyuwangi
(Banyuwangi),
16. Tjilik Riwut
(Palangkaraya),
17. Radin Inten II (Lampung),
18. H.A.S Hanandjoeddin
(Tanjung Pandan),
19. Fatmawati Soekarno
(Bengkulu),
20. Jenderal Besar Soedirman
(Purbalingga).

3.1.2 Bandara Radin Inten II Lampung

Menurut Wikipedia (2016) Bandar Udara Radin Inten II Lampung sebelumnya bernama Pelabuhan Udara Branti merupakan peninggalan Pemerintahan Jepang yang dibangun pada tahun 1943. Pada Tahun 1946 diserahkan kepada Pemerintahan Republik Indonesia Cq. Detasemen Angkatan Udara / AURI. Dari tahun 1946 sampai dengan 1955 Pelabuhan Udara Branti dikelola oleh Detasemen Angkatan Udara / AURI dan pada saat itu belum ada penerbangan komersial / reguler.

Tahun 2016, terminal bandara ditingkatkan menjadi tiga lantai yang diproyeksikan dapat memuat lebih dari 3 juta penumpang per tahunnya dengan gedung parkir empat lantai hingga bisa memuat 1000 kendaraan. Selain itu, sesuai rencana Kementerian Perhubungan, landasan pacu diperpanjang menjadi 3.000 meter dari sebelumnya 2.500 meter.

Penambahan landasan pacu tersebut merupakan prasyarat mutlak, agar dapat di darati pesawat jenis *Airbus* yang banyak digunakan sebagai armada angkutan internasional. Saat ini perluasan bandara sudah memasuki tahapan konsultasi 10 publik. Perluasan lahan akan dilakukan ditujuh desa di Kecamatan Natar, Lampung Selatan. Pembebasan dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama akan dibebaskan seluas 36 hektar pada 2015 ini dan 42 hektar pada tahun 2016, dan hingga kini mendapat dukungan penuh dari masyarakat.

Bandara Radin Inten II mampu melayani 3.350 penumpang setiap hari. Ketika beroperasi penuh pada 2017, jumlah penumpang yang mampu dilayani mencapai 8.000 per hari atau tiga juta penumpang per tahun. Adapun *apron* mampu menampung 10 pesawat dengan 50 pergerakan pesawat per hari. Jumlah pergerakan itu hanya berbeda tipis dengan Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang mencapai 60 pergerakan per hari. Karena itu, dibutuhkan lahan seluas 78 hektare dan pembebasannya dilakukan dalam dua tahap.

Pada 12 Oktober 2019, Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan dan Angkasa Pura II menandatangani Perjanjian Kerja Sama tentang Kerja Sama Pemanfaatan (KSP) Barang Milik Negara Pada Bandar Udara Kelas I Radin Inten II Lampung.

Melalui kerja sama dengan konsep KSP Barang Milik Negara itu maka Ditjen Perhubungan Udara Kemenhub menyerahkan pengelolaan Bandara Radin Inten II kepada Angkasa Pura II selama masa perjanjian yakni 30 tahun, atau dari 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2050.

Latar belakang dilakukan kerja sama dengan skema KSP Barang Milik Negara ini antara lain adalah karena diperlukan pembangunan dan pengembangan fasilitas serta pengoperasian Bandara Radin Inten II guna meningkatkan keamanan dan keselamatan penerbangan. Adapun Angkasa Pura II menyatakan siap melakukan pengelolaan, optimalisasi dan pengembangan fasilitas di bandara tersebut. Sebagai bagian dari perjanjian

yang diteken hari ini, Angkasa Pura II akan menerima pendapatan aeronautika, pendapatan nonaeronautika dan pendapatan kargo dari pengelolaan Bandara Radin Inten II.

Selanjutnya, Angkasa Pura II melakukan pembayaran atas kontribusi tetap dan pembagian keuntungan kepada Ditjen Perhubungan Udara Kemenhub terhadap pendapatan aeronautika, pendapatan nonaeronautika dan pendapatan kargo yang diperoleh dari pengelolaan Radin Inten II Lampung.

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

"Kami mendorong seluruh karyawan dan mitra untuk memberikan pengalaman bepergian yang aman dan nyaman bagi pelanggan."

1. Visi

The Best Smart Connected Airport in the Region memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan status masing-masing bandara (bandara domestik/internasional).

Connecting time dan *connecting process* baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara AP II juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (*smart*) dengan memanfaatkan teknologi modern. *Region* yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

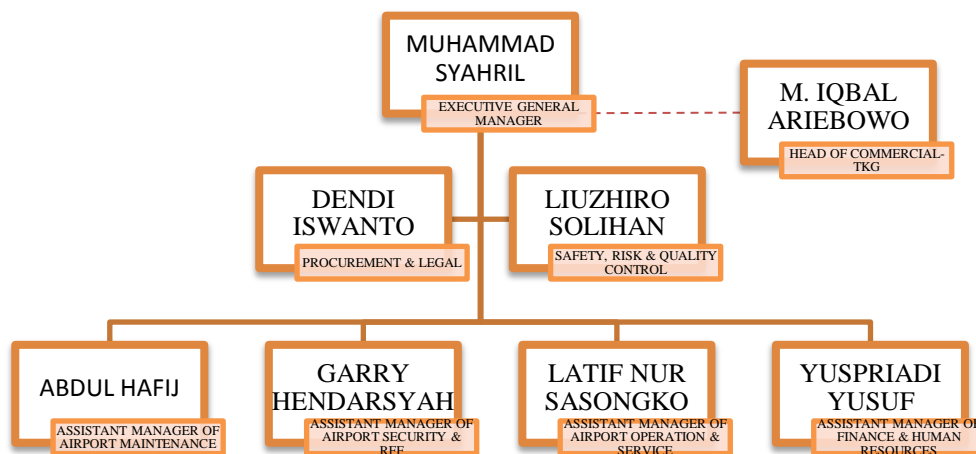
2. Misi

- a. Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama.

- b. Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun negara.
- c. Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern.
- d. Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan.
- e. Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan.
- f. Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan

3.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Bandara Internasional Radin Inten II Lampung merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud untuk mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi menunjukkan spesialisasi pekerja dan tingkatan jabatan yang dimiliki pekerja.



Tabel 3.1 Struktur Organisasi

3.4 Bidang Usaha

Bidang usaha yang dimiliki PT Angkasa Pura Kantor Cabang Bandara Internasional Radin Inten II Lampung adalah kebandarudaraan (airport service) yang terbagi atas jasa aeronautika dan non-aeronutika. Berikut penjabarannya:

1. Jasa *Aeronautika*

Jasa *aeronautika* adalah jasa layanan yang langsung diberikan kepada perusahaan penerbangan dan penumpang yang terdiri dari:

- a. *Aircraft Parking*. Merupakan jasa penempatan dan penyimpanan pesawat dalam bandar udara. Dalam hal ini PT Angkasa Pura Kantor Cabang Bandara Internasional Radin Inten II Lampung hanya memberikan fasilitas apron yang menampung 2 (dua) pesawat saja. Selain itu, disediakan juga fasilitas pengisian bahan bakar jenis Fuel: Avtur Jet A yang tersimpan dalam tangki penyimpanan sebanyak 5 Unit Refuelling Car @ 59 Kl 52 Unit Bridger @ 23 Kl.
- b. *Passenger Processing*. Jasa layanan yang disediakan untuk penumpang. PT Angkasa Pura Kantor Cabang Bandara Internasional Radin Inten II Lampung memberikan fasilitas terminal penumpang yang nyaman dan dapat menampung lebih dari 3(tiga) juta penumpang pertahun. Pada terminal penumpang tersebut diberikan fasilitas *check-in*, transit, *boarding* penumpang dan fasilitas pendukung lainnya.

2. Jasa *Non-aeronautika*

Layanan jasa yang disediakan untuk mendukung kebutuhan perusahaan penerbangan dan penumpang yang berkerjasama dengan berbagai pihak terdiri dari:

- a. *Food and Beverages*, merupakan suatu layanan makanan dan minuman yang terletak di dalam maupun di luar terminal bandar udara.
- b. *Retail*, layanan pembelian untuk kebutuhan penumpang dimana didalamnya termasuk *dutyfree*.
- c. *Advertising*, bandar udara menyediakan ruang iklan yang dapat digunakan oleh berbagai perusahaan yang telah mendapatkan izin dari pihak Angkasa Pura II. Fasilitas tersebut diletakan ditempat yang strategis.
- d. *Property*, dalam hal ini bandara udara menyewakan ruang (*space*) terletak didalam terminal maupun diluar terminal bandara udara yang dapat digunakan berbagai kebutuhan.
- e. Parkir Kendaraan, layanan parkir yang disediakan untuk penumpang maupun penjemput termasuk didalamnya layanan *airport shuttle*, taxi, bus dan lainnya.
- f. *Cargo Service*, layanan pengelolaan kargo pesawat termasuk didalamnya pemeriksaan dan penyimpanan kargo.

3.5 Spesifikasi Bandara



Gambar 3.1 Potret Bandara Radin Inten II Lampung

- Penyelenggara Bandar Udara : PT. Angkasa Pura II (Persero)
- Alamat Bandar Udara : Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara
KM 28, Branti Natar - Lampung

Selatan, Kode Pos 35362 Telepon :
(0721) 76977321, 7697114,

- Faksimili : (0712) 7697115
- E-mail : bandararadininten2@yahoo.co.id
- Status Penggunaan

Bandar Udara Radin Inten II Lampung beroperasi dari jam 23.00 - 14.00 UTC atau 06.00 – 21.00 WIB untuk lepas landas dan mendaratnya pesawat udara. Bandar Udara Radin Inten II Lampung merupakan Bandar Udara Umum – Domestik yang melayani pesawat udara untuk angkutan udara niaga dengan rute penerbangan dari dan ke Lampung, memiliki *runway* atau wilayah pendaratan yang sesuai dan dapat digunakan untuk melayani pesawat udara yang memiliki kapasitas lebih dari 30 (tiga puluh) tempat duduk dan berat maksimum tinggal landas lebih dari 5.700 (lima ribu tujuh ratus) Kg untuk angkutan udara niaga. Kedepan Bandar Udara Radin Inten II Lampung akan melayani penerbangan Internasional.

- Sertifikasi Bandar Udara : No: 032/SBU-DBU/II/2021
- *Runway*

Nomor <i>Runway</i>	True & MAG BRG	Dimensi <i>Runway</i>	Kekuatan (PCN) dan Permukaan	<i>Coordinate Threshold</i>
14	---	2.770 M X 45 M	63 F/C/X/T Asphalt Hotmix	05° 14' 15.01"S 105° 10' 29.43"E
32	---	(Rwy displaced 500 M dari Rwy 32)		05° 15' 23.67"S 105° 11' 27.71"E
<i>Runway Instrument Non Precision, Kode Referensi 4 C, Tipe Pesawat Udara Terkritis, B 737-900 ER / B 737-800 NG A320-200</i>				

Tabel 3.2 *Runway*

- *Taxiway*

No.	Uraian	Dimensi	Permukaan	Strength
1.	<i>Taxiway-A</i>	95 M x 30 M	<i>Asphalt Hotmix</i>	67 F/C/X/T
2.	<i>Taxiway-B</i>	95 M x 23 M	<i>Asphalt Hotmix</i>	67 F/C/X/T
3.	<i>Taxiway-C</i>	104 M x 30 M	<i>Asphalt Hotmix</i>	67 F/C/X/T
4.	<i>Taxiway-D</i>	98 M x 23 M	<i>Asphalt Hotmix</i>	67 F/C/X/T

Tabel 3.3 *Taxiway*

- *Apron* (Kapasitas Parkir 11 Pesawat B 737 Series, A320, ATR72)

No.	Uraian	Dimensi	Permukaan	Strength
1	<i>Apron</i>	565 M x 110 M	<i>Asphalt Hotmix</i>	67 F/C/X/T

Tabel 3.4 *Apron*

- Fasilitas Sisi Barat

Bangunan	Qty	Kapasitas / Luas	Keterangan
Terminal Penumpang Domestik	1	576 M2	<i>Diberlakukan social distancing</i>
Terminal Penumpang Internasional	1	256 M2	
Garbarata/Aviobridge	2	---	<i>Parking Stand 1 & 2</i>
Terminal Kargo	1	488 M2	
VIP Room	1	256 M2	
Gedung Parking Kendaraan	4 Lt	700 Mobil / 22.500 M2	

Tabel 3.5 Fasilitas Sisi Barat

- Fasilitas Pelayanan Di Bandar Udara
Fasilitas Teknik Penanganan Pesawat Udara

1.	Fasilitas penanganan kargo	Tersedia
2.	Bahan bakar / oli / tipe	<i>Fuel: Avtur Jet A!</i>

		<i>Storage tank fuel capacity :</i> <i>5 Unit Refuelling Car @ 59 Kl</i> <i>2 Unit Bridger @ 23 Kl.</i>
--	--	---

Tabel 3.6 Fasilitas Pelayanan

- Fasilitas Penumpang Pesawat Udara

	Hotel	Tersedia Hotel di sekitar Bandar Udara
	Restoran	Tersedia Restoran di sekitar Bandar Udara
	Transportasi	Taksi dan Bis tersedia di Bandar Udara
	Fasilitas Medis	KKP dan Tenaga Medis tersedia di sekitar Bandar Udara
	Bank & Money Changer	Tersedia di Bandar Udara

Tabel 3.7 Fasilitas Penumpang

3.6 Logo

1. Logo Lama



ANGKASA PURA II

Gambar 3.6 Logo Lama Angkasa Pura II

Logo Angkasa Pura II tahun 1984-2014. Logo juga dipakai untuk Angkasa Pura I sebelum perusahaan tersebut ganti logo.

2. Logo Baru



Gambar 3.6 (2) Logo Baru Angkasa Pura II

Pada 21 Januari 2014 tersebut resmi menjadi wajah baru dari PT Angkasa Pura II.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan tugas akhir penulis dengan judul “Strategi Unit Informasi PT Angkasa Pura II Pada Bandara Radin Inten II Lampung Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di masa Pandemi *Covid-19*”. Maka disimpulkan dapat disimpulkan yaitu:

Unit Informasi adalah sebuah unit yang mempunyai peran dan tugas serupa dengan *customer service*, dapat dikatakan juga bahwa Unit Informasi merupakan *customer service* di Bandara Radin Inten II. Tugas Unit Informasi adalah melakukan pelayanan informasi seperti menyiarkan kedatangan pesawat (*landing*), menaiki pesawat (*boarding*), dan keberangkatan pesawat (*take off*). Unit Informasi juga mempunyai tugas membantu tamu VIP/VVIP secara khusus, seperti mengatur ruang tunggu, memastikan secara langsung dokumen penerbangan dan juga menyambut serta mengantar kepergian tamu tersebut.

Menerapkan protokol kesehatan dan menjalankan budaya 3S (senyum, sapa, salam) merupakan strategi-strategi yang diterapkan oleh PT Angkasa Pura II untuk dilaksanakan oleh petugas Unit Informasi Bandara Radin Inten II, strategi tersebut juga membantu menjaga citra positif dari perusahaan terhadap penilaian-penilaian pelayanan di masa pandemi *Covid-19*.

Protokol kesehatan diterapkan untuk mengurangi dan mencegah adanya penularan virus *Covid-19* antara petugas dengan pengguna jasa bandara. Memakai masker, menggunakan sarung tangan medis dan menerapkan jaga jarak adalah proses yang harus diterapkan oleh petugas ketika melakukan pelayanan prima.

Tata cara melakukan 3S juga diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan harus dilakukan sebaik mungkin karena dapat mempengaruhi citra perusahaan.

5.2 Saran

1. Dimasa pandemi yang tidak diketahui ujungnya pemberlakuan protokol kesehatan harus tetap dijalankan hingga kita benar-benar berada disituasi yang bebas virus Covid-19.
2. Pemantauan kesehatan setiap petugas juga diperlukan, misalnya seperti adanya agenda harian petugas yang melakukan kontak dengan penumpang dan juga disediakan tes Covid-19 seperti tes rapid antigen bagi petugas minimal sebulan sekali agar mengetahui progres penyebaran virus Covid-19 di Bandara Radin Inten II Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aw, Suranto. (2002). *Komunikasi Interpersonal* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Cangara, Hafied. (1998). *Pengantar Ilmu Komunikasi* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danandjaja. (2011). *Peran Humas Dalamn Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchana. (2006). *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Penerbit Remaja Rosda.
- Effendy, Onong Uchana. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamel, Gery dan C.K. Prahalad. (1995). *Kompetisi Masa Depan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Majid, Suharto Abdul. (2011). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nova, Firsan. (2009). *Crisis Public Relations (Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan)*. Jakarta: Grasindo.
- Rachmadi, F. (1992). *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rudy, Teuku May. (2005). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ruslan, Rosady. (1998). *Manajemen PR dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relation&Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja. (2002). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksar.

Jurnal

Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.* (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2018) Hal 3-4.

Skripsi

Drestanto, R. B. (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan pada Penumpang dan Bagasi di Check in Counter milik PT. Garuda Indonesia Yogyakarta.* (Palembang: Universitas Tridinianti Palembang, 2020) Hal 12-13.

Sumber Lain

Profil PT Angkasa Pura Kantor Cabang Bandara Radin Inten II Lampung.
(Dokumen)

Standar Operasional Prosedur Customer Service Bandar Udara PT Angkasa Pura II (PERSERO). (Dokumen)

Website Resmi Angkasa Pura I. <https://angkasapura2.co.id/id>

Diakses pada 14 Februari 2022 Pukul 21.07