

ANALISIS PENERAPAN STANDAR *GROOMING* PADA *CUSTOMER SERVICE IMPROVEMENT* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Awara Aleyda Ardhana¹, Ety Dwi Susanti^{2*}

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Kota Surabaya, Indonesia

Email Korespondensi: etydwisusanti@gmail.com

ABSTRAK

Bandar Udara Internasional Juanda merupakan sebuah bandar udara yang berada di Kota Surabaya dan dikatakan sebagai bandara tersibuk ketiga di Indonesia. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh bandara tergantung pada kepuasan pelanggan sehingga dalam pengelolaan bandara membutuhkan peran penting dari *customer service* yang menerapkan standar *grooming*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai *grooming* diterapkan oleh *Customer Service Improvement*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di Bandar Udara Internasional Juanda yang berlokasi di Jl. Ir. Haji Juanda, Betrou, kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data seperti observasi secara langsung dan tidak langsung, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi. *Key informan* dalam penelitian ini yaitu Ibu Lulu Palupi Mewal selaku *Supervisor Customer Service Improvement*, Ibu Adinda selaku *Staff Airport Operation and Services Department*, dan Anggota *Staff Customer Service Improvement*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian antara indikator mengenai standar *grooming* dengan kondisi yang terjadi di lapangan dapat dinilai telah sesuai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang membahas mengenai standar *grooming* bagi seluruh staff, termasuk *Customer Service Improvement*.

Kata Kunci: Pariwisata, *Grooming*, *Customer Service*, Bandar Udara

ABSTRACT

Juanda International Airport is an airport located in Surabaya City and is said to be the third busiest airport in Indonesia. Therefore, the success of the service provided by the airport depends on customer satisfaction so that airport management requires an important role from customer service that implements grooming standards. The purpose of this study was to determine the extent to which the Standard Operating Procedure (SOP) regarding grooming is implemented by Customer Service Improvement. The research method used in this study is a descriptive qualitative approach. The location of the study was at Juanda International Airport located on Jl. Haji Juanda, Betrou, Kec. Sedati, Sidoarjo Regency, East Java. The data obtained in this study were primary and secondary data with data collection techniques such as direct and indirect observation, in-depth interviews, and documentation. The key informants in this study were Mrs. Lulu Palupi Mewal as the Customer Service Improvement Supervisor, Mrs. Adinda as the Airport Operation and Services Department Staff, and Customer Service Improvement Staff Members. The results of the study showed that the suitability between the indicators regarding grooming standards and the conditions that occurred in the field could be assessed as appropriate. This can be proven by the existence of Standard Operating Procedures (SOP) which discuss grooming standards for all staff, including Customer Service Improvement.

Keywords: Tourism, *Grooming*, *Customer Service*, Airport

PENDAHULUAN

Perkembangan industri di Indonesia berkembang dengan pesat, termasuk industri jasa. Industri jasa memiliki potensi yang cukup besar untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia, karena dapat berkontribusi terhadap peningkatan PDB nasional, penciptaan lapangan kerja, dan pengurangan kemiskinan. Meskipun demikian, dalam proses pengembangannya, sektor industri jasa mengalami kendala yaitu masih lemahnya daya saing dari pelaku industri jasa di Indonesia karena adanya kebijakan dan regulasi yang membatasi kesempatan dalam pertumbuhan industri jasa. Sektor industri jasa yang mampu menjadi sumber utama sekaligus penopang bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, salah satunya yaitu sektor pariwisata. Pariwisata merupakan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara dilakukan oleh perorangan maupun kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Spillane dalam Riani, 2021).

Sektor pariwisata merupakan salah satu industri jasa yang bergantung pada pergerakan manusia. Pada hakikatnya, karakteristik dari produk jasa berbeda dengan produk fisik yaitu *intangibility* (tidak berwujud dan sulit untuk diukur), *variability* (bervariasi atau berbeda-beda), *inseparability* (tidak terpisahkan), *perishability* (tidak dapat disimpan atau dijual kembali) (Hijjah & Mansah, 2024). Oleh karena itu, kunci utama dalam mencapai keberhasilan dari sektor pariwisata yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan suatu penyajian produk, baik berupa barang maupun jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produksi serta disampaikan dengan baik sesuai keinginan dan harapan dari calon konsumen (Tjiptono dalam Wibowati, 2020).

Dalam industri jasa seperti sektor pariwisata ini, penampilan atau *grooming* merupakan faktor yang sangat penting untuk diterapkan oleh para karyawan ketika memberikan pelayanan. *Grooming* merupakan suatu bentuk dari perawatan atau pemeliharaan penampilan yang dilakukan oleh seseorang, baik dari luar maupun dari dalam (*inner beauty*) agar memiliki penampilan yang prima atau terbaik sehingga mampu memperlihatkan citra diri seseorang terlihat menarik (Zulkarnain dalam Maulana, 2022). Dengan adanya standar *grooming* yang diterapkan oleh industri pariwisata dapat menciptakan kesan yang profesional dan mengesankan bagi wisatawan, serta mampu meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus dapat membantu membangun hubungan yang baik antara penyedia jasa dan wisatawan sehingga dapat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali.

Salah satu perusahaan yang termasuk dalam industri pariwisata dan fokus pada pelayanan yang baik sekaligus penerapan penampilan atau *grooming* yaitu PT. Angkasa Pura I. PT. Angkasa Pura I merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan fokus pada pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan timur. Perusahaan ini mengelola 15 bandar udara yang ada di Indonesia, terutama bandar udara yang terletak di bagian tengah dan timur, salah satunya yaitu Bandar Udara Internasional Juanda. Bandara ini juga dikatakan sebagai bandara tersibuk yang ketiga di Indonesia setelah Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta dan Bandara Ngurah Rai, Bali. Hal tersebut dikarenakan Bandara Internasional Juanda memberikan pelayanan penerbangan sebanyak 35 rute yang terdiri dari 27 rute domestik dan rute internasional setiap harinya. Oleh karena itu, keberhasilan dari pelayanan di bandara tergantung pada

kepuasan pelanggan sehingga dalam pengelolaan bandara membutuhkan peran penting dari berbagai pihak, salah satunya yaitu *customer service*.

Customer service merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, melalui pelayanan sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (Kasmir dalam Rayasa *et al*, 2019). *Customer service* memiliki peran sangat penting bagi perusahaan yaitu sebagai garda terdepan dari suatu perusahaan sekaligus sebagai jembatan antara perusahaan dengan calon konsumen, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan secara profesional dan mampu memberikan kesan yang baik bagi pengguna jasa agar dapat mempengaruhi pengguna jasa untuk menggunakan kembali jasanya. Dalam struktur organisasi Bandar Udara Internasional Juanda terdapat *customer service* yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* berupa informasi mengenai lokasi terminal keberangkatan maupun terminal kedatangan, fasilitas umum, hingga berbagai tenan yang tersedia di Bandar Udara Internasional Juanda. Selain itu, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pelayanan di Bandar Udara Internasional Juanda seperti cara menyambut tamu hingga standar *grooming*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai penerapan standar *grooming* pada *Customer Service Improvement* di Bandar Udara Internasional Juanda.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan sekaligus mendeskripsikan berbagai fenomena yang terjadi, baik alamiah maupun rekayasa manusia dengan mempertimbangkan kualitas, keterkaitan, dan karakteristik (Utami *et al*, 2021). Lokasi penelitian berada di Bandar Udara Internasional Juanda yang berlokasi di Jl. Ir. Haji Juanda, Betro, kec. Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data seperti observasi secara langsung dan tidak langsung, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi. *Key informan* dalam penelitian ini yaitu Ibu Lulu Palupi Mewal selaku *Supervisor Customer Service Improvement*, Ibu Adinda selaku *Staff Airport Operation and Services Department*, dan Anggota *Staff Customer Service Improvement*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan, dapat diketahui bahwa *Customer Service Improvement* merupakan salah satu departemen yang menjadi garda terdepan di area terminal karena memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, baik di area Terminal 1 maupun Terminal 2. Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service Improvement* berupa berbagai informasi penerbangan seperti lokasi pintu keberangkatan, kedatangan, *gate area*, dan berbagai fasilitas yang tersedia di bandara. Selain itu, juga memberikan pelayanan berupa peminjaman fasilitas seperti kursi roda (*wheelchair*) dan kereta anak (*baby stroller*) serta memberikan pendampingan sesuai kebutuhan pengguna jasa seperti anak-anak yang dibawah umur dan akan melakukan penerbangan secara mandiri akan dibantu oleh

customer service hingga melakukan serah terima kepada petugas maskapai (*ground handling*). Oleh karena itu, dalam menjalankan tugas dan fungsinya *customer service* harus menjaga standar penampilan diri (*grooming*) agar dapat menciptakan kesan yang profesionalitas dan menjaga citra baik dari diri seseorang maupun bagi perusahaan sekaligus dapat menarik perhatian pengguna jasa untuk menggunakan kembali jasa yang telah ditawarkan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda yang membahas mengenai pelayanan dari berbagai departemen salah satunya yaitu *Customer Service Improvement* seperti standar *grooming* dari ujung rambut hingga ujung kaki. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut diharapkan *customer service* dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga dapat mencapai kepuasan maupun loyalitas dari pengguna jasa. Untuk mengukur penerapan standar *grooming* pada *customer service* dapat menggunakan indikator standar *grooming*.

Menurut Darsono dan Tjatjuk dalam Eryanto, *et al* (2022) dengan judul penelitian “Pelatihan *Personal Grooming* dan *Hygiene* Dalam Dunia Kerja”, dalam penerapan standar *grooming* terdapat beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kebersihan dan Kerapihan Diri (*Personal Hygiene*)

Personal hygiene merupakan suatu bentuk tindakan dari seorang maupun sekelompok orang untuk menjaga kebersihan dan kerapihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki sekaligus kesehatan tubuh, baik kesehatan fisik maupun mental (Napitupulu, *et al*, 2021). Dengan adanya penerapan mengenai indikator kebersihan dan kerapihan diri (*personal hygiene*) ini akan memberikan dampak positif yaitu mampu memberikan kesan yang profesional sekaligus dapat menjaga citra baik dari diri seseorang maupun bagi perusahaan. Kesesuaian antara indikator kebersihan dan kerapihan diri (*personal hygiene*) dengan pelaksanaan di lapangan dinilai sudah sesuai dan telah diterapkan oleh *Customer Service Improvement* selama melakukan tugas dan fungsinya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang membahas mengenai standar *grooming* dari ujung rambut hingga ujung kaki sekaligus penerapan dalam penggunaan seragam (*uniform*) setiap harinya dan kelengkapan atribut yang digunakan selama kegiatan dinas berlangsung. Dengan adanya penerapan standar *grooming* ini merupakan bentuk upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik melalui penampilan diri yang lebih baik dan rapi sehingga dapat memberikan kesan yang profesional dan berkualitas dalam melakukan pekerjaan serta dapat menjaga citra baik perusahaan sekaligus menarik perhatian pengguna jasa untuk menggunakan kembali jasa yang telah ditawarkan.

2. Sikap Ramah (*Attitude*)

Sikap ramah (*attitude*) merupakan suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk menunjukkan sikap dengan perasaan yang senang dan bersahabat ketika bertemu dengan orang lain. Sikap ramah sendiri adalah salah satu contoh dari perilaku yang baik (*good attitude*). Dengan adanya sikap ramah yang ditunjukkan oleh *Customer Service Improvement* kepada pengguna jasa dapat memberikan dampak yang positif seperti dapat memperkuat jaringan sosial, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, sekaligus dapat menciptakan sikap yang menghargai dan menghormati. *Customer Service Improvement* telah menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan

kepada pengguna jasa. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tim *customer service* yang memberikan salam untuk mengawali percakapan dan cepat tanggap dalam menangani suatu masalah. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai sikap ramah yaitu menunjukkan arah maupun lokasi fasilitas menunjukkan dengan tangan kanan/kiri, lurus ke depan/samping, posisi telapak tangan terbuka lima jari; jika pengguna jasa membutuhkan pendampingan maka *customer service* berjalan terlebih dahulu dengan posisi berada di depan dan sebelah kanan pengguna jasa serta posisi badan sikap sempurna dengan wajah dan mata tersenyum; dan jika menangani keluhan maka *customer service* berkomunikasi dengan bahasa dan intonasi yang jelas, tidak panik, identifikasi masalah, dan menawarkan solusi alternatif yang efisien, efektif, dan akurat.

3. Mengucapkan Salam (*Greeting*)

Salam (*greeting*) merupakan suatu bentuk ungkapan yang digunakan untuk menyapa seseorang, baik untuk memulai percakapan maupun menjalin hubungan yang baik. *Greeting* memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan, dikarenakan *greeting* sebagai suatu bentuk langkah awal dalam memberikan pelayanan yang baik dan dapat membantu membangun hubungan yang baik dengan pengguna jasa. Secara umum, *greeting* terbagi menjadi dua yaitu formal dan informal. *Greeting* formal biasanya digunakan dalam situasi yang resmi atau interaksi yang terjadi kepada dua orang yang belum saling kenal, sedangkan *greeting* informal biasanya digunakan dalam situasi yang lebih santai. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, kesesuaian antara indikator mengucapkan salam (*greeting*) dengan kenyataan yang terjadi di lapangan dinilai telah sesuai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan cara tim *customer service* yang mengucapkan salam terlebih dahulu ketika terdapat pengguna jasa yang mengunjungi *counter customer service*. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh PT. Angkasa Pura I mengenai *greeting* yaitu mengawali percakapan maupun menutup percakapan dengan pengguna jasa menggunakan kata ajaib (*magic word*) ataupun frase ajaib (*magic phrase*) seperti “Selamat menikmati perjalanan!”, “Semoga selamat sampai tujuan”, dan lainnya.

4. Sopan Berbicara (*Polite*)

Sopan berbicara (*polite*) merupakan suatu bentuk tindakan dari seorang maupun sekelompok orang yang mampu bertutur kata dengan menggunakan bahasa yang santun, halus, menghargai, dan menghormati lawan yang bicara. Sopan berbicara juga merupakan salah satu aspek yang penting dalam kegiatan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya sikap sopan dalam berbicara dapat membantu menghindari terjadinya konflik maupun ketegangan, membuat pesan lebih mudah dipahami dan diterima, dapat membangun hubungan yang baik sekaligus meningkatkan kepuasan kepada pengguna jasa. Kesesuaian antara indikator sopan berbicara (*polite*) dengan hasil observasi yang telah dilakukan dalam Tim *Customer Service Improvement* pada PT. Angkasa Pura I dinilai telah sesuai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Angkasa Pura I sekaligus telah diterapkan oleh Tim *Customer Service Improvement* dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai sopan berbicara (*polite*) yang telah ditetapkan oleh PT. Angkasa Pura I menjelaskan bahwa jika berbicara dengan pengguna jasa ketika tatap muka maka *customer service* harus menepi supaya

tidak mengganggu pengguna jasa lainnya dan jika dengan kondisi sambil berjalan maka tidak boleh membelakangi pengguna jasa serta harus melakukan kontak mata dengan jarak berdiri ± 7 cm.

5. Menyambut Tamu (*Welcome Guest*)

Menyambut tamu (*welcome guest*) merupakan aspek yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya sikap yang menyambut ini dapat menentukan suasana yang tercipta dalam interaksi antara staf *customer service* dengan pengguna jasa. Dalam penyambutan tamu terdapat beberapa tata cara agar dapat menciptakan kesan yang profesional sekaligus dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna jasa seperti kontak mata dan sikap tubuh yang tegak. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, kesesuaian antara indikator menyambut tamu (*welcome guest*) dengan praktik secara langsung di lapangan dapat dinilai telah sesuai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tim *Customer Service Improvement* telah menerapkan tata cara menyambut tamu dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Angkasa Pura I. Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai tata cara yang baik dan benar dalam menyambut tamu yaitu kondisi wajah harus senyum tulus dan melakukan kontak mata dengan posisi tubuh tegak, bahu simetris, posisi tangan merapatkan kedua tangan (mengatupkan) dan menempatkan di depan dada

KESIMPULAN

Customer Service Improvement merupakan salah satu departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, baik di area Terminal 1 maupun Terminal 2. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berupa layanan informasi dan penanganan keluhan saja, tetapi juga menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa seperti kursi roda (*wheelchair*) dan kereta anak (*baby stroller*). *Grooming* merupakan suatu bentuk penampilan diri dari seseorang yang mampu merawat dan menjaga kebersihan dari ujung rambut hingga ujung kaki serta memiliki sikap sopan santun dalam perbuatan maupun bertutur kata sekaligus cara berpakaian sehingga dapat mencerminkan kepribadian atau citra yang baik dari diri seseorang dan dapat menciptakan kesan yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, kesesuaian antara indikator mengenai standar *grooming* dengan kondisi yang terjadi di lapangan dapat dinilai telah sesuai. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang membahas mengenai standar *grooming* bagi seluruh staff, termasuk *Customer Service Improvement*. Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut dijadikan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dan SOP tersebut telah ditaati dan diterapkan dengan baik oleh *Customer Service Improvement*, salah satunya dengan adanya penerapan penggunaan seragam dinas sekaligus kelengkapan atribut yang digunakan selama dinas berlangsung setiap harinya

DAFTAR PUSTAKA

- Eryanto, H., Marsofiyati., Faslah, R., Adha, M. A., Purwana, D., Karyaningsih, P. D. (2022). Pelatihan *Grooming* dan Teknik Presentasi Bagi Masyarakat Desa. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat 2022 (SNPPM-2022)*, 108-116. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm>.
- Hijjah, H. D., & Mansah, A. (2024). Desain Produk dan Jasa Manajemen Operasional. *Published by Edujavare Publishing: Indonesia*, 1(1), 09-22. <https://edujavare.com/index.php/naf/article/view/252/205>.
- Maulana, I, A., & Nurrahmawati. (2022). *Grooming Front Officer* dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Public Relations (JRPR)*, 2(1), 53-58. <https://doi.org/10.29313/jrpr.vi.887>.
- Napitulu, M., Natar, F. N., & Haslinah. (2021). Peningkatan Pengetahuan *Personal Hygiene* Dengan Metode Penyuluhan Kesehatan Pada Anak Asrama Panti Asuhan Ujunggurap Padangsidempuan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Aufa (JPMA)*, 3(3), 157-162. <https://doi.org/10.51933/jpma.v3i3.563.58>.
- Rayasa, R., F., Rande, S., & Dwivayani, K., D. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233-242.
- Riani, N, K. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469-1474. <https://dx.doi.org/10.47492/jip.v2i5.923>.
- Utami, D, P., Melliani, D., Maolana, F, N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021). Iklim Organisasi Kelurahan dalam Perspektif Ekologi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2735-2742, <https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.536>.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.