

Peran *Service Excellence* (Pelayanan Prima) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Industri Penerbangan di Kota Pontianak

INFO PENULIS

Yohanes Sriwomatu
Universitas Widya Dharma Pontianak
yohanes_sriwomatu@widyadharm.ac.id
+6281352559876

Uray Andrey Indra Maulana
Universitas Panca Bhakti Pontianak
urayandrey@upb.ac.id
+6281289922776

INFO ARTIKEL

ISSN: 2807-6834
Vol. 4, No. 2, Desember 2024
<http://almufi.com/index.php/AJPKM>

© 2024 Almufi All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sriwomatu, Y., & Maulana, U. A. I. (2024). Peran *Service Excellence* (Pelayanan Prima) dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Industri Penerbangan di Kota Pontianak. *Almufi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4 (2), 212-218.

Abstrak

Sektor penerbangan memainkan peranan penting dalam mobilitas masyarakat dan perekonomian sebuah wilayah. Dalam persaingan yang semakin ketat, memberikan layanan prima merupakan bagian penting dari meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Kegiatan ini dilatar belakangi oleh tantangan yang dihadapi oleh industri penerbangan dalam memenuhi harapan pelanggan yang terus berkembang. Masih ditemukan keluhan pelanggan terkait kualitas layanan, kurangnya empati, lambatnya penanganan keluhan dan ketidakjelasan komunikasi. Oleh karena itu, program pelatihan berbasis partisipasi ini dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan peserta sekaligus memberikan wawasan komprehensif tentang elemen utama *service excellence*. Metode pelaksanaan terdiri dari tiga tahapan yaitu tahapan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Jumlah peserta dalam program ini adalah 10 orang yang berasal dari Dirgantara Flight School Pontianak. Hasil dari program kegiatan ini menunjukkan peningkatan signifikan dari wawasan dan pengetahuan mendalam akan layanan prima yang awalnya berada pada nilai rata-rata 56.5 atau cukup setelah diberikan materi, diskusi dan *roleplay* menjadi 80 atau baik. Kesimpulan program ini adalah pelatihan ini memberikan dampak yang sangat positif terhadap peningkatan kompetensi peserta dalam mengimplementasikan layanan prima di industri penerbangan di Kota Pontianak dan terus dilakukan secara konsisten untuk meningkatkan daya saing.

Kata Kunci: Layanan Prima, Penerbangan, Daya Saing, Kepuasan Pelanggan

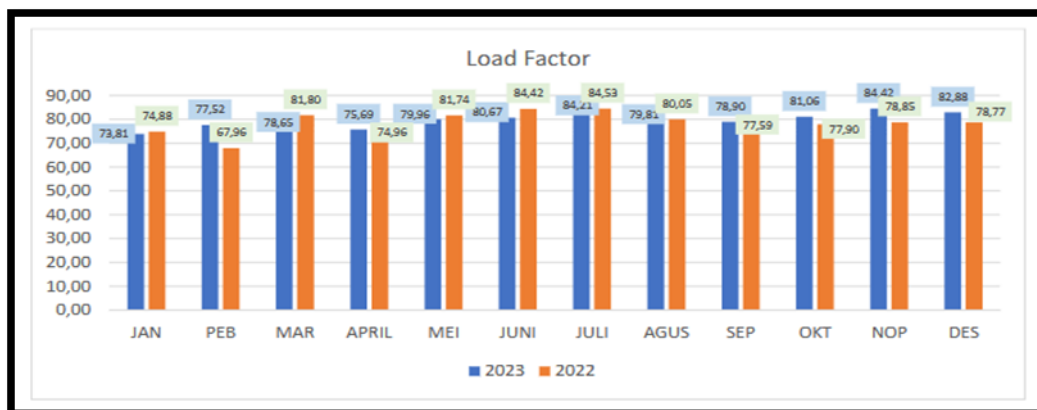
Abstract

The aviation sector plays a vital role in the mobility of people and a region's economy. In an increasingly fierce competition, providing excellent service is essential to increasing customer satisfaction and maintaining customer loyalty. This activity is motivated by the challenges faced by the aviation industry in meeting evolving customer expectations. There are still customer complaints related to service quality, lack of empathy, slow complaint handling, and unclear communication. Therefore, this participation-based training program was designed to identify participants' needs while providing a comprehensive insight into the key elements of service excellence. The implementation method consisted of three stages: preparation, implementation, and evaluation. The number of participants in this program was ten from Dirgantara Flight School Pontianak. The results of this program of activities showed a significant increase in insight and in-depth knowledge of service excellence, initially at an average score of 56.5 or sufficient after being given material, discussion, and roleplay to 80 or good. This program concludes that this training has a very positive impact on increasing the competence of participants in implementing excellent service in the aviation industry in Pontianak City and continues to be carried out consistently to improve competitiveness.

Key Words: Service Excellence, Airlines, Competitiveness, Customer Satisfaction

A. Pendahuluan

Industri penerbangan merupakan salah satu faktor vital dalam mendukung mobilitas global, pertumbuhan ekonomi dan perkembangan pariwisata disebuah daerah (Nurchahyo et al., 2023; Utama, 2021). Tingginya tuntutan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menjadikan layanan prima sebagai elemen kunci dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karyawan didunia penerbangan, baik yang bertugas di darat maupun di udara berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pengalaman terbaik kepada penumpang. Oleh karena itu, kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan prima menjadi aspek yang sangat penting untuk teru ditingkatkan. Sebagai salah satu sektor yang mengalami transformasi, industri penerbangan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah penumpang dan maskapai penerbangan sejak penerapan regulasi industri (Warpani, 2002).



Gambar 1. *Load Factor* Penerbangan Tahun 2022-2023
Sumber: (Kementerian Perhubungan, 2023)

Berdasarkan tabel diatas bahwa *load factor* tahun 2023 berkisar diantara 73% hingga 84% sedangkan *load factor* tahun 2022 berkisar 68% hingga 84%. *Load factor* tahun 2023 tertinggi pada bulan November sebesar 84% dan terendah pada bulan Januari sebesar 74%. *Load factor* tahun 2022 tertinggi pada bulan Juli sebesar 84% dan terendah pada bulan february sebesar 68% (Kementerian Perhubungan, 2023).

Manajemen dalam dunia penerbangan harus selalu mempertimbangkan strategi bisnis yang inovatif dan berkesinambungan untuk mengatasi persaingan bisnis yang dinamis yang disebabkan oleh peningkatan jumlah maskapai penerbangan, agar maskapai penerbangan tetap

memiliki daya saing maka dari itu mereka harus membuat strategi perusahaan yang terintegrasi untuk mendukung pertumbuhan mereka (Jones & Morgan, 2014). Untuk menjaga keberlangsungan bisnis, penting untuk melakukan beberapa upaya perbaikan sistem kualitas layanan. Hal ini dikarenakan sistem layanan yang berkualitas rendah akan menyebabkan ketidakpuasan dan sebaliknya sistem layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Aryani & Rosinta, 2010).



Gambar 2. Market Share Penumpang
Sumber: (Kementerian Perhubungan, 2023)

Namun demikian, tantangan dalam penerapan pelayanan prima disektor ini tidaklah mudah. Karyawan seringkali dihadapkan pada situasi yang kompleks seperti jadwal kerja yang padat, tekanan dari harapan pelanggan yang tinggi serta dinamika operasional yang cepar berubah atau dinamis. Di sisi yang lain, pelangga diindustri penerbangan memiliki ekspekatsi yang tinggi, tidak hanya terkait dengan keselamatan dan kenyamanan, tetapi juga kecepatan, keramahan dan kemampuan menyelesaikan masalah secara profesional.

Program pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan dan pendampingan kepada karyawan di dunia penerbangan merupakan salah satu langkah strategis untuk membantu mereka memahami prinsip-prinsip dari pelayanan prima serta mengaplikasikannya dalam fungsi pekerjaan sehari-hari. Melalui pendekatan ini, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kemampuan interpersonal, komunikasi dan manajemen konflik sehingga mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan sangat berkesan. Latar belakang inilah yang melandasi atau mendasai pentingnya dilakukan program pengabdian pada masyarakat untuk mengedukasi dan memberdayakan karyawan di dunia penerbangan dalam memberikan layanan prima atau *service excellent* secara berkelanjutan (Hidayat et al., 2024; Suhartono et al., 2019).

B. Metodologi

Jadwal dan metode kegiatan pengabdian pada masyarakat (PPM) ini berjudul "Peran *Service Excellent* (Pelayanan Prima) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Industri Penerbangan di Kota Pontianak" yang dilaksanakan di Dirgantara Flight School. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 7-8 Oktober 2024 termasuk untuk persiapan dan pelaksanaan. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan program pengabdian pada masyarakat ini dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan simulasi. Metode ceramah digunakan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai *service excellent* dan bagaimana mengaplikasikan didalam dunia kerja. Metode diskusi dilakukan dengan tujuan untuk menggali berbagai informasi berdasarkan pengalaman sedangkan simulasi dilakukan untuk mempraktekkan secara langsung bagaimana teknik-teknik untuk mendukung *service excellent* dalam pelayanan di dunia penerbangan.

Kegiatan ini dilakukan oleh 2 orang Dosen program pengabdian yang berkolaborasi dari Program Studi Manajemen dua institusi yaitu Universitas Widya Dharma dan Universitas Panca Bhakti Pontianak dengan jumlah peserta sebanyak 10 orang. Pelaksanaan program pengabdian ini dilakukan dengan pendekatan yang terstruktur dan berbasis hasil (*outcome based*). Berikut adalah metode dari setiap tahapan program:

Tahap Persiapan. ¹Identifikasi kebutuhan (melakukan survei dan wawancara dengan pihak terkait), ²Penyusunan materi pelatihan berbasis kompetensi layanan prima meliputi dasar-dasar *service excellence* yaitu empati, etika, komunikasi dan resolusi konflik dan ³Kerjasama mitra dengan melibatkan Lembaga pelatihan profesional Dirgantara Flight School.

Tahap Pelaksanaan. ¹Kegiatan pelatihan dan workshop dengan pemaparan konsep pelayanan prima melalui ceramah interaktif dan simulasi praktis, studi kasus dengan menganalisis situasi yang terjadi di industri penerbangan serta mempraktikkan komunikasi efektif antara staf dan pelanggan (*roleplay*). ²Pemberian evaluasi awal dan *feedback* langsung (memberikan evaluasi kinerja peserta melalui observasi selama simulasi dan *roleplay* dan memberikan masukan langsung kepada peserta).

Tahap Evaluasi. ¹Penilaian hasil pelatihan (*pre-test* dan *post-test*) dan ²Pengukuran kepuasan peserta.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pada pelaksanaan program pengabdian ini, narasumber memberikan pemaparan mengenai bagaimana seharusnya seorang staf di dunia penerbangan mampu memberikan pelayanan prima atau *service excellence* bagi pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi vital diperlukan karena tingkat persaingan di dunia penerbangan yang sangat dinamis.

Pembahasan

Pelaksanaan program pengabdian ini dimulai dengan melakukan *pre-test* kepada para peserta. Tes ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana para peserta memiliki pengetahuan mengenai layanan prima di industri penerbangan. *Pre-test* ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan pilihan ganda dengan skor maksimum 100.

Tabel 1. Kelompok Nilai *Pre-test* dan *Post-test*

No	Interval	Kategori
1	0 – 49	Kurang
2	50 – 69	Cukup
3	70 – 100	Baik

Tabel 2. Hasil *Pre-test* dan *Post-test*

No. Peserta	Skor <i>Pre-test</i>	Skor <i>Pos-test</i>	Kategori	
			<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
1	55	78	Cukup	Baik
2	60	82	Cukup	Baik
3	50	76	Cukup	Baik
4	40	84	Kurang	Baik
5	45	80	Kurang	Baik
6	65	79	Cukup	Baik
7	70	81	Baik	Baik
8	50	77	Cukup	Baik
9	55	83	Cukup	Baik
10	75	80	Baik	baik

Sumber: data olahan, 2024

Berdasarkan hasil *pre-test* diatas pada Tabel 2 mayoritas peserta 50% memiliki tingkat pengetahuan dikategori cukup yang menunjukkan bahwa mereka memiliki pemahaman dasar tetapi masih memerlukan peningkatan signifikan. Sebanyak 40% peserta berada dikategori kurang yang menandakan perlunya fokus pada penguatan konsep-konsep dasar layanan prima. Sisanya 20% peserta memiliki pengetahuan yang baik dan dapat berperan sebagai model dalam latihan kelompok.



Gambar 3. Aktivitas *Pre-test*

Berdasarkan hasil *pre-test* dilakukan analisis hasil mengenai kelebihan dan kekurangan peserta mengenai layanan prima (*service excellence*) di industri penerbangan. Beberapa poin menunjukkan tingkat pemahaman yang cukup baik oleh mayoritas peserta antara lain:

1. **Konsep dasar layanan prima.** Memahami bahwa layanan prima adalah memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan.
2. **Pentingnya komunikasi efektif.** Memahami bahwa komunikasi adalah elemen kunci dalam interaksi pelanggan.
3. **Prinsip dasar dalam menangani keluhan.** Memahami bahwa mengabaikan atau menyalahkan pelanggan dapat merusak citra layanan.
4. **First impression.** Memahami pentingnya kesan pertama seperti memberikan salam dengan ramah dan sopan.

Beberapa poin dari hasil *pre-test* menunjukkan pemahaman yang lemah dari peserta yang perlu menjadi fokus pelatihan pada program pengabdian ini diantaranya:

1. **Elemen utama layanan prima.** Prinsip-prinsip dasar layanan prima yaitu kecepatan, empati, ketepatan dan kepedulian.
2. **Prinsip personal touch.** Bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan unik yang harus dipenuhi secara personal.
3. **Prinsip 3A (attitude, attention, action).** Prinsip 3A merupakan komponen penting dalam layanan prima.
4. **Konsep service recovery.** Konsep ini menjelaskan bahwa tindakan perbaikan harus dilakukan segera dan efektif.
5. **Internal customer.** Bahwa rekan kerja atau tim didalam perusahaan juga merupakan pelanggan internal yang harus dilayani dengan baik.

Dengan hasil analisis diatas yang menjadi kekurangan pengetahuan dan wawasan terkait layanan prima. Materi yang disampaikan oleh narasumber berdasarkan poin-poin yang telah dibahas sebelumnya dan kemudian di buat sebuah *roleplay* untuk dipraktikkan bagaimana mengaplikasikan layanan prima yang sesuai dan mendapatkan *feedback* langsung dari narasumber.



Gambar 4. Pemaparan Materi Layanan Prima Oleh Narasumber



Gambar 5. Roleplay Layanan Prima

D. Kesimpulan

Artikel ini mengkaji pentingnya layanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Industri penerbangan di Kota Pontianak. Berdasarkan hasil program pengabdian pada masyarakat ini bahwa penerapan layanan prima secara konsisten dan menyeluruh memiliki peranan yang signifikan dalam membangun kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kecepatan, ketepatan, keramahan dan kualitas layanan menjadi indikator utama dalam keberhasilan menerapkan layanan prima.

Peningkatan kepuasan pelanggan tidak hanya mendukung pertumbuhan bisnis di maskapai penerbangan tetapi juga akan memperkuat citra destinasi kota Pontianak. Oleh karena itu, pelatihan, pemantauan dan evaluasi keberlanjutan terhadap kualitas pelayanan sangat diperlukan agar perusahaan penerbangan dapat memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Melalui pengabdian kepada masyarakat ini juga menekankan pentingnya kolaborasi antara penyedia layanan, pemerintah daerah dan komunitas lokal untuk menciptakan ekosistem layanan yang unggul guna mendukung kemajuan industri penerbangan secara berkelanjutan khususnya di Kota Pontianak.

E. Referensi

Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 3.

- Hidayat, N., Maulana, U. A. I., & Ariffin, M. (2024). Effect of Customer Ethnocentrism and Customer Experience on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 11(1), 68-76. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v11i1.615>
- Jones, G., & Morgan, N. J. (2014). *Adding value (RLE marketing): brands and marketing in food and drink*. Routledge.
- Kementerian Perhubungan. (2023). *Statistik Angkutan Udara*.
- Nurchahyo, Y. B., Rizky Ramadhan, G., Supriadi, A., Tia Ardiani, G., & Hastuti LK, D. (2023). Pendekatan Non Parametik: Apakah Industri Penerbangan Indonesia Sudah Efisien? *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(1), 42-53. <https://doi.org/10.37058/wlfr.v4i1.7048>
- Suhartono, S., Nur Azizah, E. P., Hakim, L., & Hartanti, H. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: Ka Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 262-273. <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2574>
- Utama, B. D. (2021). Perkembangan Industri Penerbangan Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 213-223. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1901>
- Warpani, S. P. (2002). *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. Penerbit ITB.