

**DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE*
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR
UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Oleh:

NABILA IZZAH AULIA
NIT. 55242210016



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

**DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE*
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR
UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Diploma Tiga Manajemen

Bandar Udara

Oleh:

NABILA IZZAH AULIA
NIT. 55242210016



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2025**

ABSTRAK

DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Oleh:

NABILA IZZAH AULIA
NIT. 55242210016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Customer Service merupakan unit yang bersentuhan langsung dengan penumpang. Unit ini memiliki tugas seperti *standby* di *Public Information Desk* (PID), *Public Address System* (PAS), dan *mobile* di area *Check-in*, banyaknya pekerjaan dan keterbatasan petugas menyebabkan menurunnya kinerja personil. Proses input data yang menggunakan *logbook* konvensional memiliki banyak kekurangan seperti kesalahan dalam penulisan, pengulangan pekerjaan, dan *logbook* konvensional lebih mudah rusak dan hilang, serta data yang dihasilkan tidak *real time*. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja personil perusahaan harus menyediakan fasilitas pendukung seperti mengembangkan *logbook* digital. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kinerja personil di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D) dengan menggunakan teknik SDLC (*System Development Life Cycle*) dengan model *waterfall* yang terdiri dari 5 tahapan yaitu *analysis*, *design*, *implementation*, *testing*, dan *maintenance*. Aplikasi ini telah dilakukan validasi oleh ahli media dengan hasil validasi 82,2% dan ahli praktisi dengan hasil validasi 86,25% dengan kategori “Sangat Layak”. Aplikasi ini dikembangkan dengan platform yang disediakan oleh google yaitu *appsheet*, yang sudah dilakukan pengujian menggunakan *Black box testing*. Implikasi keberhasilan aplikasi CSFAST dapat diakses melalui multiplatform, mempermudah proses input data, meminimalisir *human error* serta meningkatkan kinerja personil di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Kata kunci: *Customer Service*, Digitalisasi, Kinerja Personil, *Logbook*, R&D, *Waterfall*

ABSTRACT

DIGITIZATION OF DAILY CUSTOMER SERVICE *LOGBOOK* TO IMPROVE PERSONNEL PERFORMANCE AT SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II AIRPORT PALEMBANG

By:

NABILA IZZAH AULIA
NIT. 55242210016

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

Customer Service is a unit that is in direct contact with passengers. This unit has tasks such as *standby* at the *Public Information Desk* (PID), *Public Address System* (PAS), and *mobile* in the *Check-in area*, the number of jobs and the limitation of officers cause a decrease in personnel performance. The data input process that uses *conventional logbooks* has many drawbacks such as errors in writing, repetition of work, and *conventional logbooks* are more easily damaged and lost, and the data generated is not *real time*. Therefore, to improve the performance of personnel, the company must provide supporting facilities such as developing *digital logbooks*. The purpose of this study is to improve the performance of personnel at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport Palembang. This research uses *the Research and Development* (R&D) method using the SDLC (*System Development Life Cycle*) technique with a *waterfall* model consisting of 5 stages, namely *analysis*, *design*, *implementation*, *testing*, and *maintenance*. This application has been validated by media experts with a validation result of 82.2% and expert practitioners with a validation result of 86.25% with the category "Very Feasible". This application was developed with a platform provided by Google, namely *appsheet*, which has been tested using *Black box testing*. The implications of the success of the CSFAST application can be accessed through multiplatform, simplifying the data input process, minimizing *human error* and improving personnel performance at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport Palembang.

Keywords: *Customer Service, Digitalization, Logbook, Personnel Performance, R&D, Waterfall*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: “DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : NABILA IZZAH AULIA

NIT : 55242210016

PEMBIMBING I

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H.,

S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PEMBIMBING II

YANI YUDHA WIRAWAN, S.SiT., M.T.

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP.19820619 200502 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 197606121 99803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: “DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal, 16 Juli 2025.

KETUA



Dr. BAMBANG SETIAWAN, S.Kom., M.T.

Pembina Tk. 1 (IV/b)

NIP. 19800305 200502 1 001

SEKRETARIS



Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

ANGGOTA



IWANSYAH PUTRA, S.S., M.Pd.

Penata (III/c)

NIP. 19840513 201902 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Izzah Aulia
NIT : 55242210016
Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 16 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



NABILA IZZAH AULIA
NIT. 55242210016

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat di tulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

Aulia, N.I. (2025): *DIGITALISASI LOGBOOK HARIAN CUSTOMER SERVICE*
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA
SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang

Dipersembahkan kepada
Terkasih Ibunda Yuliana dan Ayahanda M. Muzamil
Serta Naufal Abdillah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. Atas Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat melaksanakan Tugas akhir yang berjudul “DIGITALISASI *LOGBOOK* HARIAN *CUSTOMER SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG” dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, perhatian, dan dorongan secara moral ataupun material kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat melimpah dan lindungan-Nya kepada penulis
2. Teristimewa kepada Ibunda Yuliana yang selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah, memberi doa restu, mengorbankan segala hal, serta selalu ada untuk penulis dalam keadaan suka maupun duka.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.SiT., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara dan dosen pembimbing 1
5. Bapak Yani Yudha Wirawan, S.SiT., M.T. selaku dosen pembimbing 2
6. Para dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif dalam menyusun Proposal Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan instruktur serta *civitas akademika* Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara
8. Terima kasih kepada Sindu Dharma Putra yang telah mendampingi dan memberikan *Support Sytem* kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
9. Terima kasih kepada teman kamar E-209 yang telah mendampingi penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Terima kasih kepada Zalzariana Adilia Parmono yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

11. Seluruh rekan-rekan Manajemen Bandar Udara Angkatan 3 Politeknik Penerbangan Palembang.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir yang tidak bisa penulis tuliskan satu-persatu.

Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat sebagai sumber informasi dan referensi bagi pembaca, serta dapat menjadi kontribusi kecil penulis dalam perjalanan belajar dan berkembang. Penulis sadar bahwa Tugas Akhir ini belum sempurna, oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi bagian dari perjalanan penulis untuk terus belajar dan berkembang.

Palembang, 16 Juli 2025
Penulis,



NABILA IZZAH AULIA
NIT. 55242210016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vi
PERUNTUKAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Teori Penunjang	7
B. Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan	10
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Desain Penelitian	14

B. Perancangan Aplikasi	18
C. Teknik Pengujian.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Teknik Analisis Data.....	23
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian	26
B. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. KESIMPULAN	72
B. SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Tahapan Metode Waterfall.....	15
Gambar III. 2 Data <i>Flow</i> Diagram.....	16
Gambar III. 3 <i>Flowchart</i> Perancangan <i>Logbook</i> Harian <i>Customer Service</i>	18
Gambar III. 4 <i>Flowchart</i> Input Data <i>Logbook Customer Service</i>	19
Gambar IV. 1 Hasil Analisis	27
Gambar IV. 2 <i>Use Case</i> Diagram	28
Gambar IV. 3 <i>Flowchart</i> Input Data <i>Logbook Customer Service</i>	29
Gambar IV. 4 Tampilan <i>Design</i>	30
Gambar IV. 5 Proses Olah Data Pada Platfrom AppSheet	31
Gambar IV. 6 Tampilan <i>Log In</i>	33
Gambar IV. 7 Tampilan <i>Launch Image</i>	34
Gambar IV. 8 Tampilan Menu <i>Staff</i>	35
Gambar IV. 9 Fitur Laporan Pertanyaan Pelanggan	35
Gambar IV. 10 Fitur Laporan Pelayanan <i>Vip Room</i>	36
Gambar IV. 11 Fitur Laporan Pengumuman Penerbangan.....	37
Gambar IV. 12 Fitur Laporan Barang Temuan/Hilang.....	37
Gambar IV. 13 Fitur Laporan Validasi Data Informasi	38
Gambar IV. 14 Fitur Laporan Peralatan Kerja CS.....	39
Gambar IV. 15 Fitur Rekonsiliasi Temuan AVSEC	39
Gambar IV. 16 Fitur Laporan MOT <i>Counter Check-in</i>	40
Gambar IV. 17 Fitur Laporan AMS <i>Real Pax</i>	41
Gambar IV. 18 Fitur Laporan Data Penerbangan	41
Gambar IV. 19 Fitur Laporan Pertanyaan Pelanggan Bulanan.....	42
Gambar IV. 20 Fitur Laporan Pelayanan <i>Vip Room</i> Bulanan.....	43
Gambar IV. 21 Fitur Laporan Pengumuman Penerbangan Bulanan.....	43
Gambar IV. 22 Fitur Laporan Pertanyaan Pelanggan Tahunan	44
Gambar IV. 23 Fitur Laporan Pelayanan <i>Vip Room</i> Tahunan.....	45
Gambar IV. 24 Fitur Laporan Pengumuman Penerbangan Tahunan	45
Gambar IV. 25 Fitur Performansi Personil <i>Staff</i>	46

Gambar IV. 26 Tampilan Menu <i>Supervisor</i>	47
Gambar IV. 27 Fitur Information.....	48
Gambar IV. 28 Fitur Rapat Koordinasi Bulanan	48
Gambar IV. 29 Fitur Performansi Personil <i>Supervisor</i>	49
Gambar IV. 30 Pemeliharaan Korektif Aplikasi CSFAST	69
Gambar IV. 31 Melakukan Pencadangan Data Aplikasi CSFAST	70
Gambar IV. 32 Pemeliharaan Preventif Aplikasi CSFAST	70

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Pustaka Terdahulu.....	11
Tabel III. 1 Tabel Instrumen Penelitian Ahli Desain.....	21
Tabel III. 2 Tabel Instrumen Penelitian Ahli Praktisi.....	22
Tabel III. 3 Skala Angket Validasi Ahli.....	23
Tabel III. 4 Kriteria Kelayakan Media	24
Tabel III. 5 Tempat dan Waktu Penelitian	25
Tabel IV. 1 Perangkat Keras (<i>Hardware</i>).....	32
Tabel IV. 2 Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	32
Tabel IV. 5 Hasil Validasi Produk Oleh Ahli Media	50
Tabel IV. 6 Hasil Validasi Produk Oleh Ahli Praktisi	51
Tabel IV. 3 <i>Black Box Testing</i>	52
Tabel IV. 4 Pengujian Link Aplikasi ke <i>Browser</i>	67
Tabel IV. 7 Revisi Produk.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Angket Validasi Ahli Desain Media.....	76
Lampiran B Lembar Angket Validasi Ahli Praktisi	80
Lampiran C CV Validator Ahli Media	83
Lampiran D CV Validator Ahli Praktisi	84
Lampiran E Transkrip Wawancara 1	85
Lampiran F Transkrip Wawancara 2	88
Lampiran G Standar Operasional Prosedur <i>Customer Service</i>	91
Lampiran H <i>Manual Book</i> Aplikasi CSFAST	92
Lampiran I Dokumentasi.....	103
Lampiran J Lembar Bimbingan Tugas Akhir 1	105
Lampiran K Lembar Bimbingan Tugas Akhir 2	106
Lampiran L Lembar <i>Similarity Index</i> Plagiarisme Tugas Akhir (Turnitin).....	107

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi menjadi moda untuk mobilitas orang dan barang, dari satu tempat, ke tempat lainnya. Transportasi memberikan pengaruh besar terhadap aspek kehidupan masyarakat, berbagai sarana transportasi jalur darat, laut, maupun udara terus berkembang seiring berjalannya waktu, salah satunya yaitu pesawat. Pesawat merupakan salah satu moda transportasi yang mampu menjangkau jarak yang jauh dalam waktu singkat, dilengkapi dengan berbagai fasilitas, dan menggunakan teknologi yang canggih. Dengan menggunakan pesawat kita dapat dengan mudah terhubung ke berbagai wilayah yang sulit untuk dijangkau dengan menggunakan transportasi yang lain.

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandara merupakan wilayah di daratan dan atau perairan dengan batasan tertentu dimana terjadinya proses naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, lepas landas dan mendarat pesawat, tempat perpindahan moda transportasi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang lainnya. Untuk mewujudkan transportasi udara yang cepat, aman, nyaman dan efisien oleh karena itu dibuatlah bandar udara yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dibawah naungan manajemen PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) yang kini berubah menjadi PT Angkasa Pura Indonesia atau *InJourney Airport* sebagai solusi strategis untuk meningkatkan konektivitas udara yang efisien dan efektif. Salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia atau *InJourney Airport* adalah Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang terletak di Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Pesatnya perkembangan transportasi udara dan teknologi saat ini, membuat perusahaan harus cepat beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Dalam mencapai tujuan perusahaan faktor pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Selama melakukan pendidikan terdapat mata kuliah yang dipelajari penulis mengenai *passenger & baggage handling*. *Passenger handling* merupakan layanan yang diberikan kepada penumpang selama berada di are terminal, mulai dari keberangkatan hingga kedatangan. Kegiatan *passenger handling* atau penanganan penumpang melibatkan berbagai unit yang terdiri dari unit *check-in counter*, *boarding gate*, *customer service* dan *lost and found*.

Berbagai kegiatan dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh para petugas, diperlukan upaya untuk meningkatkan *service excellent*. *Service excellent* merupakan upaya memperbaiki dan meningkatkan standar pelayanan masyarakat baik di dalam maupun luar negeri oleh perusahaan selama memberikan kualitas pelayanan dan kualitas dari pengalaman para penumpang. Perusahaan harus memberikan citra (*image*) terbaik serta dapat bersaing dalam memasarkan produknya dengan meningkatkan kualitas pelayanan (*service excellent*) terhadap perkembangan teknologi dan ekonomi. Untuk mewujudkan *service excellent* terdapat enam unsur pokok yaitu, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, serta tanggung jawab.

Salah satu faktor keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yaitu terdapat pada unit *customer service*. Unit *customer service* memiliki tugas pokok seperti *mobile* di area *check-in*, *Public Information Desk* (PID), *Public Address System* (PAS). Tugas dan tanggung jawab *mobile* di area *check-in* yaitu petugas harus *standby* untuk membantu para penumpang yang kesulitan dalam menggunakan *kiosk self check-in* ataupun kesulitan mencari *counter check-in*. *Public Information Desk* (PID) petugas harus melakukan penginputan data dan membantu penumpang yang bertanya mengenai fasilitas yang tersedia di area terminal maupun jadwal penerbangan. *Public Address System* (PAS), petugas bekerjasama dengan pihak maskapai untuk memberikan

informasi kepada penumpang mengenai jadwal penerbangan, ataupun pengumuman barang hilang.

Unit *customer service* merupakan unit yang bersentuhan langsung dengan penumpang, semua keluhan, pertanyaan, maupun masalah yang dihadapi oleh penumpang harus dapat diselesaikan oleh petugas dengan harapan penumpang mendapatkan solusi terbaik dari permasalahan yang dihadapi. Dengan keterbatasan petugas yang bekerja di setiap harinya tentunya sangat mempengaruhi kinerja petugas, mengingat banyaknya pekerjaan dan input data laporan yang harus diselesaikan. Oleh sebab itu perusahaan perlu memberikan dukungan serta menyediakan fasilitas pendukung yang sesuai dengan standar keamanan (Yuniar, Sukahir, et al., 2023), untuk meningkatkan kinerja personil dan peningkatan kualitas pelayanan (*service excellent*), dengan menggunakan *logbook* digital dalam melakukan proses input data oleh petugas.

Proses input data yang awalnya menggunakan *logbook* konvensional, dapat dikembangkan menjadi *logbook* digital, yang diharapkan mampu mempermudah petugas untuk menginput data di setiap harinya. Kelemahan dari *logbook* konvensional seperti data yang dihasilkan tidak *real time*, kesalahan dalam penulisan yang menyebabkan tidak akuratnya data yang dihasilkan, dan terjadinya pengulangan pekerjaan, dikarenakan terdapat beberapa laporan yang setelah ditulis menggunakan kertas, harus dilakukan input ulang ke *excel* sesuai dengan format yang disediakan. Sedangkan kelebihan dari *logbook* digital seperti, aplikasi dapat diakses melalui multiplatform, aplikasi mudah untuk digunakan (*user friendly*), data yang dihasilkan *real time*, serta menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja.

Sesuai dengan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang No PD.01.02/12/2021/0102 tanggal 22 Desember 2021 tentang “STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CUSTOMER SERVICE* DI BANDAR UDARA PT ANGKASA PURA II (PERSERO)” yang berisikan format laporan pada unit *customer service* di setiap harinya dan terdapat perimeter penilaian performansi petugas dalam

bekerja. Oleh karena itu penulis mengangkat permasalahan ini dimaksudkan kepada unit *customer service* untuk mengembangkan *logbook* digital dengan harapan dapat meningkatkan kinerja personil dalam bekerja di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan pengamatan dan menetapkan judul **“DIGITALISASI LOGBOOK HARIAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pengembangan *logbook* harian *customer service* untuk meningkatkan kinerja personil di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

C. Batasan Masalah

Fokus permasalahan ini terletak pada pengembangan fitur *logbook* harian *customer service* secara digital dengan memanfaatkan platform AppSheet di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna mengidentifikasi proses pengembangan *logbook* harian *customer service* untuk meningkatkan kinerja personil di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan yang hendak dicapai penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Sebagai bahan guna meningkatkan pemahaman serta implementasi ilmu pengetahuan serta mengembangkan inovasi terkait proses input data laporan secara digital.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai dasar pertimbangan bagi Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dalam meningkatkan kinerja personil *customer service* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital sebagai media dalam proses input data.

c. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk menambah perspektif baru untuk pengembangan penelitian mendatang.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memahami penelitian dengan judul “Digitalisasi *Logbook* Harian *Customer Service* Untuk Meningkatkan Kinerja Personil di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, maka dikelompokkan menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari informasi mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan yang terdapat pada bagian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori terkait dengan penelitian penulis, serta referensi dari penelitian sebelumnya yang relevan guna memperjelas permasalahan yang diteliti oleh penulis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, prosedur pengembangan, metode pengumpulan data, perancangan instrumen, metode pengujian, metode analisis data, disertai tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dan pembahasan penelitian yang terdiri dari solusi atas permasalahan yang disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, tabel, dan grafik lengkap dengan informasi pendukung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdapat kesimpulan dan saran dari penulis berupa evaluasi hasil penelitian yang ditulis.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Menurut Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar udara adalah Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penumpang lainnya (Tahun, 2009)

2. Digitalisasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) digitalisasi adalah proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Digital berasal dari kata “*digitus*” dalam Bahasa Yunani berarti jemari (Rosid, 2022). Digital adalah teknologi elektronik yang dapat melakukan penyimpanan, mengoperasikan dan memproses berbagai data. Digitalisasi merupakan proses mengolah media yang semula berbentuk konvensional berubah menjadi bentuk digital (Wahyuni Firli Fangestu & Syahrizal, 2023), dapat disimpulkan digitalisasi adalah proses perubahan media yang semula berbentuk fisik menjadi perangkat lunak dengan tujuan untuk mempermudah dan dapat meningkatkan kinerja petugas dalam bekerja. Adapun fitur yang digunakan dalam pembuatan *logbook* secara digital diantaranya:

- a. AppSheet merupakan aplikasi berbasis google. AppSheet menggunakan sumber data yang berasal dari google *spreadsheet*, *excel*, atau database lainnya yang dapat membuat aplikasi tanpa mengetahui tentang *coding*. Untuk keamanan aplikasi ini sudah dilengkapi fitur kelola akses pengguna dan data, serta dapat mengontrol siapa saja yang dapat mengakses penggunaan aplikasi. Aplikasi ini dapat diakses

diberbagai *multiplatform* seperti melalui *gadget* atau *browser seluler* lainnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan AppSheet sebagai platform untuk mengembangkan *logbook digital*.

b. *Google Spreadsheet*

Google spreadsheet adalah aplikasi yang terdapat pada *microsoft excel* untuk melakukan olah data secara efektif dan efisien sehingga format file yang tersimpan pada *microsoft excel* dapat diakses serta disimpan melalui *google spreadsheet* (Satria & Fatmawati, 2021). *Google spreadsheet* merupakan lembar kerja berbentuk tabel dengan elemen kolom dan baris yang digunakan guna mengolah, menganalisis, dan menyimpan data. Aplikasi ini dapat diakses melalui *Windows*, *Play Store* dan *App Store*. *Spreadsheet* ini dijadikan sebagai sumber data untuk melakukan olah data terhadap menu laporan dalam mengembangkan *logbook digital*.

c. *Google Drive*

Google drive adalah media penyimpanan data dan dokumen digital secara *online* yang disediakan oleh google. Aplikasi ini memiliki kapasitas penyimpanan sebesar 15 GB. *Google drive* dapat melakukan penyimpanan file dalam berbagai bentuk, seperti foto, video, dokumen, maupun *spreadsheet* (Trilaksono, 2020). Hasil data yang didapat akan kembali ke sumber data yang dipilih oleh penulis, *appsheets* berfungsi sebagai sumber data utama untuk aplikasi yang dibuat.

d. *Canva*

Canva merupakan aplikasi desain grafis yang menyediakan fitur *tools design* yang digunakan untuk membuat poster, persentasi, konten visual, maupun desain grafis lainnya. Aplikasi ini dapat diakses melalui *smartphone* maupun *browser*. Penulis menggunakan platform ini untuk membuat *design* pada fitur menu *logbook digital*, mulai dari logo aplikasi, *icon* yang dikembangkan untuk fitur *logbook*, dan tampilan pada aplikasi.

3. *Logbook*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Logbook* memiliki arti buku pencatatan kejadian. *Logbook* digunakan untuk mencatat data kegiatan, sebagai bahan informasi dan evaluasi serta bahan laporan. *Logbook* merupakan kegiatan mencatat, mengumpulkan data, laporan kegiatan rutin di suatu unit yang dilakukan setiap hari dari kegiatan yang akan dilaksanakan maupun kegiatan yang belum dilaksanakan. *Logbook* terbagi menjadi 2 yaitu, *logbook* konvensional dan *logbook* digital.

Logbook konvensional merupakan *logbook* yang implementasinya masih menggunakan kertas sebagai media tulis, dimana pengguna harus mencatat seluruh kegiatan secara manual. Sedangkan *logbook* digital merupakan *logbook* yang implementasinya sudah memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan sistem informasi yang dapat diterapkan dalam bentuk aplikasi perangkat lunak yang bisa diakses menggunakan media seperti komputer, laptop, dan *Smartphone* (Penerbangan & Curug, 2024). Pada unit *customer service* sistem pencatatan masih menggunakan *logbook* konvensional yang memiliki banyak kelemahan dibandingkan dengan *logbook* digital.

4. *Customer Service*

Customer Service merupakan pelayanan yang tersedia di perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberi solusi dan saran, serta pelayanan terhadap keluhan yang dialami oleh pelanggan (Ayu & Srihandoko, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan pelanggan ketika sesuatu yang didapatkan sesuai dengan harapan dan ekspektasi. *Customer service* berperan untuk menjalankan proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelanggan (Ahmad et al., 2024). Petugas *customer service* memiliki tugas di *public information desk* (PID), ruang *public address system* (PAS), dan melakukan *mobile* di area *check-in*. Para petugas melakukan kontak langsung dengan para penumpang yang bertugas untuk membantu,

memberikan saran serta solusi terbaik kepada penumpang ketika menghadapi masalah.

5. Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan bahwa kinerja berarti sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Kinerja karyawan berperan penting terhadap berjalannya suatu kegiatan dan suksesnya suatu perusahaan atau organisasi, dengan meningkatkan kemampuan yang dimiliki personil maka akan memudahkan suatu perusahaan atau organisasi mencapai tujuannya (Hadiwijaya & Mintarsih, 2021). Efektivitas dan efisiensi dapat terwujud apabila personil melakukan pekerjaan dengan terstruktur, rutin memberikan pelatihan kepada petugas, serta berkontribusi positif kepada petugas dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti alat kerja dan teknologi dengan menyesuaikan perkembangan yang terjadi. Jika efektivitas dan efisiensi tercapai maka dapat meningkatkan kinerja personil dalam bertugas. Maka penulis melakukan pengembangan terhadap *logbook* digital yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja personil.

B. Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan

Kajian Pustaka terdahulu merupakan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang diteliti oleh penulis. Kajian ini dijadikan sebagai referensi ketika melaksanakan penelitian untuk mendapatkan informasi serta mempelajari metode yang akan digunakan. Berikut merupakan beberapa kajian pustaka yang relevan diantaranya:

Tabel II. 1 Kajian Pustaka Terdahulu

No	Sitasi Judul	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	(Mallisza et al., 2022)	Implementasi Model <i>Waterfall</i> Dalam Perancangan Sistem Surat Perintah Perjalanan Dinas Berbasis Website Dengan Metode SDLC	Mengimplementasikan model <i>waterfall</i> dengan rancangan sistem surat perintah perjalanan dinas berbasis website dengan metode SDLC dengan tujuan mengkomputerisasikan pembuatan dan pengolahan data secara efisien dan efektif.	Perbedaan: Membuat rancangan berbasis website, sedangkan penelitian ini berbasis aplikasi. Persamaan: Penelitian ini menggunakan metode SDLC dengan model <i>waterfall</i>.
2.	(Pada et al., 2024)	Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi	Menunjukkan bahwa kinerja karyawan koperasi meningkat dengan penerapan digitalisasi koperasi, dan terbukti bahwa digitalisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Perbedaan: Penelitian ini menggunakan metode <i>survey</i> dan deskriptif kuantitatif. Persamaan: dari penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh

				untuk meningkatkan kinerja personil.
3.	(Day et al., 2023)	Pengaruh Internal Kontrol, Organization Behaviour dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Perusahaan	Menunjukkan bahwa digitalisasi berdampak positif dalam memegang kontrol terhadap output kinerja, sistem administrasi secara digital, dan sistem pelaporan yang dihasilkan lebih akurat.	Perbedaan: Menggunakan metode <i>mixed method</i> kuantitatif dan kualitatif. Persamaan: Menunjukkan bahwa digitalisasi berdampak positif terhadap <i>output</i> kerja.
4.	(Id, 2024)	Digitalisasi <i>Logbook</i> Harian <i>Aviation Security</i> Untuk Meningkatkan Kinerja Personil Di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang	Mengembangkan suatu inovasi aplikasi SECURELOG berupa <i>logbook</i> pada unit <i>aviation security</i> dengan tujuan untuk mempermudah para petugas dalam kegiatan pelaporan setiap harinya.	Perbedaan: penelitian ini menggunakan metode ADDIE, sedangkan metode yang digunakan penulis menggunakan model <i>waterfall</i>. Persamaan: Mengembangkan suatu sistem

				pencatatan laporan harian.
5.	(Kurniawan, 2024)	Digitalisasi Pencatatan Laporan Harian <i>Airport Security</i> di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta	Menunjukkan pengembangan laporan harian secara digital dengan menggunakan <i>platform appsheet</i> termasuk pada kategori layak.	Perbedaan: Menggunakan metode penelitian ADDIE, sedangkan metode yang digunakan oleh peneliti, menggunakan model <i>waterfall</i>. Persamaan: Penelitian ini mengembangkan suatu sistem pencatatan berbasis digital.