JURNAL ABDIMAS INDONESIA Vol. 5, No. 3, 2025
E-ISSN 2797-2887
Copyright © 2025 The Author(s)

Menciptakan Pelayanan Prima Bagi Penumpang Melalui PJP2U: Studi Diskon Tiket Pesawat Pada Hari Raya Idul Fitri

Putri Yohanna Fransisca[1], I Nyoman Indra Kumara[2]

[1,2] Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia

Penulis Korespondensi:
Putri Yohanna Fransisca
putriyohannafransisca@gmail.com

Abstrak:

Kegiatan ini dilaksanakan di PT. Angkasa Pura Indonesia, Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, pada 23 Juni–22 Agustus 2025, dengan fokus pada penerapan kebijakan diskon tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) hingga 50% pada periode Hari Raya Idul Fitri. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis efektivitas kebijakan tersebut dalam mendukung pelayanan prima bagi penumpang. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara informal, studi dokumen, serta penerapan langkah perbaikan layanan seperti penataan ulang alur pelayanan, penempatan petugas pendamping, dan digitalisasi koordinasi antarunit. Hasilnya menunjukkan penurunan waktu tunggu di loket sebesar 50%, peningkatan pemahaman penumpang terhadap prosedur diskon sebesar 25%, serta koordinasi yang lebih cepat dan transparan. Perubahan ini berdampak positif pada kepuasan penumpang dan memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan publik yang responsif dan inklusif. Temuan ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi digital dan optimalisasi teknologi layanan untuk mengantisipasi lonjakan penumpang pada periode liburan mendatang.

Kata Kunci: *PJP2U, diskon tarif, pelayanan prima, PT. Angkasa Pura*

Pendahuluan

Sektor transportasi udara memiliki peranan vital dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama pada periode-periode dengan intensitas perjalanan tinggi seperti Hari Raya Idul Fitri. Pada momen tersebut, permintaan perjalanan udara mengalami peningkatan signifikan, sehingga memerlukan pengelolaan layanan yang optimal. PT. Angkasa Pura Indonesia, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan bandar udara, memiliki tanggung jawab strategis untuk menghadirkan pelayanan publik yang unggul (*service excellence*) bagi para pengguna jasa, khususnya penumpang pesawat udara (Sari et al., 2021).

Salah satu kebijakan unggulan yang diterapkan adalah Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Kebijakan ini mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari peningkatan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, keamanan operasional, hingga penguatan sistem untuk memastikan kepuasan pelanggan. PJP2U dirancang sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan pengalaman perjalanan yang tidak hanya aman dan nyaman, tetapi juga memenuhi ekspektasi penumpang terhadap kualitas layanan.

Copyright © 2025 The Author(s)

Dalam praktiknya, peningkatan kualitas layanan publik tidak hanya dapat dicapai melalui pembangunan infrastruktur fisik, tetapi juga melalui kebijakan yang bersifat humanis dan inklusif. Salah satu inisiatif yang menonjol adalah pemberian diskon tarif PJP2U hingga 50% pada periode Hari Raya Idul Fitri. Kebijakan ini diharapkan dapat memberikan keringanan biaya bagi penumpang, sekaligus memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan publik yang peduli terhadap kebutuhan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat (Putri, 2025).

Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam memastikan kebijakan ini dipahami dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Sebagian penumpang belum memiliki informasi yang memadai mengenai mekanisme penerapan diskon tersebut. Di sisi lain, pihak pengelola memerlukan strategi komunikasi yang lebih efektif agar kebijakan ini dapat menjangkau dan memberikan manfaat bagi seluruh lapisan pengguna jasa.

Menanggapi kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan dan sosialisasi kepada calon penumpang dan pihak terkait. Kegiatan ini akan difokuskan pada penyampaian informasi yang jelas, penyuluhan mengenai prosedur pemanfaatan diskon, serta pemberian edukasi terkait pentingnya memahami hak dan kewajiban sebagai pengguna jasa transportasi udara. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan kebijakan yang telah disediakan(Rorong & Sambiran, 2022).

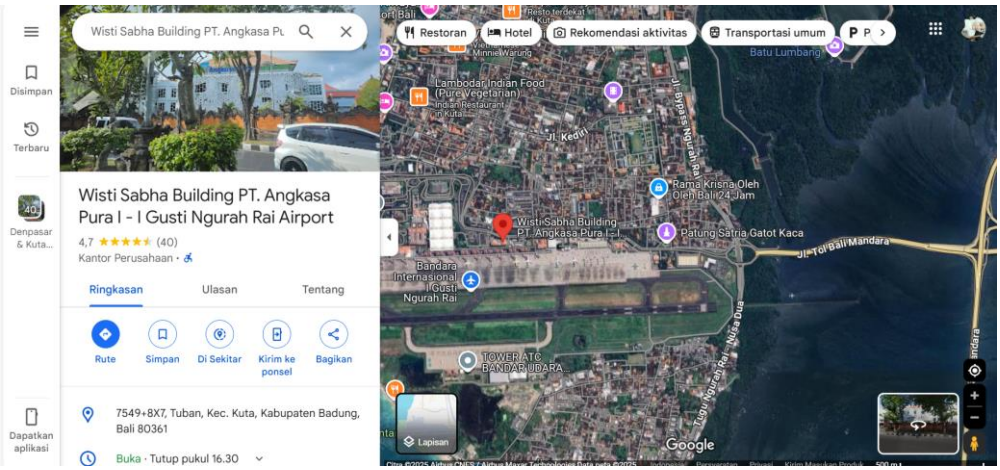
Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini mengadopsi pendekatan manajemen pelayanan prima yang telah terbukti efektif dalam berbagai sektor jasa. Pendekatan ini mengintegrasikan aspek komunikasi efektif, penyediaan informasi yang akurat, serta penerapan prosedur pelayanan sesuai standar operasional. Tujuan utama kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kebijakan PJP2U, mendorong pemanfaatan diskon secara optimal, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi udara(Indriani, 2025).

Metode Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 23 Juni – 22 Agustus 2025, bertempat di PT. Angkasa Pura Indonesia, yang berlokasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Tuban, Badung – Bali. Selama periode tersebut, mahasiswa terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan pembagian tugas dan program kerja yang telah disusun bersama pihak perusahaan

Program kerja yang dilaksanakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini berjudul: "Menciptakan Pelayanan Prima bagi Penumpang Melalui PJP2U: Studi Diskon Tiket pada Hari Raya Idul Fitri". Program ini difokuskan pada pengamatan dan analisis implementasi kebijakan PJP2U di lingkungan operasional PT. Angkasa Pura Indonesia, khususnya pada periode libur Hari Raya Idul Fitri. Aktivitas utama yang dilakukan dalam program kerja ini meliputi:

1. Observasi langsung terhadap pelayanan penumpang di terminal keberangkatan dan kedatangan.
2. Dokumentasi kebijakan diskon PJP2U, proses sosialisasi, serta implementasinya.
3. Wawancara informal dengan petugas bandara dan penumpang terkait kepuasan layanan.
4. Penyusunan analisis mengenai efektivitas program diskon dalam menunjang pelayanan prima.



Gambar 1. Peta Lokasi kegiatan pengabdian

Hasil dan Pembahasan

Pada tahap awal pelaksanaan kegiatan di PT. Angkasa Pura Indonesia, dilakukan observasi terhadap implementasi kebijakan diskon tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) selama periode Hari Raya Idul Fitri. Observasi berlangsung selama minggu pertama penempatan dengan metode sebagai berikut:

- Observasi langsung : Mengamati proses pelayanan penumpang pada terminal keberangkatan dan kedatangan, termasuk sosialisasi kebijakan diskon PJP2U melalui media informasi bandara dan interaksi petugas.
- Wawancara informal: Dilakukan kepada 10 penumpang dan 5 petugas layanan untuk mengetahui persepsi mereka terkait kualitas pelayanan dan dampak diskon terhadap kepuasan.
- Studi dokumen : Menelaah prosedur internal terkait mekanisme pengajuan diskon, laporan volume penumpang, dan data penggunaan fasilitas selama periode libur.

Setelah observasi, dilakukan beberapa langkah konkret untuk mendukung efisiensi pelayanan dan penerapan kebijakan diskon PJP2U. Langkah-langkah ini dirancang bersama pembimbing perusahaan agar sesuai dengan prosedur operasional bandara. Adapun kegiatan pelaksanaan program menggunakan metode:

- Pendekatan kolaboratif: Melibatkan koordinasi dengan petugas loket, customer service, dan supervisor untuk mengidentifikasi hambatan pelayanan.
- Pemetaan Alur Pelayanan (*Flowchart*): Membuat diagram alur proses dari tahap penumpang datang ke loket hingga transaksi selesai, untuk menemukan titik-titik yang dapat dipercepat.
- Pengaturan Ulang Pembagian Tugas: Menyusun pembagian peran lebih jelas, seperti menambahkan petugas pendamping di antrean untuk membantu penumpang memahami prosedur, sehingga proses di loket lebih cepat.
- Digitalisasi Proses Koordinasi: Membantu staf menggunakan Google Sheet sebagai sistem pemantauan antrean dan update status, agar informasi dapat diakses secara real-time oleh semua unit terkait.

Beberapa langkah-langkah konkret yang diterapkan selama program:

1. Membuat alur pelayanan yang lebih ringkas dengan mengurangi langkah administratif yang tidak mendesak di loket, agar fokus pada pembayaran dan konfirmasi diskon.

Copyright © 2025 The Author(s)

2. Menyediakan petugas pendamping (*mobile service*) di area antrean untuk membantu penumpang yang kesulitan, sehingga antrean di loket tidak melambat.
3. Menjadwalkan pembagian antrean berdasarkan jam sibuk, seperti menambah satu loket tambahan saat puncak arus mudik.
4. Menggunakan dashboard digital (*Google Sheet*) agar supervisor dapat memantau antrean dan mengatur penempatan petugas secara cepat.

Kegiatan ini dilakukan secara harian dengan evaluasi mingguan terhadap perubahannya. Mahasiswa juga mengisi catathan setiap hari yang divalidasi oleh pembimbing dari perusahaan. Berdasarkan data hasil yang diperoleh setelah program berjalan selama beberapa minggu ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

No.	Indikator	Sebelum	Setelah	Perubahan
1	Waktu tunggu di loket (jam sibuk)	15–20 menit per penumpang	7–10 menit per penumpang	Waktu antrean berkurang 50%
2	Tingkat kelancaran koordinasi antarunit	Manual (sering terlambat update)	Digital (update real-time)	Lebih cepat dan transparan
3	Jumlah penumpang yang memahami diskon	60%	85%	+25% memahami prosedur lebih baik
4	Efisiensi alur pelayanan	Tidak terstruktur (proses berulang)	Alur disederhanakan dan spesifik	Proses transaksi lebih cepat
5	Persepsi penumpang terhadap layanan	Mayoritas puas, sebagian komplain antrean	Mayoritas puas, antrean lebih tertib	Kepuasan meningkat secara signifikan

Berdasarkan data pada Tabel 3.2 menunjukkan bahwa program pendampingan yang dilakukan selama kegiatan memberi dampak yang dapat meningkatkan kepuasan penumpang serta mendukung terwujudnya pelayanan prima di bandara. Melalui penataan ulang alur pelayanan, penempatan petugas pendamping di area antrean, serta penggunaan sistem koordinasi digital antarunit, waktu tunggu penumpang berkurang secara signifikan dan proses pelayanan menjadi lebih efisien. Penumpang juga lebih mudah memahami prosedur diskon berkat informasi yang lebih jelas di area terminal.

Perbaikan ini tidak hanya mengurangi antrean dan mempercepat pelayanan, tetapi juga meningkatkan persepsi positif penumpang terhadap kualitas layanan bandara. Implementasi langkah-langkah tersebut menunjukkan bahwa kebijakan diskon PJP2U, jika didukung dengan manajemen pelayanan yang baik, mampu menjadi strategi efektif untuk memperkuat citra PT. Angkasa Pura Indonesia sebagai penyedia layanan publik yang responsif dan inklusif.

Simpulan

Kegiatan yang dilaksanakan di PT. Angkasa Pura Indonesia dengan fokus pada penerapan diskon tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) selama periode Hari Raya Idul Fitri memberikan pengalaman berharga dalam memahami manajemen pelayanan publik di sektor transportasi udara. Melalui penataan ulang alur pelayanan, penempatan petugas pendamping di area antrean, serta penerapan koordinasi

antarunit menggunakan media digital, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan waktu tunggu penumpang dapat berkurang secara signifikan. Peningkatan efisiensi ini turut mendorong lebih banyak penumpang untuk memanfaatkan fasilitas diskon yang ditawarkan.

Perubahan tersebut tidak hanya memudahkan penumpang dalam mengakses layanan, tetapi juga meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan di bandara. Kebijakan diskon PJP2U terbukti menjadi strategi yang efektif, tidak hanya sebagai bentuk keringanan biaya bagi penumpang pada momen puncak perjalanan, tetapi juga sebagai upaya memperkuat citra PT. Angkasa Pura Indonesia sebagai perusahaan penyedia layanan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.



Gambar 2. Foto-Foto Dokumentasi Lokasi PT. Angkasa Pura Indonesia

Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT. Angkasa Pura atas keterbukaan, kerja sama, dan semangat partisipatif selama proses pendampingan berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Pendidikan Nasional yang telah memberikan dukungan administratif sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi keberlanjutan usaha dan pelestarian budaya batik lokal.

Referensi

Indriani, A. (2025). *In Journey Airports Pangkas Tarif Jasa Penumpang & Parkir Pesawat 50%*.

Putri, A. (2025). *Hubungan Pengalaman Praktik Kerja Lapangan Dan Keaktifan Dalam Organisasi Kampus Dengan Kesiapan Kerja Mahasiswa Sarjana Terapan (S.Tr) Universitas Negeri Jakarta Berbasis Kkni*. *11*, 55–69.

Rorong, S. G., & Sambiran, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado*. *2*(1), 1–8.

Sari, R., Syofyan, R., Ekonomi, J. P., Ekonomi, F., & Padang, U. N. (2021). *Pengaruh Pengalaman Praktik Kerja Lapangan Dan Prestasi Akademik yang Dimoderasi Oleh Keaktifan Mahasiswa Dalam Berorganisasi Terhadap Kesiapan Mahasiswa Dalam Memasuki Dunia Kerja*. *4*(2), 198–211.

She, Y., Anne, M., & Dewantari, A. (2022). *Strategi Pelayanan Prima Pt Angkasa Pura I DI*. *15*(1), 102–109.