

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa aplikasi CSFAST di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sangat membantu proses input data oleh petugas, data yang dihasilkan *real time* serta dapat meningkatkan kinerja personil pada unit *customer service*. Aplikasi CSFAST juga sudah dilakukan uji validasi oleh para ahli dengan hasil, ahli media dengan hasil validasi 82,2% dan ahli praktisi dengan hasil validasi 86,25% dengan kategori “Sangat Layak”. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi CSFAST sangat layak dalam menunjang pelaksanaan kegiatan menginput data laporan dibandingkan dengan menggunakan *logbook* konvensional di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

B. SARAN

Terdapat saran yang dapat penulis berikan dari penelitian ini, diantaranya melakukan evaluasi rutin terkait aplikasi CSFAST untuk mengurangi resiko *bug* atau *error* pada aplikasi ketika di implementasikan, serta dalam pembuatan aplikasi CSFAST platform yang digunakan yaitu appsheet memerlukan *upgrade* pada *storage* berbayar agar dapat meningkatkan kapasitas penyimpanan yang lebih besar untuk menyimpan data pada aplikasi CSFAST. Aplikasi ini juga diharapkan dapat dikolaborasikan dengan aplikasi yang sudah ada pada unit *customer service* di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Wahid. (2020). “Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi,” . *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*, 1(November).
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 2999–3007.
- Alfara, S. C. (2023). Pengembangan dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Zakat Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall dan Blackbox Testing. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 3(9), 391–412. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.327>
- Arikunto, S. (2021). Penelitian tindakan kelas: Edisi revisi. Bumi Aksara.
- Ayu, F. R. P., & Srihandoko, W. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565>
- Day, T. M. W., Widyastuti, S., & Sihite, M. (2023). Pengaruh Internal Kontrol, Organization Behaviour Dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 2(11), 1079–1093. <https://doi.org/10.58344/locus.v2i11.1860>
- Hadiwijaya, D., & Mintarsih, E. (2021). Pengaruh Penilaian Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(2), 269–273. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i2.5133>
- Ichsan Raksa Gumilang. (2022). Penerapan Metode Sdlc (System Development Life Cycle) Pada Website Penjualan Produk Vapor. *Jural Riset Rumpun Ilmu Teknik*, 1(1), 47–56. <https://doi.org/10.55606/jurritek.v1i1.144>
- Id, S. (2024). *TUGAS AKHIR SHIFFA AIRAMI A.pdf*.
- Kurniawan, A. M. (2024). *PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG AUDREY MIRANDA KURNIAWAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA*.
- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>
- Mallisza, D., Hadi, H. S., & Aulia, A. T. (2022). Implementasi Model Waterfall Dalam Perancangan Sistem Surat Perintah Perjalanan Dinas Berbasis Website

- Dengan Metode SDLC. *Jurnal Teknik, Komputer, Agroteknologi Dan Sains*, 1(1), 24–35. <https://doi.org/10.56248/marostek.v1i1.9>
- Multazam, M., Paputungan, I. V., & Susanto, B. (2020). Perancangan User Interface dan User Experience pada Placeplus menggunakan Pendekatan User Centered Design. *Universitas Islam Indonesia*, 1, 1–8. <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/15528/10233>
- Pada, S., Anggota, K., Mitra, P., Ussi, P. T., & Prima, P. (2024). *Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi*. 15(3), 527–540.
- Penerbangan, P., & Curug, I. (2024). *PENGEMBANGAN APLIKASI E-LOGBOOK BERBASIS SINGLE- logbook digital . Logbook konvensional merupakan sebuah logbook yang penerapannya seluruh kegiatan secara manual (Jaya et al ., 2023). Logbook digital merupakan sebuah sistem informasi berbasis web (Nugr. 9(2).*
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- Rosid, L. (2022). Pemanfaatan Literasi Digital Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dan Budi Pekerti Di SMAN 1 Kandanghaur Kabupaten Indramayu. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 1, 148. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/62863%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/62863/1/11180110000026_LUTHFIATUR ROSID %28.pdf
- Satria, M. R., & Fatmawati, A. P. (2021). Penyusunan Laporan Keuangan Perusahaan Menggunakan Aplikasi Spreadsheet. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 320–338. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v3i2.146>
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Supiyandi, S., Zen, M., Rizal, C., & Eka, M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Desa Tomuan Holbung Menggunakan Metode Waterfall. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 274. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.3986>
- Susanto, E., & Wijaya Widiyanto, W. (2021). New Normal: Pengembangan Sistem Informasi Penjualan Menggunakan SDLC (System Development Life Cycle). *Jurnal Sustainable: Jurnal Hasil Penelitian Dan Industri Terapan*, 10(01), 1–9. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/sustainable/article/view/3190/1365>

- Tahun, U. U. N. 1. (2009). Undang Undang No 1 Tahun 2009. *Kementerian Perhubungan*.
- Trilaksono, A. R. (2020). Efektivitas Penggunaan Google Drive Sebagai Media Penyimpanan Di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, 1(2), 91. <https://doi.org/10.32502/digital.v1i2.1651>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Wahyuni Firli Fangestu, I., & Syahrizal, H. (2023). Digitalisasi Lembaga Pendidikan dalam Menghadapi Perkembangan dan Kemajuan Teknologi Informasi Dunia Pendidikan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 1(2), 26–38. <https://doi.org/10.61104/alz.v1i2.89>
- Widoyoko, E. P. (2020). Teknik penyusunan instrumen penelitian.
- Yuniar, D. C., Febiyanti, H., Ramadhani, S., Retno, R., & Wulandari, S. (2023). *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) Pengembangan modul praktikum pembelajaran berbasis masalah untuk mata kuliah barang berbahaya Perkenalan*. 4, 679–688.
- Yuniar, D. C., Sukahir, & Nugraha, M. E. (2023). *Journal of Engineering and Transportation*. 1, 1–16.

LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Angket Validasi Ahli Desain Media

LEMBAR VALIDASI AHLI DESAIN

**“Digitalisasi *Logbook* Harian *Customer Service* Untuk Meningkatkan Kinerja Personil
Di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin”**

A. Identitas

Nama : M. Wahid Alqorni, S.Kom.
Profesi : Pengelola Teknologi Informasi
Instansi : Politeknik Penerbangan Palembang

B. Pengantar

1. Lembar penilaian ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas desain *logbook* harian *customer service* untuk meningkatkan kinerja personil di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Informasi mengenai kualitas desain *logbook* ini didasarkan pada aspek tampilan, aspek pewarnaan, aspek huruf, aspek gambar, dan aspek menu.

C. Petunjuk Pegisian

1. Berilah tanda *check* (✓) pada alternatif jawaban yang telah disediakan.
2. Jawaban yang diberikan berupa skor dengan kriteria penilaian sebagai berikut:
 - 5 = Sangat Baik
 - 4 = Baik
 - 3 = Cukup
 - 2 = Kurang
 - 1 = Sangat Kurang
3. Komentar atau saran perbaikan mohon ditulis pada kolom yang telah disediakan perbaikan dan meningkatkan kualitas kelayakan aplikasi.
4. Setelah selesai mengisi seluruh item, tulislah nama dan tanda tangan pada bagian yang telah tersedia.

D. Item Pertanyaan

a. Aspek Tampilan (*Lay Out*)

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Tampilan awal (<i>login</i>) pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Tampilan menu (<i>icon</i>) pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Tampilan konten pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
4.	Kerapihan tata letak pada tampilan awal, menu dan konten pada <i>E-logbook customer service</i>					✓

b. Aspek Pewarnaan

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian warna pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Kreasi warna yang digunakan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Kejelasan warna tulisan pada <i>E-logbook customer service</i>					✓

c. Aspek Huruf (*Font*)

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Jenis huruf yang digunakan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Ukuran huruf yang digunakan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Jenis dan ukuran huruf konsisten digunakan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	

d. Aspek Gambar (Foto)

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian ukuran <i>icon</i> yang digunakan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Kesesuaian gambar pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Kejelasan gambar pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
4.	Kesesuaian gambar dengan fungsi pada menu <i>E-logbook customer service</i>				✓	

e. Aspek Menu (*Icon*)

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Urutan menu pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Kejelasan keterangan pada menu <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Kesesuaian <i>icon</i> dengan fungsi pada menu <i>E-logbook customer service</i>				✓	

E. Komentar dan Saran

Aplikasi sudah dapat digunakan dengan baik
 Saran : Saat aplikasi sudah dalam keadaan logout, tombol logoutnya
 diubah menjadi login

F. Kesimpulan

Logbook Harian Customer Service

- ☒ Layak untuk digunakan dalam penelitian Tugas Akhir
☐ Tidak Layak digunakan dalam penelitian Tugas Akhir

Demikian angket ini saya isi dengan sebenarnya, tanpa ada pengaruh dari pihak lain.

Palembang, 16 Juni 2025

Ahli Media,



M. WAHID ALQORNI, S.Kom.
 Pengelola Teknologi Informasi

Lampiran B Lembar Angket Validasi Ahli Praktisi

D. Item Pertanyaan

a. Aspek Keterlaksanaan

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Efektifitas dan efisiensi dalam menggunakan <i>E-logbook customer service</i>					✓
2.	Kemudahan dalam melakukan proses input data pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Sesuai dengan tujuan dan fungsi dalam melakukan proses input data pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	

b. Aspek Kemudahan Penggunaan

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Kecepatan <i>loading</i> pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Kemudahan mengakses <i>E-logbook customer service</i> di <i>smartphone</i> dan PC					✓
3.	Kemudahan memahami penyajian informasi pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
4.	Kemudahan dalam mengakses berbagai fitur yang tersedia pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	

c. Aspek isi (konten) aplikasi

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Kesesuaian menu terhadap kebutuhan pada <i>E-logbook customer service</i>					✓
2.	Kualitas gambar dan icon yang terdapat pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Kerapihan tata letak pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
4.	<i>User Friendly</i> terhadap pengguna pada <i>E-logbook customer service</i>					✓
5.	Kemenarikan tampilan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	

d. Aspek Kebahasaan

No	Aspek Penilaian	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan penulisan pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
2.	Keterangan yang tersedia pada <i>E-logbook customer service</i>				✓	
3.	Bahasa yang digunakan pada <i>E-logbook customer service</i> mudah untuk dipahami					✓

E. Komentar dan Saran

Segi tampilan, isi konten, fitur yang tersedia sudah sesuai dengan fungsinya dan aplikasi CSFAST ini sangat efektif dan efisien bagi petugas. Saran untuk CSFAST untuk membuat dan menambahkan fitur sup, sehingga dapat mengetahui bagaimana cara menggunakan dan meminimalisir penyalahgunaan app. Menambahkan fitur presensi serta memindahkan laporan harian performansi personil pada tombol SAR.

F. Kesimpulan

Logbook Harian Customer Service

- ☐ Layak untuk digunakan dalam penelitian Tugas Akhir
- ☐ Tidak Layak digunakan dalam penelitian Tugas Akhir

Demikian angket ini saya isi dengan sebenarnya, tanpa ada pengaruh dari pihak lain.

Palembang, 14 Juni 2025

Ahli Praktisi



RIKA YUNITA
NIK.20241040

Lampiran C CV Validator Ahli Media

Daftar Riwayat Hidup

M. Wahid Alqorni, S.Kom**Deskripsi Singkat Pribadi**

Saya adalah seseorang yang terbiasa tepat waktu dalam bekerja ataupun kegiatan sehari-hari. Saya bisa bekerja sama dengan rekan kerja.

“Sebaik-baik Manusia adalah yang paling bermanfaat bagi Manusia (HR. Ahmad)”

Kemampuan Programming

- PHP Native
- PHP Framework (Codeigniter & Laravel)
- MySQL/MariaDB
- HTML
- Flutter Mobile

Pengalaman Kerja

Backend Web Programmer CV. Cahaya Digital Nusantara (2018 -2019)

Backend Web Programmer CV. Musitechnical Solution (2020 - 2022)

Instruktur Programming – Synapse Academy (2020 – saat ini)

Pengelola Teknologi Informasi – Politeknik Penerbangan Palembang (2021 – 2022)

Pranata Komputer Ahli Pertama – Politeknik Penerbangan Palembang (2023 – saat ini)

Kontak**Alamat:**

Jl. Ki Gede Ing Suro Lr.
Pahlawan No.301 Kec. Ilir Barat
II Kel. 32 Ilir

No. HP:

0899-1334-254

Email:

wahidalqorni@gmail.com

Pendidikan

UIN Raden Fatah Palembang

2013 - 2017

Sistem Informasi – IPK 3.56

SMA Islam Az Zahra Palembang

2010 – 2013

Jurusan IPA

Lampiran D CV Validator Ahli Praktisi



DATA DIRI

Tempat / Tanggal Lahir
Palembang, 12 Juni 1982

Jenis Kelamin
Perempuan

Status
Sudah Menikah

Kewarganegaraan
Indonesia

KONTAK

☎ 0895-3329-36730

✉ Keykenkin.1517@gmail.com

📍 Perumahan Angkasa Pura II
Palembang, Sukodadi, Sukarami,
Palembang

SOSIAL MEDIA

@bun2_key

RIKA YUNITA

Supervisor *Customer Service* Bandar Udara
Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

RIWAYAT PENDIDIKAN

PT Angkasa Pura II (Persero)	2017
Kantor Cabang Utama Bandara Internasional Soekarno-Hatta	2017
BP3 CURUG	2016
Pusdiklat HUBUD	2016
Direktorat Jendral Perhubungan Udara	2015
Dianti Poetranto	2014
PUSLAT KORBRIMOB	2014
SMU Negeri 13 Palembang	2011 – 2014
SMP Negeri 11 Palembang	2008 – 2011
SD Negeri 30 Palembang	2002 – 2008

Lampiran E Transkrip Wawancara 1



**TRANSKIP WAWANCARA I
TUGAS AKHIR
DIPLOMA III MANAJEMEN BANDAR
UDARA**

Tanggal Wawancara : 13 Desember 2024
Tempat/Waktu : Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II
 Palembang

Identitas Narasumber

1. Nama : Rika Yunita
 2. Jabatan : *Supervisor Unit Customer Service*
 3. Pukul : 08.40 WIB
 4. Tempat : Ruang Unit *Customer Service*

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat pagi, maaf mengganggu waktu ibu, saya ingin melakukan wawancara dengan ibu selaku *Supervisor* pada unit *Customer Service*, apa saja pekerjaan yang harus dilakukan di *Public Information Desk (PID)* oleh petugas?

Narasumber : Pekerjaan yang harus dilakukan oleh petugas di *Public Information Desk (PID)* seperti, memberikan bantuan dan solusi kepada penumpang yang kebingungan dalam menghadapi permasalahannya dan melakukan penginputan data laporan harian.

Penulis : Untuk melakukan penginputan data di setiap harinya terdapat berapa jenis laporan yang harus di input oleh petugas?

- Narasumber : Untuk laporan yang harus di input oleh petugas terdapat 1 laporan wajib sebelum memulai kegiatan, lalu ada 10 jenis laporan harian, 3 laporan bulanan, dan 3 laporan tahunan, dimana dapat melakukan penginputan data hanya di setiap bulan dan tahunnya saja.
- Penulis : Untuk melakukan penginputan data di laporan sendiri menggunakan media apa?
- Narasumber : Penginputan data ada yang dilakukan secara manual atau di tulis dan ada juga laporan yang langsung di input menggunakan format yang sudah tersedia di *Excel*.
- Penulis : Menurut pendapat ibu, apakah perlu dilakukan pengembangan pada proses input data mengingat sekarang sudah serba digital dan bukankah lebih efektif dan efisien jika bisa dikembangkan dalam bentuk elektronik?
- Narasumber : Menurut saya dari hasil evaluasi di setiap harinya, tentunya sangat perlu dilakukan pengembangan dalam melakukan penginputan data, dikarenakan banyaknya laporan yang harus di input di setiap harinya dan terjadi *Double Job* dalam melakukan input data, dimana terdapat beberapa laporan yang harus di tulis terlebih dahulu, lalu di input kembali melalui format yang ada di *Excel*, dan peletakkan format laporan yang berbeda-beda pada *Excel* menyebabkan kurangnya ketelitian para petugas dalam melakukan penginputan data, sehingga sangat perlu untuk melakukan pengembangan terhadap proses input data.

- Penulis : Menurut pendapat ibu jika dilakukan suatu pengembangan untuk proses input data ini dapat di implementasikan apakah dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi petugas dalam bekerja?
- Narasumber : Jika fasilitas tersebut dapat di implementasikan di Bandar Udara SMB II Palembang, harapan saya sebagai *Supervisor* di unit *Customer Service* semoga dapat membantu para petugas agar lebih efisien dan efektif dalam bekerja, dan juga mengingat banyaknya kelemahan dalam melakukan proses input data itu sendiri.
- Penulis : Baik ibu terima kasih atas waktu dan kesempatannya dalam melakukan giat wawancara pada hari ini.
- Narasumber : Baik, dengan senang hati, semoga bisa di implementasikan di Bandar Udara SMB II Palembang ya.

Palembang, 13 Desember 2024

Customer Service Supervisor,



RIKA YUNITA
NIK. 20241040

Lampiran F Transkrip Wawancara 2



TRANSKIP WAWANCARA I
TUGAS AKHIR
DIPLOMA III MANAJEMEN BANDAR
UDARA

Tanggal Wawancara : 15 Desember 2024
Tempat/Waktu : Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II
 Palembang

Identitas Narasumber

1. Nama : Silviana
 2. Jabatan : *Supervisor Unit Customer Service*
 3. Pukul : 09.15 WIB
 4. Tempat : Ruang Unit *Customer Service*

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat pagi mba, maaf mengganggu waktunya, saya izin melakukan wawancara bersama mba selaku *Supervisor* pada unit *Customer Service*, baik mba selain *stand by* untuk membantu penumpang di PID, berapa jenis laporan dan apa saja yang harus di input oleh petugas setiap harinya?

Narasumber : Untuk jenis laporan di CS sendiri terdiri dari 17 jenis, 1 laporan wajib, 10 laporan harian, 3 laporan bulanan, dan 3 laporan tahunan.

Penulis : Bagaimana dengan proses input data nya mba, apakah terdapat kesulitan selama melakukan proses input data?

Narasumber : Untuk kesulitan pasti ada, karna *logbook* yang digunakan di unit CS masih secara manual, mengingat banyaknya jenis laporan yang harus diisi oleh petugas di setiap harinya dan lebih riskan terjadi kesalahan.

Penulis : Menurut mba apakah *logbook* manual ini perlu dikembangkan menjadi *logbook* digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi di zaman sekarang?

Narasumber : Menurut saya perlu, karna kita semua sudah menggunakan *handphone*, komputer dan laptop dimana dapat mempermudah proses input data agar tidak terjadi pengulangan pekerjaan.

Penulis : Menurut mba, apa kelemahan terbesar selama menggunakan *logbook* ini secara manual?

Narasumber : Untuk kelemahan sering terjadi kesalahan input data dikarenakan tulisan yang tidak terbaca sehingga harus dilakukan *cross check* ulang dan juga jika petugas kesulitan untuk membaca tulisan pada *logbook*, membutuhkan waktu lagi untuk mengkonfirmasi ke petugas yang lain untuk memberikan informasi kepada penumpang, baik langsung menginformasikan melalui ruang PAS atau pun memberikan informasi ke petugas AVSEC menggunakan HT.

Penulis : Jika memang *logbook* ini dapat dikembangkan, apa harapan mba terhadap *logbook* digital ini?

Narasumber : Harapan saya semoga *logbook* digital ini dapat mempermudah petugas dalam proses input data, baik dari cara menggunakan

aplikasinya, cara mengakses, dan banyak hal lain yang mempermudah petugas bukan sebaliknya.

Penulis : Baik mba, terimakasih atas waktunya mba, semoga *logbook* ini bisa cepat dikembangkan agar dapat di implemtasikan pada unit *customer service* di Bandar Udara SMB II Palembang

Narasumber : Dengan senang hati, besar harapan kami agar *logbook* ini dikembangkan mejadi *logbook* digital, semoga dapat diimplementasikan di Bandar Udara SMB II Palembang agar petugas dapat bekerja dengan efektif dan efisien.

Palembang, 15 Desember 2024

Customer Service Supervisor,



SILVIANA
NIK. 20244753

Lampiran G Standar Operasional Prosedur *Customer Service*



PERATURAN DIREKSI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)

NOMOR: PD.01.02/12/2021/010 2

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DI BANDAR UDARA PT ANGKASA PURA II (PERSERO)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKSI PT ANGKASA PURA II (PERSERO),

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor PD.01.02/03/2020/0026 tanggal 9 Maret 2020 telah ditetapkan ketentuan tentang Standar Operasional Prosedur Customer Service Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero);
- b. bahwa berdasarkan evaluasi di lapangan dan dalam rangka peningkatan serta pemastian kinerja layanan kepada pengguna jasa bandar udara, perlu dilakukan penyesuaian terhadap ketentuan Standar Operasional Prosedur Customer Service sebagaimana dimaksud pada huruf a;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut di atas, perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur Customer Service di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero) dalam suatu Peraturan Direksi;
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 117, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4556);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 104 Tahun 2021 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Aviata Parivisata Indonesia (Lembaran Negara RI Tahun 2021 Nomor 228);
2. Anggaran Dasar PT Angkasa Pura II (Persero) sebagaimana dituangkan dalam Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, S.H., SpN., Nomor 38 tanggal 18 November 2008 yang telah disetujui dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-98879.AH.01.02 Tahun 2008 tanggal 22 Desember 2008 (Berita Negara RI Tahun 2009 Nomor 10, Tambahan Berita Negara RI Nomor 3214) dan perubahannya;
3. Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor PD.03.10.05/01/2019/0027 tentang Pakaian Seragam Dinas dan Panduan Penampilan Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero);

4. Peraturan.../ 2



Lampiran H Manual Book Aplikasi CSFAST

BUKU PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI CSFAST
(USER MANUAL BOOK)



BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN
II PALEMBANG TAHUN 2025

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	1
1. Akses Aplikasi	1
a. Platform Aplikasi CSFAST	1
b. Cara Mengakses Aplikasi	1
2. Halaman Utama	1
1. <i>Log in</i> ke aplikasi	1
2. Penggunaan <i>Username</i> dan <i>Password</i>	2
3. Icon Bar	2
4. Keterangan Kata <i>Log In</i>	3
5. Keterangan Kata <i>Log Out</i>	3
3. Halaman Menu	3
a. Keterangan Kata <i>Done</i>	4
c. Keterangan Kata <i>Cancel</i>	4
d. Icon <i>Home</i>	5
e. Icon <i>Find</i>	5
f. Icon <i>Refresh</i>	5
g. Icon Panah	5
h. Icon Kalender	6
i. Icon Segitiga Terbalik	6
j. Icon Kamera	6
k. Icon Gembok	6
l. Icon Tambah	7
m. Icon Kurang	7
n. Icon Bintang	7
4. <i>Log Out</i> Aplikasi	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alamat <i>Url</i> Pada Browser	1
Gambar 1. 2 Halaman <i>Log In</i> Pada Browser Dan Aplikasi Appsheet	2
Gambar 1. 3 Tampilan Halaman Username Dan Password Salah	2
Gambar 1. 4 Icon Bar	3
Gambar 1. 5 Keterangan <i>Log In</i>	3
Gambar 1. 6 Keterangan <i>Log Out</i>	3
Gambar 1. 7 Halaman Menu	4
Gambar 1. 8 Keterangan <i>Done</i>	4
Gambar 1. 9 Keterangan <i>Save</i>	4
Gambar 1. 10 Keterangan <i>Cancel</i>	5
Gambar 1. 11 Icon <i>home</i> pada halaman utama	5
Gambar 1. 12 Icon <i>Find</i>	5
Gambar 1. 13 Icon <i>Refresh</i>	5
Gambar 1. 14 Icon Panah	6
Gambar 1. 15 Icon Kalender	6
Gambar 1. 16 Icon Segitiga Terbalik	6
Gambar 1. 17 Icon Kamera	6
Gambar 1. 18 Icon Gembok	6
Gambar 1. 19 Icon Tambah	7
Gambar 1. 20 Icon Kurang	7
Gambar 1. 21 Icon Bintang	7

PENDAHULUAN

CSFAST merupakan aplikasi yang dibuat khusus untuk unit *customer service* di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang guna membantu para petugas untuk melakukan input data laporan di setiap harinya. Berikut cara serta langkah-langkah dalam menggunakan aplikasi CSFAST:

1. Akses Aplikasi

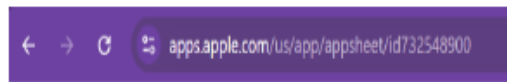
Sebelum memasuki halaman menu, pengguna harus *log in* terlebih dahulu dengan memasukkan *username* dan *password*, untuk meminimalisir penyalahgunaan aplikasi, berikut langkah-langkah untuk *log in*:

a. Platform Aplikasi CSFAST

Aplikasi CSFAST ini menggunakan platform yang disediakan oleh google yang bernama AppSheet, dimana pengguna dapat melakukan *download* aplikasi ini di App Store dan Play Store, aplikasi ini juga dapat diakses melalui *browser* seperti Google Chrome, Safari, Google, Opera, dll.

b. Cara Mengakses Aplikasi

Untuk mengakses aplikasi pada *browser* dapat mengetik alamat *url* <https://apps.apple.com/app/id732548900>.



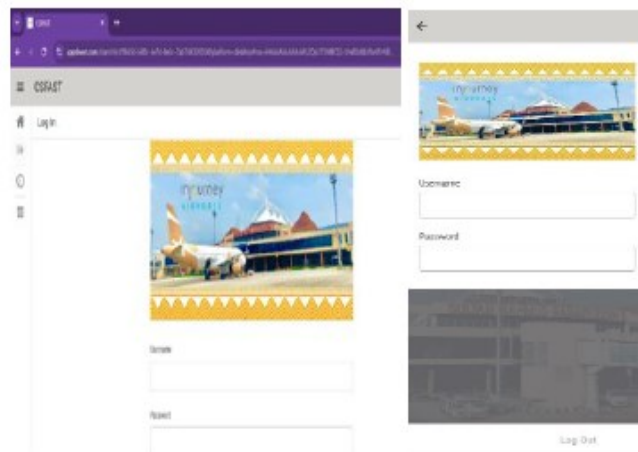
Gambar 1. 1 Alamat *Url* Pada *Browser*

2. Halaman Utama

Setelah pengguna dapat mengakses aplikasi CSFAST, maka pengguna akan diarahkan menuju halaman utama pada aplikasi.

1. *Log in* ke aplikasi

Setelah berhasil mengakses alamat *url* pada *browser* dan *download* aplikasi pada App Store dan Play Store, dapat langsung mengklik aplikasi AppSheet. Untuk mengakses halaman menu pengguna harus mengisi kolom *username* dan *password* terlebih dahulu.



Gambar 1. 2 Halaman *Log In* Pada *Browser* Dan Aplikasi *Appsheets*

2. Penggunaan *Username* dan *Password*

Setiap *username* dan *password* yang tidak terdaftar, pada sistem akan menampilkan *username* dan *password* yang dimasukkan salah, seperti contoh pada gambar.

Username

Sstafff

user name tidak ditemukan

Password

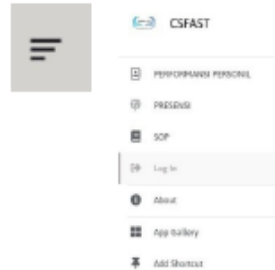
1345

Password Salah

Gambar 1. 3 Tampilan Halaman *Username* Dan *Password* Salah

3. Icon Bar

Pada halaman *log in* terdapat beberapa icon, seperti icon bar yang berfungsi sebagai pembeda dengan halaman menu agar pengguna dapat membedakan menu wajib yang harus diisi terlebih dahulu sebelum menuju halaman menu.



Gambar 1. 4 Icon Bar

4. Keterangan Kata *Log In*

Pada halaman utama terdapat keterangan kata *log in* yang terletak di pojok sebelah kanan bawah. Ketika petugas sudah mengisi *username* dan *password* dengan benar, maka petugas dapat langsung mengklik keterangan *log in* dan langsung menuju ke halaman menu.

Gambar 1. 5 Keterangan *Log In*

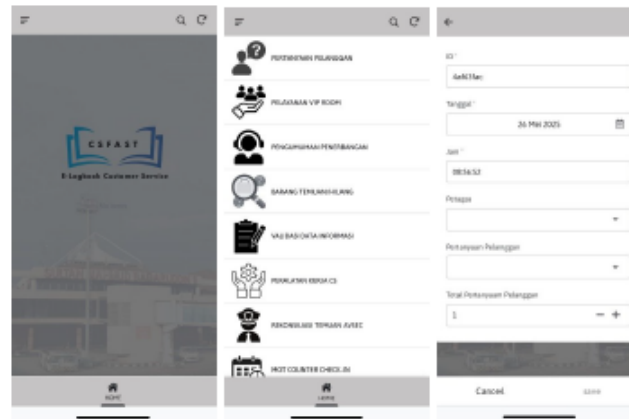
5. Keterangan Kata *Log Out*

Pada halaman utama terdapat keterangan kata *log out* yang terletak di pojok sebelah kanan bawah. Ketika petugas sudah selesai menggunakan akun untuk melakukan pengisian laporan, maka petugas dapat langsung mengklik keterangan *log out* untuk mengeluarkan akun petugas tersebut, untuk meminimalisir penyalahgunaan akun.

Gambar 1. 6 Keterangan *Log Out*

3. Halaman Menu

Pada halaman ini terdapat berbagai jenis icon yang tersedia untuk membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi sesuai dengan fungsi icon itu sendiri, selama melakukan proses input data.



Gambar 1. 7 Halaman Menu

a. Keterangan Kata *Done*

Keterangan kata *done* terdapat di pojok sebelah kanan bawah pada halaman *form* pengisian laporan yang berfungsi untuk menyelesaikan input data pada laporan yang sedang diisi.

Done

Gambar 1. 8 Keterangan *Done*b. Keterangan Kata *Save*

Keterangan kata *save* terdapat di pojok sebelah kanan bawah pada halaman *form* pengisian laporan yang berfungsi untuk menyimpan input data laporan.

save

Gambar 1. 9 Keterangan *Save*c. Keterangan Kata *Cancel*

Keterangan kata *cancel* terdapat di pojok sebelah kiri bawah pada halaman *form* pengisian laporan yang berfungsi untuk membatalkan proses input data pada laporan.

Cancel

Gambar 1. 10 Keterangan *Cancel*

d. Icon *Home*

Setelah pengguna berhasil *log in* maka akan langsung menuju kehalaman utama, pada halaman utama terdapat icon *home*, jika icon *home* ini diklik maka akan muncul semua fitur menu laporan.



Gambar 1. 11 Icon *home* pada halaman utama

e. Icon *Find*

Icon *find* terdapat di pojok sebelah kanan atas pada halaman menu yang berfungsi untuk mempermudah pengguna untuk mencari jenis laporan yang ingin digunakan.



Gambar 1. 12 Icon *Find*

f. Icon *Refresh*

Icon *refresh* terdapat di pojok sebelah kanan atas pada halaman menu yang berfungsi untuk memperbarui tampilan pada halaman, baik halaman menu ataupun memperbarui data saat pengisian laporan.



Gambar 1. 13 Icon *Refresh*

g. Icon Panah

Icon panah terdapat di pojok sebelah kiri atas pada halaman menu laporan, icon ini berfungsi sebagai icon untuk kembali ke halaman utama.



Gambar 1. 14 Icon Panah

h. Icon Kalender

Icon kalender ini terdapat pada *form* laporan yang berfungsi untuk mengubah tanggal, bulan, dan tahun sesuai dengan tanggal pengisian laporan.



Gambar 1. 15 Icon Kalender

i. Icon Segitiga Terbalik

Icon segitiga terbalik terdapat pada *form* laporan yang berfungsi untuk memilih pilihan yang tersedia pada form menu laporan.



Gambar 1. 16 Icon Segitiga Terbalik

j. Icon Kamera

Keterangan icon kamera terdapat pada *form* laporan yang berfungsi sebagai laporan dokumentasi para petugas, dengan klik icon kamera, maka akan langsung dapat melakukan dokumentasi.



Gambar 1. 17 Icon Kamera

k. Icon Gembok

Keterangan icon gembok terdapat pada *form* laporan yang berfungsi untuk membuka fitur tanda tangan, yang semula terkunci apabila icon gembok diklik, maka petugas baru bisa melakukan tanda tangan.



Gambar 1. 18 Icon Gembok

1. Icon Tambah

Keterangan icon tambah terdapat pada *form* laporan yang berfungsi untuk menambahkan jumlah barang, orang, atau segala sesuatu yang membutuhkan keterangan jumlah dalam suatu laporan.



Gambar 1. 19 Icon Tambah

m. Icon Kurang

Keterangan icon kurang terdapat pada *form* laporan yang berfungsi untuk mengurangi keterangan jumlah pada laporan.



Gambar 1. 20 Icon Kurang

n. Icon Bintang

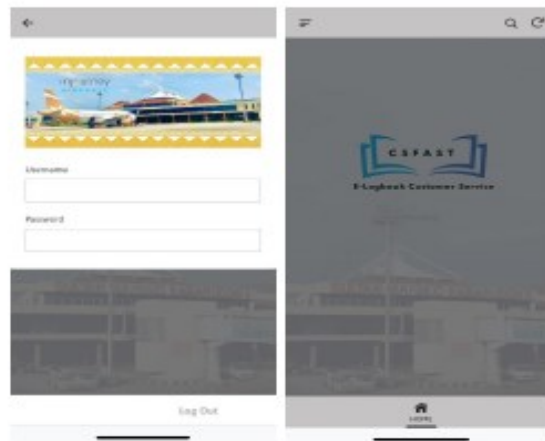
Keterangan icon bintang terdapat pada *form* laporan yang berfungsi untuk memberitahu pengguna bahwa *form* tersebut wajib terisi, dan sudah dibuat otomatis.



Gambar 1. 21 Icon Bintang

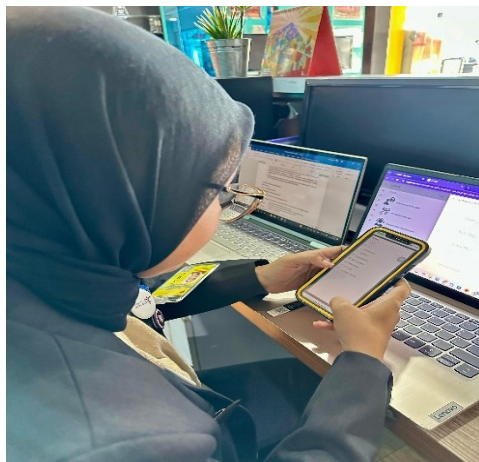
4. *Log Out* Aplikasi

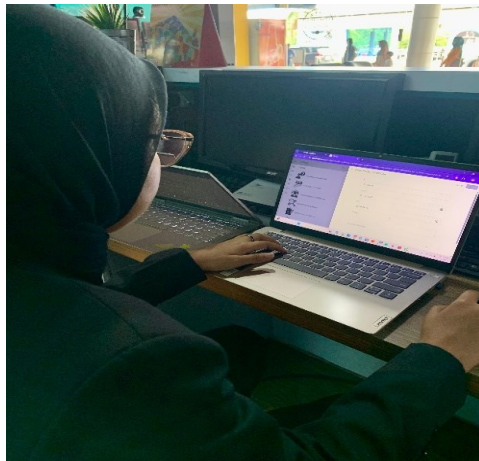
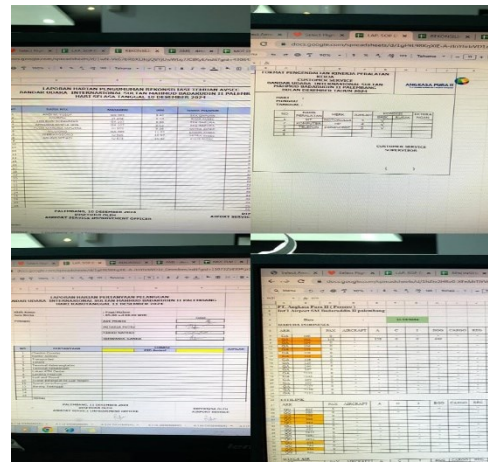
Ketika pengguna selesai menggunakan aplikasi, maka pengguna dapat menutup akses pengguna untuk menggunakan aplikasi agar, tidak terjadi penyalahgunaan aplikasi. Pengguna dapat memilih keterangan *log out*, dan pengguna akan kembali di bawa ke halaman utama.



Gambar 1. 22 *Log Out* Aplikasi

Lampiran I Dokumentasi





Lampiran J Lembar Bimbingan Tugas Akhir 1



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

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama Taruna : NABILA IZZAH AULIA
 NIT : 55242210016
 Course : MBU 03 ALPHA
 Judul TA : DIGITALISASI LOGBOOK HARIAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Dosen Pembimbing : DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	27-02-2025	Melakukan bimbingan penulisan mulai dari BAB 1-3	
2.	28-02-2025	Melakukan bimbingan BAB 2 mengenai kajian pustaka terdahulu yang relevan	
3.	03-03-2025	Melakukan bimbingan BAB 3 mengenai teknik pengumpulan data dan teknik analisis data	
4.	21-05-2025	Melakukan bimbingan pada BAB 4 mengenai tahap maintenance	
5.	18-06-2025	Melakukan bimbingan mengenai penambahan manual BOOK dan penambahan / pengurangan SOP CSFAST	
6.	02-07-2025	Melakukan bimbingan mengenai validasi wawancara, pedoman, transkrip wawancara, serta kesimpulan & saran	
7.	07-07-2025	Penambahan sitasi pada Tugas Akhir <i>sec ujian</i>	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.
NIP. 197606121998031001

Lampiran K Lembar Bimbingan Tugas Akhir 2



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

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

Nama Taruna : NABILA IZZAH AULIA
 NIT : 55242210016
 Course : MBU 03 ALPHA
 Judul TA : DIGITALISASI LOGBOOK HARIAN CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PERSONIL DI BANDAR UDARA SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Dosen Pembimbing : YANI YUDHA WIRAWAN, S.SiT., M.T.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	27-02-2025	Melakukan bimbingan pada BAB 1 - 3 serta mempersiapkan paparan seminar proposal	
2.	03-03-2025	Revisi paparan seminar proposal	
3.	22-05-2025	Bimbingan paparan persiapan Seminar Hasil TA	
4.	23-05-2025	Bimbingan mengenai penambahan manual book untuk aplikasi CFPST	
5.	28-05-2025	Bimbingan mengenai penambahan manual book pada aplikasi dan lampiran pada TA	
6.	04-06-2025	Bimbingan mengenai isi paparan SEMHAS	
7.	20-06-2025	Bimbingan mengenai tahapan maintenance dan penambahan manual book pada paparan SEMHAS	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWICANDRA YUNIAR, S.H., S.ST. M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

YANI YUDHA WIRAWAN, S.SiT., M.T.
NIP. 19820619 200502 1 001

Lampiran L Lembar *Similarity Index* Plagiarisme Tugas Akhir (Turnitin)