

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin ketat, sektor transportasi udara memegang peranan strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pariwisata suatu negara. Bandara tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai pintu gerbang yang mencerminkan citra dan daya saing destinasi wisata. Menurut *International Civil Aviation Organization* (ICAO), kualitas pelayanan bandara menjadi salah satu indikator utama dalam menilai standar penerbangan sipil suatu negara dan berkontribusi signifikan terhadap pengalaman perjalanan wisatawan.

Seiring meningkatnya jumlah penumpang, tuntutan terhadap kualitas pelayanan bandara juga semakin tinggi. Dalam konteks pelayanan customer service, faktor seperti implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP), etika pelayanan, dan responsivitas petugas memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan yang dirasakan penumpang. Ketiga aspek tersebut menjadi elemen kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam Konteks nasional, Indonesia sebagai negara kepulauan dengan sektor pariwisata yang terus berkembang memiliki tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanan bandara. Data Badan Pusat Statistik (BPS) (2025) menunjukkan bahwa jumlah pergerakan penumpang domestik di Indonesia mengalami peningkatan 19,29% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas di bandara.

Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta, yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero), merupakan salah satu bandara strategis yang melayani penerbangan sipil, militer, VIP, dan *charter*. Melalui Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS), bandara ini bertanggung jawab atas pengelolaan terminal, pengawasan fasilitas, layanan *customer service*, serta

layanan informasi dan penanganan keluhan penumpang melalui unit *customer service*. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada divisi ini menjadi sangat krusial dalam menunjang kepuasan pengguna jasa.

Penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan *customer service* di bandara. Kurniasari (2024) dalam penelitiannya di Bandara Supadio Pontianak menemukan bahwa kualitas pelayanan petugas unit informasi dan *customer service* mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai R^2 sebesar 0,693. Demikian pula, Hidayati (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Halim Perdanakusuma, bahkan menjadi variabel dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, Bandara Halim Perdanakusuma telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* (2021) yang mengatur secara rinci mengenai prosedur pelayanan, penanganan keluhan, pendampingan penumpang, hingga standar etika dan sikap petugas. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kesenjangan antara standar yang telah ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan selama pelaksanaan magang di Divisi *Airport Operational and Landside Service* (AOLS) pada periode februari hingga juni, ditemukan beberapa permasalahan krusial yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pertama terkait implementasi SOP, terdapat inkonsistensi dalam penerapan prosedur operasional standar, terutama dalam hal prosedur bantuan, dan urutan layanan yang berdampak pada persepsi kualitas pelayanan. Kedua terkait aspek etika pelayanan, terdapat kurangnya keramahan dan kesopanan petugas saat menghadapi penumpang yang emosional, serta inkonsistensi dalam penerapan norma etika pelayanan yang diharapkan pelanggan. Ketiga terkait responsivitas petugas, terdapat permasalahan lambatnya tanggap petugas dalam menangani keluhan dan pertanyaan penumpang, terutama ketika terjadi gangguan sistem informasi penerbangan (*Flight Information Display System* atau FIDS) atau koordinasi antarunit yang tidak optimal, sehingga informasi yang dibutuhkan penumpang

menjadi terlambat disampaikan. Temuan observasi ini kemudian diperkuat oleh data kuantitatif dari laporan harian pertanyaan pelanggan, sehingga memberikan gambaran empiris yang konsisten mengenai adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan praktik lapangan.

Salah satu indikator utama adanya permasalahan implementasi SOP terlihat dari tingginya volume pertanyaan yang masuk ke meja *customer service*. Data laporan harian berikut menunjukkan tingginya jumlah pertanyaan selama Februari–Maret 2025:

Tabel 1. 1
Volume Pertanyaan Pelanggan Periode Februari-Maret 2025

Bulan	Jumlah Hari	Total Pertanyaan	Rata-rata/Hari
Februari 2025	28 hari	1.256 pertanyaan	44,9 pertanyaan
Maret 2025	31 hari	1.222 pertanyaan	43,6 pertanyaan
Total	59 hari	2.478 pertanyaan	44,2 pertanyaan

Sumber data: Laporan Harian Pertanyaan Pelanggan Divisi AOLS, Februari-Maret 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, tercatat 2.478 pertanyaan dari penumpang dalam 59 hari operasional, dengan rata-rata 44,2 pertanyaan per hari jauh melampaui standar Airport Council International (ACI) yaitu 25–30 pertanyaan per hari per counter. Tingginya volume ini menunjukkan bahwa SOP terkait penyampaian informasi dan pemanfaatan sistem informasi digital tidak berjalan optimal, sehingga penumpang harus bertanya langsung kepada petugas.

Berdasarkan analisis terhadap kategori pertanyaan yang tercatat dalam laporan harian periode Februari-Mei 2025, distribusi jenis pertanyaan menunjukkan pola sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Distribusi Kategori Pertanyaan Berulang (Repeated Questions)

No	Kategori pertanyaan	Februari	Maret	Total	persentase
1.	Penerbangan/Jadwal Penerbangan	321	298	610	24,6%
2.	Check-in Counter	187	169	356	14,4%
3.	Fasilitas/Facilities	168	138	232	11,4%
4.	Transportasi Darat	145	155	283	13,0%
5.	Tenant (F&B)	134	128	262	10,6%
6.	ATM	89	85	187	7,0%
7.	Lain-lain	123	169	292	19,0%
	Total	1.256	1.222	2.478	100%

Sumber data: Laporan Harian Pertanyaan Pelanggan Divisi AOLS, Februari-Maret 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, sebagian besar pertanyaan didominasi oleh informasi jadwal penerbangan (24,6% atau 610 pertanyaan). Informasi ini seharusnya tersedia secara *real time* melalui FIDS (*Flight Information Display System*) dan pengumuman publik, namun tingginya jumlah pertanyaan menunjukkan bahwa SOP penyampaian informasi proaktif tidak dijalankan dan pembaruan FIDS (*Flight Information Display System*) sering terlambat. Tingginya frekuensi pertanyaan yang bersifat berulang ini menunjukkan bahwa implementasi SOP dalam penyampaian informasi belum berjalan secara efektif, serta pemanfaatan sistem informasi seperti Flight Information Display System (FIDS) belum optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi penumpang.

Selain jumlah dan jenis pertanyaan, pola distribusi harian juga memperlihatkan masalah dalam responsivitas dan adaptasi SOP terhadap beban kerja. Sebagaimana di tunjukan pada tabel berikut:

Tabel 1. 3**Fluktuasi Pertanyaan Berdasarkan Hari dalam Seminggu**

Hari	Rata-rata Pertanyaan/Hari	Kategori
Senin-Kamis	42,3 pertanyaan	Normal
Jumat	52,7 pertanyaan	Tinggi
Sabtu	43,8 pertanyaan	Normal-Tinggi
Minggu	51,2 pertanyaan	Tinggi

Sumber: Laporan Harian Pertanyaan Pelanggan Divisi AOLS, Februari-Maret 2025

Berdasarkan Tabel 1.3, terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pertanyaan pada hari-hari tertentu yang mencerminkan adanya lonjakan beban layanan, Namun demikian, peningkatan volume tersebut tidak diikuti dengan penyesuaian kapasitas pelayanan yang memadai. Hal ini berdampak pada meningkatnya waktu tanggap petugas yang dalam beberapa kondisi melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga mencerminkan rendahnya tingkat responsivitas.

Sistem pelayanan yang ditetapkan masi cenderung bersifat reaktif, bukan proaktif. sehingga petugas lebih banyak merespon setelah penumpang mengajukan pertanyaan dibandingkan memberikan informasi secara inisiatif. Kondisi ini berdampak pada peningkatan waktu tanggap petugas dari standar SOP yang ditetapkan, yaitu 3 menit, menjadi 5-7 menit pada hari dengan jumlah pertanyaan melebihi 50.

Keterlambatan tersebut semakin diperburuk oleh adanya gangguan pada sistem informasi penerbangan (*Flight Information Display System/FIDS*) serta kurang optimalnya koordinasi antarunit. Akibatnya, informasi penting seperti keterlambatan (*delay*), perubahan gate (*gate change*), maupun pembatalan penerbangan tidak dapat disampaikan secara cepat kepada penumpang.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas petugas belum memenuhi standar operasional yang ditetapkan serta belum mampu beradaptasi secara optimal terhadap dinamika operasional di terminal. Kondisi tersebut pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan customer service yang dirasakan oleh penumpang.

Aspek etika pelayanan juga menunjukkan permasalahan signifikan. Ketika volume pertanyaan meningkat berdampak langsung pada kualitas interaksi petugas. Observasi mencatat bahwa petugas sering memberikan jawaban singkat dan kurang empatik, terutama ketika menghadapi penumpang yang emosional atau mengalami kendala. Sikap yang kurang ramah ini menunjukkan bahwa norma etika pelayanan dan standar sikap profesional yang tercantum dalam SOP tidak diterapkan secara konsisten, khususnya saat beban kerja tinggi.

Secara umum, temuan dari laporan pertanyaan pelanggan ini memberikan bukti empiris kuantitatif yang memperkuat hasil observasi lapangan bahwa terdapat kesenjangan nyata antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan. Tingginya volume pertanyaan menandakan SOP informasi belum berjalan efektif, dominasi pertanyaan jadwal penerbangan membuktikan FIDS dan pengumuman publik kurang optimal, serta banyaknya pertanyaan berulang mencapai 60-65% menunjukan SOP pelayanan informasi belum ditetapkan secara proaktif, waktu respons meningkat menjadi 5-7 menit membuktikan responsivitas petugas belum sesuai standar, penurunan keramahan saat beban tinggi menjadi bukti lemahnya implementasi etika pelayanan.

Temuan tersebut secara langsung menunjukkan adanya kesenjangan antara SOP tertulis dengan praktik nyata di lapangan, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan customer service di Bandara Halim Perdanakusuma. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa Divisi AOLS Bandara Halim Perdanakusuma memerlukan evaluasi menyeluruh terhadap implementasi SOP, etika pelayanan, dan tingkat responsivitas petugas. Tanpa adanya intervensi perbaikan sistem dan penguatan kompetensi sumber daya manusia,

kesenjangan antara harapan penumpang dan kinerja layanan akan terus melebar, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) serta citra bandara sebagai gerbang penerbangan strategis di wilayah Jakarta.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kualitas pelayanan *customer service* di Bandara Halim Perdanakusuma. Temuan observasi ini sejalan dengan hasil riset empiris terkini. Eko Sakapurnama et al. (2020) menemukan bahwa di lingkungan PT Angkasa Pura I terjadi gap implementasi SOP yang menyebabkan penurunan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari target 85% menjadi 78,6% akibat lemahnya koordinasi dan monitoring kepatuhan prosedur. Astuti et al. (2021) juga melaporkan bahwa 45% penumpang Bandara Soekarno-Hatta mengeluhkan kurangnya kesopanan dan empati petugas pada situasi tekanan tinggi, dengan skor dimensi *assurance* dan *empathy* hanya 3,7 dari 5 menurut *Service Quality Report* Angkasa Pura II (2021). Selain itu, Wahyudi dan Sari (2022) menemukan bahwa keterlambatan pembaruan FIDS pada jam sibuk dapat mencapai 7-10 menit, dan 68% keluhan penumpang disebabkan oleh koordinasi antarunit yang tidak optimal. Fakta ini memperkuat indikasi adanya kesenjangan antara standar pelayanan tertulis dan implementasi nyata di lapangan.

Fenomena ini didukung oleh temuan M. Herry (2014) yang menunjukkan Satisfaction Index pada rute Jakarta-Lombok berada pada angka 79,63%, mengindikasikan masih terdapat gap antara harapan dan kinerja aktual, khususnya pada aspek pelayanan non-fisik. Kondisi serupa tercermin dalam keluhan pengguna jasa di Halim, yang menilai petugas kurang responsif dalam merespon pertanyaan atau keluhan, serta adanya ketidaksesuaian antara standar tertulis dengan implementasi lapangan.

Kesenjangan antara standar layanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima penumpang tidak hanya menurunkan kepuasan pengguna jasa, tetapi juga berpotensi merusak citra bandara sebagai gerbang pariwisata

Indonesia. Hal ini menjadi semakin krusial mengingat kebijakan pemerintah yang mengalihkan sebagian penerbangan dari Halim ke Bandara Soekarno-Hatta sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik (Birokrasi, 2020).

Tjiptono (2016) menegaskan bahwa ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan dapat menurunkan kepuasan pelanggan serta melemahkan citra lembaga penyedia jasa. Dalam konteks persaingan bandara di tingkat nasional dan internasional, aspek pelayanan non-fisik seperti keramahan, kecepatan tanggapan, dan kejelasan informasi menjadi semakin determinan dalam menentukan daya saing bandara.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN-RB) juga menekankan pentingnya perbaikan pelayanan publik di bandara sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan daya saing nasional. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani secara komprehensif, dampaknya akan meluas pada penurunan reputasi bandara, berkurangnya kepercayaan publik, dan pada akhirnya mengurangi kontribusi sektor penerbangan terhadap pertumbuhan ekonomi dan pariwisata nasional.

Meskipun telah terdapat berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan bandara, namun masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan. Sebagian besar studi terdahulu lebih fokus pada kualitas pelayanan umum atau aspek fasilitas fisik dan teknis, namun belum ada yang secara komprehensif menganalisis pengaruh implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan *customer service* di konteks spesifik Divisi AOLS Halim Perdanakusuma.

Variabel etika pelayanan dalam penelitian terdahulu seringkali hanya disebutkan secara deskriptif tanpa pengukuran kuantitatif yang mendalam. Demikian pula dengan SOP, meskipun diakui sebagai faktor krusial, namun jarang dijadikan variabel penelitian kuantitatif utama dalam konteks pelayanan bandara. Responsivitas juga kerap hanya dipandang sebagai bagian dari dimensi SERVQUAL, bukan sebagai variabel independen yang dianalisis secara eksplisit bersama dengan etika dan SOP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara kuantitatif pengaruh implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi AOLS di Bandara Halim Perdanakusuma, baik secara parsial maupun simultan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi manajemen Bandara Halim Perdanakusuma untuk mengoptimalkan implementasi SOP, meningkatkan program pelatihan etika pelayanan, dan mengembangkan sistem responsivitas petugas *customer service* yang lebih efektif. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi PT Angkasa Pura II dalam merumuskan standar pelayanan pelanggan yang lebih humanis dan responsif di seluruh bandara yang dikelolanya.

Secara akademis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur tentang pelayanan publik di sektor transportasi udara Indonesia, khususnya dengan menyoroti aspek pelayanan non-fisik yang sering terabaikan dalam penelitian terdahulu. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan dalam bidang manajemen pelayanan publik dan *customer service management* di sektor penerbangan.

Lebih lanjut, dalam konteks yang lebih luas, hasil penelitian ini dapat membantu Kementerian Perhubungan dan stakeholder terkait dalam merumuskan kebijakan dan standar pelayanan bandara yang lebih komprehensif, sehingga dapat meningkatkan daya saing bandara Indonesia di kancah internasional dan mendukung pencapaian target kunjungan wisatawan nasional.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma, baik secara parsial maupun simultan. Meskipun upaya perbaikan fasilitas teknis telah dilakukan, aspek pelayanan manusiawi masih menjadi tantangan yang memerlukan perhatian serius dan penanganan yang terstruktur.

Melalui pendekatan penelitian kuantitatif, kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antarvariabel serta menghasilkan temuan empiris yang dapat dijadikan dasar bagi perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi udara Indonesia.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Implementasi SOP, Etika dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi Airport Operation and Landside Service di Bandara Halim Perdanakusuma**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan kajian literatur yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang terjadi dalam pelayanan *customer service* di Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) Bandara Halim Perdanakusuma. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terdapat inkonsistensi dalam penerapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ditetapkan, sehingga menimbulkan perbedaan standar dalam pemberian pelayanan, khususnya pada prosedur penanganan keluhan dan prosedur bantuan penumpang.
2. Etika pelayanan *customer service* belum seragam, di mana keramahan, kesopanan, serta profesionalisme petugas belum konsisten ditetapkan dalam setiap interaksi dengan penumpang.
3. Responsivitas petugas *customer service* belum optimal, yang ditandai dengan lambatnya tanggap dalam menangani keluhan dan pertanyaan penumpang, terutama ketika terjadi gangguan sistem informasi penerbangan (FIDS) dan koordinasi antarunit yang tidak optimal.

4. Terdapat kesenjangan antara harapan penumpang dengan kenyataan layanan yang diterima, yang berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pengguna jasa dan munculnya keluhan terkait aspek pelayanan non-fisik yang pada akhirnya berpotensi menurunkan citra bandara.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat kompleksitas permasalahan yang teridentifikasi serta keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber daya penelitian, maka diperlukan pembatasan masalah agar penelitian dapat dilaksanakan secara fokus dan tidak meluas. Pembatasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

Dari segi variabel penelitian, kajian ini dibatasi pada empat variabel utama, yaitu implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP), etika pelayanan, dan responsivitas sebagai variabel independen, serta kualitas pelayanan *customer service* sebagai variabel dependen. Variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan seperti fasilitas fisik, teknologi informasi, atau aspek manajemen sumber daya manusia tidak dimasukkan dalam ruang lingkup penelitian ini.

Dari aspek lokasi penelitian, kajian ini dibatasi pada lingkup pelayanan *customer service* di *Divisi Airport Operation and Landside Service* (AOLS) Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta. Divisi atau unit kerja lain di bandara tersebut tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

Dari segi subjek penelitian, responden dibatasi pada penumpang atau pengguna jasa yang pernah menggunakan layanan *customer service* Divisi AOLS dalam periode tertentu. Pengguna jasa dari layanan lain seperti *ground handling*, *retail*, atau layanan penerbangan militer tidak termasuk dalam populasi penelitian ini.

Dari segi temporal, penelitian ini dibatasi pada kondisi pelayanan *customer service* pada periode pengambilan data yang akan dilaksanakan. Perbandingan data historis jangka panjang atau analisis tren tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Metode kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, atau studi kasus tidak digunakan dalam penelitian ini.

Terakhir, dari aspek pelayanan yang dikaji, penelitian ini fokus pada pelayanan langsung (*direct service*) antara petugas *customer service* dengan penumpang. Aspek pelayanan tidak langsung seperti fasilitas fisik, infrastruktur teknologi informasi, atau sistem operasional bandara secara keseluruhan berada di luar ruang lingkup penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma?
2. Bagaimana pengaruh etika pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma?
3. Bagaimana pengaruh responsivitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma?
4. Bagaimana implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP), etika pelayanan, dan responsivitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tersebut melalui pendekatan ilmiah yang sistematis, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *Standar Operasion Prosedur* (SOP) terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi AOLS di Bandara Halim Perdanakusuma.
2. Untuk menganalisis pengaruh etika terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi AOLS di bandara Halim Perdanakusuma.
3. Untuk menganalisis pengaruh responsivitas terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi AOLS di bandara Halim Perdanakusuma.
4. Untuk menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP), etika, dan responsivitas secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan *customer service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Secara umum, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata, terutama terkait mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan di lingkungan bandara khususnya yang berlokasi di Jakarta Timur, Kelurahan Halim Perdanakusuma, Kecamatan Makasar, tepatnya di Bandara Halim Perdanakusuma.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dijadikan sebagai pengalaman bagi penulis dalam menciptakan sebuah karya ilmiah baru untuk akademisi maupun masyarakat pada umumnya.

2. Bagi *Service Provider* atau Penyedia Layanan

Bagi *service provider* atau penyedia layanan diharapkan untuk dapat memberikan masukan konstruktif bagi pihak penyedia layanan, khususnya Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma, dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Penumpang

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Penumpang sebagai pengguna jasa, yaitu dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan informatif. Melalui evaluasi terhadap pelaksanaan SOP, sikap petugas, serta pemahaman terhadap kebutuhan wisatawan, hasil penelitian ini diharapkan mampu mendorong terciptanya pengalaman yang lebih nyaman, efisien, dan memuaskan selama berada di bandara. Wisatawan juga diharapkan mendapatkan akses informasi yang lebih jelas terkait fasilitas umum dan solusi yang cepat terhadap keluhan, sehingga perjalanan mereka menjadi lebih positif dan menyenangkan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan awal dan dasar pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik yang serupa, terutama dalam konteks kualitas pelayanan dalam industri pariwisata.

G. Sistematika Penulisan

Dalam proposal skripsi yang berjudul ” Pengaruh Implementasi SOP, Etika dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Divisi *Airport Operation and Landside Service* di Bandara Halim Perdanakusuma Skripsi ini disusun secara sistematis dalam beberapa bab yang saling berkaitan, dimulai dari pendahuluan hingga lampiran, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup identifikasi masalah yang berkaitan dengan implementasi SOP, etika, dan responsivitas petugas *customer service* Divisi *Airport Operational and Landside Service* (AOLS), pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel independen terhadap kualitas pelayanan, serta manfaat penelitian baik secara teoretis maupun praktis. Bab ini juga memuat tinjauan penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran sebagai dasar analisis, sehingga menjadi pengantar yang menjelaskan arah dan urgensi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian landasan teori sebagai dasar analisis penelitian yang meliputi landasan teori tentang *Standard Operating Procedure* (SOP), etika, responsivitas. Terakhir, bab ini membahas teori kualitas pelayanan dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama. Penelitian terdahulu yang relevan juga disajikan untuk mendukung kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metodologi penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivistik dan eksplanatori. Populasi penelitian berupa penumpang yang berinteraksi dengan *customer service*, sampel sebanyak 100 responden serta teknik purposive sampling. Bab ini menguraikan sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data mencakup analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis menggunakan software SPSS. Terakhir dijelaskan

variabel penelitian beserta definisi operasionalnya dan pengembangan hipotesis.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti penelitian yang menyajikan gambaran umum objek penelitian, yaitu Divisi Airport Operational and Landside Service (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma, termasuk struktur organisasi dan profil customer service. Selanjutnya dipaparkan hasil penelitian yang mencakup karakteristik responden, analisis deskriptif variabel, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan hasil penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu, serta menjawab rumusan masalah dan menegaskan temuan utama yang berkontribusi pada pengembangan ilmu dan praktik pelayanan publik.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang disusun secara ringkas sebagai jawaban atas rumusan masalah mengenai pengaruh implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kualitas pelayanan *customer service* baik secara parsial maupun simultan. Saran aplikatif ditujukan bagi manajemen Bandara Halim Perdanakusuma dan PT Angkasa Pura II. Saran teoretis diberikan untuk penelitian lanjutan yang dapat mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Saran rekomendatif diarahkan pada Kementerian Perhubungan untuk meningkatkan standar pelayanan bandara secara nasional.

UINSSC