

# PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA TEMINDUNG SAMARINDA

Tri Hardanti<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran unit informasi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan pada penumpang di Bandar Udara Temindung Samarinda dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan pada penumpang di Bandar Udara Temindung Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Temindung Samarinda. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Temindung Samarinda. Kesimpulan peran unit informasi sebagai pelaksana, pengelola, serta pemberi informasi yang didalamnya terdapat berbagai pelayanan seperti Complaint Handling dan Media Informasi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan pada penumpang dalam informasi mengenai kegiatan penerbangan sudah cukup baik.*

**Kata Kunci :** Peran Unit Informasi, Komunikasi Pelayanan.

## **Pendahuluan**

Pentingnya adanya suatu unit kerja yang ditugaskan untuk menangani pelayanan informasi kepada penumpang pesawat udara yang meliputi informasi mengenai kedatangan, keberangkatan dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan informasi mengenai penemuan dan kehilangan barang serta yang paling utama adalah penyampaian informasi atau panggilan kepada para penumpang untuk segera naik pesawat udara atau yang dikenal dengan istilah boarding. Informasi-informasi tersebut disampaikan oleh petugas informasi atau Airport Information Officer (AIO) di Information Desk.

Bandar Udara Temindung Samarinda mempunyai Unit Informasi sebagai tempat khusus untuk dapat berhubungan langsung dengan pengguna

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: okahanakirei@yahoo.com

jasa yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk atau pengaduan keluhan atas produk. Dalam hal ini peran Unit Informasi sangat diperlukan karena bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui alat komunikasi massa bernama Public Address System atau tatap muka secara langsung baik kepada pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi tentang produk atau mengadukan keluhan. Untuk itu para petugas informasi, tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa.

Dengan adanya hal tersebut, diperlukan juga *Customer Relationship Management* yang baik dan efektif dalam proses komunikasi terhadap penumpang. Unit Informasi harus memiliki teknik-teknik komunikasi khusus untuk menggali informasi tentang keluhan atau kebutuhan konsumen, dan memberikan solusi untuk keluhannya.

Komunikasi merupakan darah kehidupan dalam pengembangan dan pemeliharaan prakarsa pelayanan. Pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa puas, maka citra positif akan tercipta dan profit perusahaan tentunya akan meningkat dan begitu pula sebaliknya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis memberikan suatu rumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah “Bagaimana Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Temindung Samarinda?”.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Temindung Samarinda.

### **Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian tentu mempunyai kegunaan dan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya. Sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Segi Teoritis  
Melalui penelitian ini dapat diharapkan sebagai bahan kajian, literatur dan referensi bagi mahasiswa dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut.
2. Segi Praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi yang berupa saran kepada para petugas Unit Informasi Bandar Udara Temindung Samarinda agar lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan informasi kepada para penumpang.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Peran**

Peran atau peranan adalah perilaku yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang yang menduduki posisi tertentu. Seseorang yang menduduki posisi tertentu diharapkan atau diduga memiliki perilaku tertentu pula. Menurut Susanto (1983:95) peran itu mengandung tiga (3) hal penting yaitu:

- a. Peran adalah kedudukan seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti di sini merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- b. Peran adalah suatu konsep perihal apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai orangnya.
- c. Peran dapat juga diartikan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial.

Menurut Soekanto (1987:220) “Peran merupakan aspek dinamika dari status (kedudukan) apabila seseorang atau beberapa orang atau organisasi yang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia atau mereka atau organisasi tersebut telah melakukan peran”.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa peran adalah suatu pelaksanaan kewajiban serta tugas dan fungsi sesuai dengan tingkat jabatan, kedudukan atau posisi seseorang, kelompok ataupun organisasi dalam suatu wilayah tertentu yang dapat berupa masyarakat ataupun instansi tertentu.

### **Unit Informasi**

Sistem dan prosedur kerja Unit Informasi pada Bandar Udara mengacu pada Peraturan Perhubungan No. KM 7 Tahun 2008 Tanggal 12 Februari 2008. Peraturan ini menyatakan bahwa Unit Informasi berada dibidang kerja Seksi Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Unit Terminal dan Penerangan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang lajunya kegiatan operasional bandara, karena unit ini berhadapan langsung dengan para pengguna jasa kebandarudaraan. Berikut uraian tugas Unit Informasi Bandar Udara Temindung Samarinda :

1. Melaksanakan tugas operasional Informasi kepada calon penumpang pesawat udara yang berangkat menuju kota tujuan dengan cara mengadakan pemberitahuan keberangkatan pesawat udara dengan menggunakan alat pengeras suara.
2. Memberikan pelayanan kepada para pengantar calon penumpang dengan informasi jadwal penerbangan dan parkir kendaraan.
3. Memberikan pelayanan kepada para penjemput penumpang yang akan tiba dengan cara memberikan informasi jadwal kedatangan pesawat udara.
4. Memberikan informasi lain yang diperlukan masyarakat pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara.

### **Komunikasi Eksternal**

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara pemimpin atau orang maupun kelompok yang mewakilinya dengan publik sasaran yang meliputi masyarakat sekitar, organisasi, instansi pemerintah, konsumen, dan pelanggan, media massa (Effendy, 2004:128). Pendapat lain mengemukakan komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi (Anggoro, 2005:130). Definisi lain komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat atau publik yang ada diluar organisasi atau perusahaan tersebut (Loina, 2001:102).

Berdasarkan ketiga pendapat diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan atau organisasi kepada khalayak sasaran diluar organisasi tersebut.

Komunikasi Eksternal terdiri dari jalur secara timbal balik :

- a) Komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Komunikasi ini dilaksanakan umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat melalui berbagai bentuk seperti: majalah organisasi, press release, artikel surat kabar atau majalah, pidato radio, film dokumenter, brosur, leaflet, poster, konferensi pers.
- b) Komunikasi dari khalayak kepada organisasi. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

### **Publik Eksternal**

Menjalin hubungan baik dengan publik internal pada dasarnya merupakan dasar untuk menjalin hubungan dengan pihak publik eksternal. Melalui hal ini, organisasi diharapkan mampu untuk memahami dan merespon harapan-harapan publik eksternalnya.

Berkomunikasi dengan publik eksternal sebaiknya dilakukan secara persuasif dan informatif. Informasi yang disampaikan hendaknya jujur, teliti, dan berdasarkan pada fakta yang sebenarnya. Secara persuasif komunikasi bisa dikemas secara menarik sehingga publik pun tertarik.

Secara garis besar, komunikasi publik eksternal berfungsi untuk :

1. Mengiklankan dan mempromosikan produk atau jasa
2. Menciptakan *image* publik atau citra organisasi
3. Menciptakan opini publik yang relevan dengan kepentingan organisasi
4. Memperluas pasar bagi produksinya
5. Mendapatkan penerimaan (penghargaan) dari masyarakat
6. Memelihara hubungan baik dengan pemerintah
7. Memelihara hubungan baik dengan pers dan para *opinion leader*
8. Memelihara hubungan baik dengan para pemasok (yang berhubungan dengan operasional perusahaan)

## **Customer Relationship Management**

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan bidang jasa dengan para *client* maupun *customer*. Saat ini banyak perusahaan bidang jasa yang memanfaatkan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Dengan memanfaatkan CRM, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan emosional yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah di antara mereka. Dengan demikian, kesetiaan pelanggan dapat dipertahankan dan tidak mudah berpindah ke lain produk atau merek.

*Customer Relations* atau sering disebut juga *Consumer Relations* adalah jembatan antara perusahaan dengan konsumen (Lattimore, 2010: 304). Terdapat dua kegiatan dalam *Customer Relations* menurut Wilcox (2003: 108) :

### **a. Consumer Information**

Informasi memegang peran penting untuk membantu pelanggan dalam menjatuhkan pilihannya atas suatu produk atau jasa yang akan digunakan. Informasi yang diberikan kepada pelanggan haruslah sesuai dengan produk yang ditawarkan. Informasi tersebut harus benar, jujur dan jelas dalam penyampaiannya karena informasi merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan pelanggan sebelum mereka menentukan suatu produk yang akan digunakan.

### **b. Complaint Handling**

*Complaint* merupakan wujud rasa ketidakpuasan konsumen. *Complaint* sangat berpengaruh besar dalam kemajuan sebuah perusahaan. *Complaint* yang terselesaikan dengan baik dan profesional akan berdampak positif nantinya bagi perusahaan tersebut, karena dengan begitu pelanggan tersebut akan merasa sangat dihargai pendapatnya. Hal itu merupakan hak bagi para konsumen untuk menyampaikan rasa ketidakpuasannya. Tetapi alangkah baiknya jika dapat mencegah *complaint* itu terjadi dengan memperhatikan hal-hal sedetail mungkin dan mengetahui dengan baik apa yang dibutuhkan oleh konsumen sebelum mereka sendiri yang meminta. Langkah-langkah penting untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Rangkuti (2003:89) :

1. Mendengarkan keluhan yang datang dari konsumen.
2. Mengerti masalah dan mengkroscek dengan pihak yang bersangkutan.
3. Meminta maaf atas nama perusahaan dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan.
4. Menjelaskan proses yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut.
5. Berikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat terselesaikan dan dengan siapa konsumen dapat menghubungi.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Mahmoedin (1995:69-71), dalam berperilaku hendaknya petugas pelayanan mempunyai sikap-sikap :

1. Tanggung Jawab.
2. Tabah.
3. Tenang.
4. Rajin.
5. Toleran.
6. Ikut Memiliki.
7. Bersungguh-sungguh.
8. Ramah dan Simpatik.
9. Pengabdian.
10. Sopan.

#### **a. Komunikasi Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa prinsip komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, antara lain :

1. Setiap tindakan dalam pelaksanaan pelayanan berpotensi komunikasi.
2. Interaksi organisasi dengan publiknya melalui tindak komunikasi.
3. Komunikasi bertujuan mempengaruhi, menguasai opini, mengajak kerjasama.
4. Komunikasi berkepentingan memberikan makna atas setiap interaksi yang terjadi sehingga terjadi kesalingpahaman dan hubungan yang saling menguntungkan.
5. Semakin dekat hubungan psikososial individu atau organisasi terhadap kebutuhan atau keinginan pelanggan, semakin efektif tindak komunikasi yang dilakukan.

#### **b. Pola-Pola Pelayanan Publik**

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menpan Nomor : 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan dan kepastian
- c) Keamanan
- d) Keterbukaan
- e) Efisien
- f) Ekonomis
- g) Keadilan
- h) Ketepatan waktu

## **Bandar Udara**

Bandar udara atau bandara memiliki pengertian yang berasal dari kata "bandar" (tempat berlabuh) dan "udara". Bandar udara diartikan sebagai "suatu tempat di darat atau di air di mana pesawat udara dapat mendarat untuk menurunkan atau mengangkut penumpang dan barang, mengadakan perbaikan atau mengisi bahan bakar. Maka, arsitektur bandara dapat diartikan sebagai suatu wadah yang berfungsi menampung perpindahan orang atau barang dari suatu mode angkutan ke kendaraan udara atau sebaliknya. Di dalamnya menyangkut bangunan terminal (terminal building), tempat parkir pesawat terbang (apron), parkir kendaraan darat, jalan, jalur hijau. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat".

Berdasarkan klasifikasi atau status bandara, menurut pelayanannya sesuai dengan rute penerbangan dan peranan pemerintah dapat dibedakan atas: bandara internasional, bandara domestik, bandara internasional dan domestik.

- a) **Bandar Udara Domestik** merupakan sebuah bandar udara yang hanya menangani penerbangan domestik atau penerbangan di negara yang sama. Bandara domestik tidak memiliki fasilitas bea cukai dan imigrasi dan tidak mampu menangani penerbangan menuju atau dari bandara luar negeri.
- b) **Bandar Udara Internasional** merupakan sebuah bandar udara yang dilengkapi dengan fasilitas bea cukai dan imigrasi untuk menangani penerbangan internasional menuju dan dari negara lainnya. Bandara sejenis itu umumnya lebih besar, dan sering memiliki landasan lebih panjang dan fasilitas untuk menampung pesawat besar yang sering digunakan untuk perjalanan internasional atau antar benua.

## **Definisi Konsepsional**

Menurut Masri Singarimbun (1999:21) menyatakan bahwa "Konsep adalah suatu unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan sosial atau pedoman alami".

Dari uraian dan variabel mengenai teori dan konsep yang telah dikemukakan dapat dibuat suatu definisi konsepsional pada skripsi ini adalah Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Temindung Samarinda yaitu suatu bidang di Bandar Udara Temindung Samarinda yang berkewajiban dalam memberikan informasi kepada calon penumpang dengan meningkatkan keterampilan berkomunikasi melalui media informasi serta penanganan yang baik untuk mencapai suatu tujuan dan permasalahan pun bisa terselesaikan.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Sesuai dengan judul yang telah diambil, maka jenis penelitian yang digunakan penulis untuk membahas permasalahan dalam Skripsi ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Dwiloka (2005:107-108) deskriptif kualitatif adalah “Mengungkapkan gejala atau fenomena secara menyeluruh dan kontekstual, deskriptif kualitatif haruslah mampu memberikan gambaran yang utuh dan kontekstual tentang topik yang diteliti”.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini merupakan pengembangan dari berbagai macam indikator dan uraian variabel yang akan dianalisis dalam Skripsi ini, secara tidak langsung fokus penelitian akan menunjuk kepada alat atau metode pengambilan data yang sesuai digunakan atau mengacu pada bagaimana mengukur suatu variabel yang didasarkan pada operasional di lapangan. Adapun fokus penelitian yang akan dianalisis dalam Skripsi ini adalah :

1. Memberikan informasi yang diperlukan masyarakat pengguna jasa transportasi udara
2. Complaint Handling (Penanganan Keluhan)

### **Sumber dan Jenis Data**

#### 1. Data Primer

Dikemukakan pula oleh Sugiyono yang mengatakan mengenai teknik *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber. Teknik *sampling insidental* digunakan penulis untuk mendapatkan data melalui pegawai Bandara Udara Temindung Samarinda. *Purposive Sampling* digunakan dengan narasumber yang terdiri dari *Key Informan* dan *Informan* :

- a) Key Informan
  - Kepala Seksi Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Bandar Udara Temindung Samarinda.
- b) Informan
  - Staf Unit Informasi Bandar Udara Temindung Samarinda
  - Penumpang atau Pengguna Jasa Bandar Udara Temindung Samarinda

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Data tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, literatur, referensi, website, dokumen, maupun sumber lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam rangka pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi ini, tentu dibutuhkan berbagai macam teknik yang digunakan berdasarkan pada situasi lapangan, banyaknya bahan/data, sumber-sumber acuan serta banyak informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka
2. Observasi Langsung
3. Wawancara
4. Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena analisis berupa data yang berguna untuk memecahkan masalah penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk membatasi masalah yang ada, guna menyajikan suatu informasi yang dapat dengan mudah dimengerti.

Di dalam menganalisa seluruh data yang telah diperoleh selama dalam penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan apa yang ada atau yang didapat dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran menurut apa adanya sesuai dengan kenyataan pada waktu mengadakan penelitian di lapangan.

#### **1. Pengumpulan Data**

Selama proses pengumpulan data langsung, peneliti tetap bergerak diantara tiga komponen yang ada. Setelah proses pengumpulan data selesai maka peneliti bergerak diantara tiga komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **2. Reduksi Data**

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok.

#### **3. Penyajian Data**

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian.

#### **4. Penarikan Kesimpulan**

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Unit Informasi Bandar Udara Temindung Samarinda mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang lajunya kegiatan operasional Bandara, karena unit ini berhadapan langsung dengan para pengguna jasa kebandarudaraan. Informasi diberikan untuk membantu penumpang dalam melaksanakan kegiatan penerbangannya. Sehingga keterangan yang diberikan harus jelas dan mudah untuk dipahami.

Dari penjelasan ini, maka dapat dianalisis sebuah pengertian tentang penerangan yaitu sistem informasi yang kegiatannya menyebarkan keterangan atau berita yang bertujuan memberikan kejelasan kepada penumpang pesawat udara mengenai waktu kedatangan, keberangkatan, maupun keterlambatan pesawat. Tujuannya agar penumpang terpengaruh dengan berita yang dibuat dan secara langsung maupun tidak, semua tindakan dan aktifitas dari penumpang mengikuti instruksi dari berita tersebut.

Untuk proses penanganan keluhan secara tidak langsung melalui sebuah media informasi PAS (*Public Address System*), pemberi informasi harus memperhatikan efek yang ditimbulkan dari pemberian informasi tersebut. Pertanyaan mengenai efek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal yaitu apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi. Sehingga, efek pertama yang akan dicapai dari pemberian informasi adalah informasi sampai kepada penerima dengan baik, tepat waktu dan jelas. Sedangkan efek kedua adalah aktivitas dan tindakan dari penumpang mengikuti instruksi dari informasi tersebut. Bila komunikasi yang diinginkan tidak tercapai, maka pemberi informasi dapat mengulangi pengumuman informasi yang diberikan.

Sedangkan untuk proses penanganan keluhan secara langsung melalui komunikasi tatap muka, maka hal-hal yang harus diperhatikan oleh petugas informasi adalah penggunaan nada suara yang jelas, ekspresi muka yang menyenangkan, pandangan mata yang lurus ke arah lawan bicara dan sikap tubuh yang baik yang harus ditunjukkan saat berkomunikasi dengan penumpang pesawat udara. Hal ini bertujuan agar penumpang merasa dilayani dan dibantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya dan tentunya akan mengurangi keraguan dan ketidakpastian dalam pengambilan keputusan selanjutnya karena penumpang menilai bahwa informasi yang didapatkannya adalah informasi yang benar dan dapat dipercaya. Penanganan penumpang di Unit Informasi dilakukan dengan cara menyerahkan penanganan tersebut kepada pihak maskapai apabila dari pihak maskapai tidak ada kepastian dalam penyelesaian keluhan maka pihak Unit Informasi akan membantu menjelaskan solusi yang akan dilakukan. Akan tetapi tidak semua permasalahan penumpang harus ditangani sepenuhnya, maka dilihat permasalahan yang terjadi apabila kesalahan itu dari penumpang maka Unit Informasi hanya menyampaikan peraturan yang ada dan pihak maskapai dari beberapa masalah yang pernah terjadi sempat mengganti tiket penumpang yang batal dikarenakan penumpang

tersebut tidak mendengar panggilan terakhir yang diberitahukan oleh petugas Unit Informasi.

Walaupun pemberian informasi kepada penumpang di Bandar Udara Temindung Samarinda sudah sesuai disampaikan dengan baik, namun masih saja terdapat beberapa faktor yang menyebabkan penumpang terlambat untuk melakukan pelaporan maupun untuk naik pesawat. Hal ini dikarena penumpang yang tidak berada di dalam Bandara saat informasi diberitahukan maupun diumumkan oleh Unit Informasi, penumpang yang kurang memahami instruksi tersebut atau tengah pulus tertidur bahkan yang kurang dalam pendengarannya. Oleh karena itu, perlu adanya suatu koordinasi dan kerjasama yang baik antara Unit Informasi dengan pihak-pihak lain seperti *Airlines* maupun petugas Bandara lainnya dalam memberikan informasi kepada penumpang mengenai waktu keberangkatan, kedatangan, maupun keterlambatan pesawat udara.

Solusi yang didapatkan ketika penelitian berlangsung, apabila ada penumpang keberangkatan yang hendak meninggalkan bandara dalam keadaan check-in maka unit informasi meminta nomor telepon yang bisa dihubungi agar ketika pada saat *boarding* tidak ada keterlambatan bahkan batal berangkat. Penumpang wajib mematuhi setiap peraturan yang ada di Bandar Udara Temindung Samarinda.

Hal ini dirasa sangat penting supaya tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan dan yang pasti akan menghasilkan efek yang baik untuk kelancaran operasi penerbangan di Bandar Udara Temindung Samarinda setiap harinya.

## **Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut, sejauh ini Peran Unit Informasi telah melaksanakan tugasnya dengan baik walaupun belum maksimal, karena pada saat penyampaian informasi dilakukan masih belum cukup untuk membuat penumpang memahami informasi yang diberikan atau penanganan lainnya. Komunikasi Pelayanan di Bandar Udara Temindung sejauh ini bisa disimpulkan belum efektif. Faktor penghambatnya adalah Kurangnya koordinasi yang terjalin antara petugas informasi dan pihak maskapai. Kurangnya keterampilan komunikasi petugas informasi dengan penumpang secara langsung sehingga penumpang menunggu kepastian dan kejelasan akan informasi yang disampaikan.

### **Saran**

Peran Fasilitator Komunikasi, peran ini dilakukan dengan menjembatani komunikasi antara pihak manajemen perusahaan dan publiknya melalui kegiatannya dipusat informasi bandara. Melalui media ini, perannya sebagai mediator antara perusahaan dan publiknya dapat terlaksana meskipun

masih dalam bentuk sederhana, namun kegiatan ini dirasa cukup efektif untuk mengakomodir kebutuhan pengguna jasa bandara dan juga perusahaan tentunya.

Perlu adanya koordinasi yang lebih mendalam antara Unit Informasi dengan petugas *airlines* maupun petugas Bandar Udara Temindung Samarinda lainnya agar dapat memberikan pelayanan informasi kepada penumpang dengan lebih baik, tepat waktu dan lebih jelas lagi sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Unit Informasi perlu mendapatkan peningkatan baik segi fasilitas, peralatan, maupun teknik berkomunikasi dengan baik supaya peranan dan fungsinya dapat berjalan dengan lebih baik lagi sesuai dengan kondisi atau kepentingan penumpang yang membutuhkan informasi tersebut. Lebih meningkatkan lagi keterampilan dalam berkomunikasi agar semua pelayanan berjalan dengan lancar.

### **Daftar Pustaka**

- Anggoro, M. Linggar. 2005. *Teori Dan Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Dwiloka, Bambang & Rati Riana. 2005. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hartoko, Alfa. 2010. *400 Tool Dahsyat untuk Mengelola Bisnis UKM*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lattimore, Dan, Otis Baskin, Suzette T. Heiman & Elizabeth L. Toth. 2010. *Public Relations : Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lukas, Ade. 2001. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Ciptamaya.
- Mahmoedin, H. As. 1995. *Etiket Pelayanan Bank*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Martono. K. 2007. *Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Perangin-Angin, Loina. 2001. *Humas membina Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Singarimbun, Masri. 1999. *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Kedua. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Susanto, Astrid S. 1983. *Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial*. Jakarta: Bina Cipta.
- Soekanto, Soerjono. 1987. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pratiwi, Tennis Ika. 2007. *Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris dalam menunjang Kelancaran Berkomunikasi pada Unit Kerja Informasi Bandara*. Semarang
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Wilcox, Dennis L, Glen T Kameron, Phillip H. Ault, Warren K Agee. 2003. *iPublic Relations: Strategies and Tactics, Seventh Edition*. New York: Pearson Education, Inc.

### **Website**

- <http://id.scribd.com/doc/35390112/Strategi-Komunikasi-Pelayanan-Publik>  
(diakses pada tanggal 30 September 2013)
- <http://ikharagazza.blogspot.com/2012/10/publik-internal-dan-publik-eksternal.html>  
(diakses pada tanggal 8 Oktober 2013)
- <http://meytribharani.blogspot.com/2012/05/hubungan-eksternal-hubungan-eksternal.html>  
(diakses pada tanggal 8 Oktober 2013)
- <http://myworld-wahyuindra.blogspot.com/2012/02/komunikasi-eksternal.html>  
(diakses pada tanggal 8 Oktober 2013)
- <http://dananto.blog.binusian.org/2009/06/16/jurnal-customer-relationship-management-crm/>  
(diakses pada tanggal 9 Oktober 2013)
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen\\_hubungan\\_pelanggan](http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan)  
(diakses pada tanggal 9 Oktober 2013)
- <http://gamzsta.wordpress.com/tag/konsep-crm/>  
(diakses pada tanggal 9 Oktober 2013)
- <http://galihadi.wordpress.com/pengertian-crm/>  
(diakses pada tanggal 9 Oktober 2013)
- [http://handiirawan.com/articles/uncategorized/paradoks\\_implementasi\\_strategi\\_crm.html](http://handiirawan.com/articles/uncategorized/paradoks_implementasi_strategi_crm.html)  
(diakses pada tanggal 9 Oktober 2013)