

## Service Analysis of Yogyakarta International Airport (YIA) Discover Program Officers

Ismail<sup>1\*</sup>, Amelia Puspa Tamara<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

**Corresponding Author:** Ismail [ismailmaret47@gmail.com](mailto:ismailmaret47@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Discover YIA,  
*Petugas*

*Received :* 2 May

*Revised :* 17 May

*Accepted:* 19 June

©2023 Ismail, Tamara: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

The purpose of this study is to find out what the YIA Discover Program is, to find out the services of officers in handling the Yogyakarta International Airport Discover program and to find out the constraints of officers in handling the Yogyakarta International Airport Discover program. The method in this study used qualitative analysis by taking samples using interview techniques, observation data and documentation. The results of this study are that as tour guide officers at Discover YIA so far they have not experienced too serious problems, maybe only minor obstacles, as one example is when officers handle quite a lot of participants (> 150 participants), but of course we also have a solution for this problem. As well as another obstacle when the participants we brought were children (under 5 years old) we were a little overwhelmed because there was also a lack of supervision

## Analisis Pelayanan Petugas Program Discover Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA)

Ismail<sup>1\*</sup>, Amelia Puspa Tamara<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

**Corresponding Author:** Ismail [ismailmaret47@gmail.com](mailto:ismailmaret47@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Discover YIA, Petugas

*Received :* 2 May

*Revised :* 17 May

*Accepted:* 19 June

©2023 Ismail, Tamara: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apaitu Program Discover YIA, untuk mengetahui pelayanan petugas dalam menangani program Discover Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan untuk mengetahui kendala petugas dalam menangani program Discover Bandar Udara Intrnasional Yogyakarta. Metode pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik wawancara, data observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu Sebagai petugas tour guide di Discover YIA selama ini belum mengalami kendala yang terlalu serius, mungkin hanya kendala-kendala minor saja, seperti salah Satu contohnya yaitu apabila saat petugas handle peserta yang cukup banyak (>150 peserta), tetapi tentunya kami juga sudah ada solusi untuk masalah ini. Serta kendala lain saat peserta yang kami bawa adalah anak-anak (dibawah 5 tahun) kami memang sedikit kewalahan karena kurang adanya pengawasan juga

---

## PENDAHULUAN

Yogyakarta Internasional Airport (YIA) merupakan bandara baru yang telah disetujui oleh Pemerintah melalui kementerian transportasi (KEMENHUB) yang berlokasi di Temon sub-distrik. Temon adalah sebuah Distrik di Kulon Progo, dekat dengan pantai dan memiliki tanah yang luas. Temon Kulon Progo terletak di perbatasan dengan Jawa Tengah (Sopanudin, 2016).

Bandara Yogyakarta Internasional memiliki suatu program yang bisa dikatakan baru, yaitu Discover YIA. Discover YIA merupakan program wisata edukasi bandara pertama di Indonesia. Dilakukannya analisis Discover YIA (Airport Education Tour) terhadap petugas. Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah bandara yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta (Hutomo, 2022).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Secara umum ada persamaandalam beberapa elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi bahkan melebihi harapan.
- b. Kualitas meliputi lingkungan, proses, produk, manusia, dan jasa.
- c. Kualitas dapat selalu berubah sesuai dengan kondisi.

#### Dimensi Kualitas Pelayanan

- a. *Empathy* (Empati), merupakan sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, dalam melakukan komunikasi datau hubungan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan ketentuan yang sudah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni keinginan para karyawan untuk memberikan dan membantu jasa yang dibutuhkan konsumen. Jika konsumen menunggu terutama tanpa alasan yang jelas maka akan menimbulkan kesan yang negatif tidak seharusnya terjadi, apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dengan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

*Assurance* (Jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan rama tama sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keraguan konsumen yang merasakan bebas dari bahaya dan resiko.

### Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*Service excellence*) merupakan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan adanya pelayanan yang terbaik. Pengertian lain dari pelayanan prima yaitu memenuhi harapan dan kepuasan

pelanggan/masyarakat dengan adanya layanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan masing-masing perusahaan.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan data wawancara, dokumentasi dan observasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, absorvasi. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan untuk memperoleh maksud (Data) tertentu. Wawancara dilakukan secara dialok, 2 orang atau lebih yang dilakukan secara berhadap-hadapan. Wawancara dilakukan terhadap 2 narasumber yang terdiri dari 2 orang petugas Discove YIA.

Berkaitan dengan analisis pelayanan petugas program discover bandar udara internasional yogyakarta (YIA). Penelitian ini melakukan wawancara kepada petugas discover YIA, berjumlah 2 orang yang bernama Chery Ayu dan Kayla Aurelia sebagai pemandu wisata Discover YIA. Program discover YIA adalah program *airport educational tour* (wisata edukasi bandara di bandara internasional yogyakarta) wisata tersebut meliputi seluruh area bandara YIA diantaranya, ada lobby keberangkatan (*Drop zone*), area check in, area pemeriksaan, area ruang tunggu dan sampan kesisi udara (*Airside*) dan juga berkunjung di area pemadam kebakaran bandara yang biasa disebut ARFF (*airport rescue and fire fighting*). Discover YIA berdiri sejak 12 april 2021 dan pelayanan dari tim discover YIA yang sudah optimal.

### **1. Pelayanan Petugas Program Discover YIA**

Pelayanan petugas program discover YIA pada penelitian ini sudah optimal, bisa dilihat dari banyaknya peserta yang mengikuti tour, peserta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Sesuai hasil yang diamati peneliti pada saat terjur kelapangan ada beberapa informasi yang diberikan petugas kepada peserta tentang peraturan pada saat kegiatan discover YIA berlangsung, informasi yang diberikan petugas kepada peserta mengenai peraturan yang berlaku saat kegiatan tour berlangsung yaitu, mengenai barang-barang yang tidak diperbolehkan untuk dibawa seperti benda tajam, benda lainnya yang berbahaya, dan peralatan yang tidak dibutuhkan, kemudian peserta dihimbau untuk tetap berada didalam kelompok/rombongan agar menghindari tersesat/tertinggal, peserta dihimbau untuk tidak membuat kegaduhan/masalah kepada peserta yang lain agar tidak mengganggu kenyamanan peserta lainnya baik itu peserta tour ataupun penumpang di bandara dan peserta dilarang untuk menggambil gambar (foto) dan video diarea pemeriksaan atau pada saat proses pemeriksaan berlangsung.

Pelayanan petugas yang di berikan kepada peserta discover YIA yaitu petugas menjadi pemandu wisata dan membantu para peserta mengenal tentang YIA baik dari segi operasional maupun konsep bangunan bandara, kemudian memberikan kesempatan kepada peserta untuk merasakan

pengalaman tour diarea YIA yang tentunya peserta akan mendapatkan pengalaman tentang bandara udara. Fasilitas yang disediakan petugas discover YIA yang akan digunakan peserta discover YIA diantaranya snack dan air mineral, safety vest, lanyard, id card dan pas visitor. Petugas mempromosikan kegiatan discover YIA kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi melalui media social dan secara langsung. Untuk media social biasanya petugas menggunakan Instagram (IG), Facebook dan WhatasApp.

Harapan petugas terhadap jawaban dari pertanyaan peserta tentang peraturan dalam kegiatan discover YIA berlangsung yaitu jawaban yang diberikan sudah jelas, peserta paham dengan apa yang dijelaskan petugas dan peserta merasa puas dengan jawaban petugas. Cara petugas membedakan peserta discover YIA dengan penumpang pesawat udara melalui atribut yang digunakan, untuk peserta discover YIA menggunakan safety vest, lanyard, id card, dan pas visitor yang sudah disediakan petugas discover YIA.

Tabel 1. Pelayanan Petugas

NO	Aspek yang diamati	Nilai		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Apakah petugas mempersiapkan materi dan fasilitas sebelum pelaksanaan discover YIA?	√		Snack, air mineral, Safety vest, lanyard, ID card dan pas visiton
2	Apakah peserta Program discover YIA mengikuti semua peraturan yang ada?	√		Seperti dilarang membawah barang-barang yang berbahaya dan mengambil foto/video di area pemeriksaan
3	Apakah petugas mampu menyampaikan poin-poin penting dalam program discover YIA?	√		Seperti menyampaikan rute-rute tempat yang akan di kunjung, peraturan yang harus di ikuti selama kegiatan berlangsung dan menyampaikan materi sebelum kegiatan berlangsung
4	Apakah petugas memahami fungsi tiap unitkerja di YIA?	√		
5	Apakah petugas memberi kesempatan kepada peserta program discover YIA untuk bertanya?	√		Memberi waktu untuk bertanya padasaat materi sudah disampaikan dan memberi waktu untuk menyiapkan semua yang di perlukan sebelum melakukan

				kegiatan
6	Apakah petugas mempersiapkan fasilitas untuk peserta discover YIA?	√		Snack, air mineral, Safety vest, lanyard, ID card dan pas visiton
7	Apakah petugas memiliki cara untuk memudahkan peserta dalam memahami materi yang disampaikan dalam program discover YIA?	√		Menyampaikan materi sambil mencontohkan kegiatan yang akan berlangsung
8	Apakah petugas mengalami kesulitan dalam menghadapi lebih dari 20 orang peserta program discover YIA?		√	Sudag ada solusi untuk masalah ini
9	apakah petugas antusias dengan program discover YIA?	√		Bertanggung jawab atas peserta yang ikut serta kegiatan yang berlangsung
10	Apakah petugas menyampaikan materi secara komunikatif?	√		Materi yang disampaikan sesuai suasana peserta
11	Apakah petugas selalu memperhatikan semua peserta pada saat menyampaikan materi?	√		
12	Apakah petugas memberi waktu ke peserta yang terlambat agar dapat mengikuti kegiatan Discover YIA ?	√		Memberi waktu kurang lebih 10 menit
13	Apakah petugas pernah melakukan kesalahan pada saat menyampaikan materi kepada peserta Discover YIA?		√	
14	Apakah petugas pernah merasa gugup pada saat menyampaikan materi kepada peserta Discover YIA?	√		Pada saat peserta yang hadir yang bertanya tentang hal pribadi
15	Apakah pelayanan pada kegiatan Discover YIA ini sudah memenuhi semua kebutuhan peserta Discover YIA?	√		Selama ini belum ada komplek dari peserta

## 2. Kendala Petugas dalam Menangani Program Discover YIA

Kendala petugas dalam menangani program discover YIA selama ini belum mengalami kendala yang terlalu serius, hanya kendala-kendala kecil saja seperti contohnya apabila saat petugas handle peserta yang cukup banyak (> 150 peserta), tentunya dari kendala ini petugas sudah ada solusi untuk masalah ini. Adapun kendala lainnya yaitu peserta yang mengikuti kegiatan discover YIA yaitu anak-anak umur dibawah 5 tahun atau masi TK petugas mengalami sedikit kewalahan karena kurangnya ada pengawasan.

Petugas menangani masalah yang terjadi saat kegiatan tour discover YIA berlangsung yaitu petugas bertanggung jawab pada masalah yang dihadapi, apabila masalah yang bisa dibilang kecil tentunya bisa langsung petugas (tour guide) atasi sendiri pada saat itu juga. Tetapi apabila masalah yang dihadapi cukup besar tentunya petugas akan langsung berkoordinasi dengan tour guide/tim lain serta akan langsung menginformasikan kepada koordinator program discover YIA.

Sebagai pemandu wisata, jika ada peserta yang tidak mendengarkan arahan sebelum kegiatan berlangsung petugas akan mengajukan pertanyaan kepada peserta yang tidak mendengar mengenai materi yang sudah disampaikan, apabila peserta tersebut tidak bisa menjawab pertanyaan maka petugas harus mengulang kembali arahan yang sebelumnya sudah disampaikan. Petugas bertanggung jawab besar jika ada peserta yang melakukan pelanggaran, karena bandara bukan sepenuhnya tempat wisata, maka dari itu petugas discover YIA harus berhati-hati dalam bertindak.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Sebagai petugas pemandu wisata Discover YIA selama ini belum mengalami kendala yang terlalu serius, hanya saja kendala-kendala kecil, seperti contohnya, apabila saat petugas handle peserta yang cukup banyak (>150 peserta), tetapi tentunya petugas juga sudah mempunyai solusi untuk masalah ini. Adapun kendala lainnya, peserta anak-anak (Dibawah 5 tahun) yang mengikuti kegiatan discover YIA, petugas memang sedikit kewalahan karena kurang adanya pengawasan.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan diatas, maka saran peneliti untuk program ini diantaranya. Untuk Menejer Discover YIA agar melakukan perekrutan atau menambah petugas lapangan untuk handle peserta tour yang cukup banyak atau >150 peserta. Sesuai pengamatan saya selama penelitian petugas kewalahan dalam menangani peserta yang cukup banyak, tidak sesuai yang ditetapkan sebelumnya bahwa dimana 1 petugas handle maksimal 30 peserta tour.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Sopanudin. 2016. Konflik Lahan Pertanian dalam Pembangunan Bandara Internasional di Kulon Progo. Jurnal Skripsi.
- Ana, N. Y. (2018). Penggunaan model pembelajaran discovery learning dalam peningkatan hasil belajar siswa di sekolah dasar. Jurnal Imiah Pendidikan dan Pembelajaran, 2(1).

- Aziza, Nur. 2017. "Metode Penelitian Metode Penelitian." Metode Penelitian Kualitatif: 43.
- Susanto, H. (2020). Analisis Dampak Sosial Ekonomi dalam Pembangunan Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) di Kabupaten Kulonprogo. *Majalah Ilmiah Bijak*, 17(1), 1-9.
- Brahmanto, E. (2020). Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Kulonprogo Menghadapi Pembukaan Yogyakarta International Airport. *Jurnal Pariwisata*, 7(1), 74-79.
- Dan, Kepemimpinan, and Motivasi Terhadap. 2013. "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja: Studi Kasus Pada Pt. Pln (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Yogyakarta." III(1).
- Dewi, N. F., & Darasta, Y. S. M. A. (2022). Analisis Discover YIA (Airport Educated Tour) terhadap Kepuasan Pengunjung di Bandara Yogyakarta Internasional Airport. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(6), 1605- 1610.
- Hakim, Lukman Nul. 2013. "Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit." *Aspirasi* 4(2): 165-72.
- Khozin, Abror. 2013. "Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen." *Menejemen*: 30-39.
- Mediabumn (2021) Angkasa Pura I Luncurkan Discover Yia Program Airport Educational Tour Pertama Di Indonesiaindonesia
- Prasetyana, S. D., Sajidan, S., & Maridi, M. (2015). Pengembangan Model Pembelajaran Discovery Learning Yang Diintegrasikan Dengan Group Investigation Pada Materi Protista Kelas X SMA Negeri Karangpandan. *INKUIRI: Jurnal Pendidikan IPA*, 4(2), 135-148.
- Salam, Abdul, and Desi Risnawati. 2019. "Analisis Zakat Produktif Terhadap Kesejahteraan Mustahik (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh NU Yogyakarta)." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 8(2): 96.
- Sulasih, T. (2008). Peran bagian informasi PT.(Persero) Angkasa Pura I bandar udara internasional Juanda Surabaya dalam menunjang pariwisata di Jawa Timur.
- Sugiyono. 2013. "Metode Dan Tehnik Penelitian." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689-99.
- Solopos (2020) bandara yia jadi objek wisat edukasi pengunjung bisa keliling hingga kerunway pesawat.
- Syari, Prodi Ekonomi, Stia Alma, and Ata Yogyakarta. 2015. "Pengaruh Kualitas Pembiayaan Terhadap Efektivitas Pendapatan (Studi Kasus Di BMT Artha Barokah Yogyakarta 2012)." V(1).
- Tribunnews (2021/04/12/) Pt Angkasa Pura I Luncurkan Airport Education Tour Discover YIA.