Skripsi

PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSAMA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II DKI JAKARTA

Oleh:

YOCELI CHRISTINA NS

413100274

JURUSAN USAHA PERJALANAN WISATA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSAMA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II DKI JAKARTA

Skripsi

Skripsi Ini dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan

Program studi manajemen bisnis perjalanan

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Oleh :

YOCELI CHRISTINA NS

413100274

JURUSAN USAHA PERJALANAN WISATA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSAMA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II DKI JAKARTA

Oleh :

YOCELI CHRISTINA NS

NIM : 413100274

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
(Drs. Santosa, M.M)	(Dra. Heni Susilawati, M.M)
NIDN. 0519045901	NIDN. 0505026202
Tanggal 13 Maret 2017	Tangga 13 Maret 2017

Mengetahui

Ketua Jurusan

(Yudi Setiaji, SH,M.M)

NIDN. 0516057102

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN

PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSAMA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II DKI

Disusun oleh :

YOCELI CHRISTINA NS

413100274

Telah dipertahankan Didepan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal :13 Maret 2017

Tim Penguji

Penguji Utama	: Drs Prihatno,MM NIDN.0526125901	: ……
Pembimbing Utama	: Drs. Santosa , M.M NIDN. 0519045901	: ……
Pembimbing pendamping	: Dra. Heni Susilawati , M.M NIDN. 0505026202	: ……

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

(Drs. Santosa, MM.)

NIDN. 0519045901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama	: Yoceli Christina Natalia Simanjuntak
NIM	: 413100274
Program Studi	: Manajemen Bisnis Perjalanan
Judul Tugas Akhir	: PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II DKI JAKARTA.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuanatau kutipan dengan mengikuti tata penuliasan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 13 Maret 2017

Penulis

Yoceli Christina Natalia S

413100274

HALAMAN MOTTO

Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.

(Matius 6:34)

Lakukan apa yang bisa anda kerjakan dan jangan mencari - cari alasan untuk sebuah kemalasan.

(Penulis)

Tidak bisa, tidak mampu, tidak sanggup adalah kalimat pembunuh yang sederhana.

(Penulis)

Kemajuan membutuhkan DISPLIN karena tanpa disiplin kemajuan hanya sekedar angan-angan.

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimaksih buat Tuhan Yesus Kristus buat kasih karunia dan kebolehan serta kesabaran atas hidupku, serta keluarga dan orang – orang yang kukasihi..

1. Buat bapakku tersayang, kak yosi, bang yosep, kk esti, sangat berterimakasi buat semua kebaikannya kalian adalah alasan terbesarku bertahan selama ini, terimakasih sekali buat usaha kalian dalam mengkuliahkan aku, aku akan membahagiakan kalian,amin I love you and Jesus bless.
2. Mitek dan kk anunk orang yang istimewa dalam hidupku terimakasi buat semua semangat kalian serta doany, kesuksesan aku nanti kalianlah bagiannya amin.
3. Dan terimskasi buat anak -anak MBP 2013 dan semua temen seperjuangan kalian luar biasa.
4. Buat ismawan adi surya dan keluarga terimakasi buat semangat dan doanya.
5. Buat ruth sihite dan bang nedo, kalian orang yang luar biasa aku sayang kalian.juga buat dennis, dan semua adik-adik.
6. Buat Tim support ifgf jogja dan kmk Ampta, eclesia, makasi buat dukungan doa kalian.
7. Buat sahabat ku, Farida siahaan, stefani hat, maksih bangett buat doa dan nasehatnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang mana telah memberikan kesempatan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang saya beri judul "PERAN UNIT INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KOMUNIKASI PELAYANAN PADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSAMA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II DKI"

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan jurusan Manajemen Bisnis Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mewujudkan skripsi ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih ini, penulis sampaikan kepada :

1. Drs.Santosa, M.M. selaku pembimbing utama serta selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Heni susilawati, M.M. selaku pembimbing pendamping atas kesabaran dan kebijaksanaan ibu dalam memberikan bimbingan serta masukan yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno ,MM selaku dosen penguji atas masukan yang diberikan kepada penulis ketika ujian demi terciptanya hasil akhir penulisan yang terbaik.

4. Bapak Yudi Setiaji selaku ketua jurusan MBP yang banyak membantu dalam kelancaran proses skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama menimba ilmu di tempat ini.
6. Ibu leri Lestari selaku PTO dan TOS, beserta staff unit Informasi dibandara Halim PerdanaKusuma yang telah dengan ikhlas memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Para responden, yaitu penumpang Halim PerdanaKusuma yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, wawancar dan atas ilmu serta kerjasamanya selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam industri perhotelan. Penulis juga memahami, masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sekiranya kritik dan saran dari pembaca dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 13 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN iv

HALAMAN PERYATAAN v

HALAMAN MOTTO.....vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR TABEL..... xii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

ABSTRAK.....xiv

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah.....4

C. Batasan Masalah 5

D. Tujuan Penelitian 5

E. Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....6

A. Landasan Teori.....7

1. Informasi 7

a. Pengertian Informasi 7

b. Tujuan Informasi.....8

c. Kriteria Unit Informasi bandara 8

d. Sistem unit informasi 8

2. Komunikasi 10

a. Pengertian komunikasi.....10

b. Tujuan Komunikasi.....10

c. Komunikasi Eksternal 11

d. Komunikasi Internal.....11

e. Komunikasi Vertikal 11

f. Komunikasi Horizontal.....12

g. Komunikasi Diagonal 12

h. Komunikasi Pelayanan Publik 13

i. Proses Komunikasi.....14

3. Pelayanan 15

a. Pengertian Pelayanan 16

b. Faktor Pendukung Pelayanan.....17

c. Faktor Sarana Pelayanan.....17

d. Pelayanan Publik 17
e. Komunikasi pelayanan 18
f. Karakteristik Pelayanan 18
4. Pengertian Penumpang 19
B. Kerangka Pemikiran 22
BAB III METODE PENELITIAN 23
A. Metode Penelitian 23
B. Jenis Penelitian 23
C. Lokasi dan Tempat Penelitian 24
D. Populasi dan Sample 24
E. Sumber Data 25
F. Metode Pencarian Data 26
G. Alat Analisis 27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 29
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 30
1. Sejarah Bandar Udara Halim PerdanaKusuma 32
B. Sejarah Angkasa Pura II 43
C. Analisis Hasil Penelitian 44
1. SOP unit Informasi 45
2. Peran Unit Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas 45
3. Penjelasan Komunikasi Pelayanan Unit Informasi 46
4. Penanganan Keluhan pada Penerbangan Khusus 47
D. Pembahasan 48

BAB V PENUTUP 56

A. Kesimpulan 57

B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA 59

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Taxi Way 31

Tabel 4.2 Informasi Tambahan 38

Tabel 4.3 Informasi Maskapai Penerbangan.....39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....22

Gambar 4.1 Runway 31

Gambar 4.2 Daerah Lingkungan Kerja.....32

Gambar 4.3 PKP-PK 34

Gambar 4.4 Jasa Kargo.....37

Gambar 4.5 Angkutan Udara 37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Lampiran 5 Dokumentasi Bersama Staff dan Kepala Bagian Halim

ABSTRAK

Bagaiamana standar prosedur kinerja unit informasi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan pada penumpang di Bandar udara Halim Perdanakusuma. bandara Halim Perdanakusuma melayani penerbangan terbatas dan airline yang terbatas seperti citilink,batikair, wingsair. Namun badara halim mempunyai penerbangan khusus bagi Pemerintahan Indonesia yakni Presiden, Wapres dan lain nya,oleh karena itu penerbangan khusus disini wajib melakukan penerbangan dan kedatangan terlebih dahulu.sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data skunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi unit informasi banar udara Halim Perdanakusuma,dalam penelitian ini penulis juga mengunakan penelitian *survey* , wawancara dan dokumentasigunamemperoleh data primer mengenai peran unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang.

unit informasi disini bertanggung jawab memberitahukan informasi keberangkatan, kedatangan, pengalihan serta pembatalan jadwal penerbangan, namun pada saat di lakukan penelitian yang secara random serta wawancara pada pengguna penumpang bandara halim perdanakusuma masih terdapat keluhan dari para penumpang mengenai keterlambatan informasi yang mengakibatkan pembatalan tiket dan juga delay nya pesawat tanpa pemberitahuan.

Hasil penelitian ini yang ditidaklanjuti oleh unit infomasi yang mengatakan mengenai keterlambatan informasi ini bukan jadi kesengajaan tetapi adanya keterlambatan dari pihak airlines serta adanya penumpukan *callname* kepada unit informasi.serta ketidak pedulian penumpang akan informasi, Maka dari itu untuk tidak lanjut berikutnya Unit Informasi akan lebih lagi berkerja sama dengan airlines seperti membatasi *Callname*, dan meminta airlines lebih peduli kepada setiap penumpang sehingga tidak ada lagi keterlambatan informasi mengenai keberangkatan serta keterlambatan tanpa adanya pemberitahuan.

Kata kunci :kepuasan, *service*, dan informasi sistem

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang terkenal mempunyai keindahan dan kekayaan alam yang melimpah, maka banyak wisatawan ataupun para penanam modal dari dalam ataupun luar negeri yang berdatangan. Dengan adanya alat transportasi yang menunjang seperti pesawat terbang, dan dalam pelayanan yang menunjang kepuasan kosumen ataupun para pengguna jasa disini. Seperti orang yang senang bepergian jauh untuk melakukan perjalanan wisata ataupun berbisnis, mereka dapat memanfaatkan alat transportasi yang paling cepat dan efisien, yaitu menggunakan pesawat udara. Seiring berjalannya waktu banyak. maskapai baru yang muncul dengan masing-masing keunggulan dan harga yang bervariatif. Tentu saja dengan adanya sarana transportasi pesawat udara yang cepat maka pengguna jasa transportasi pesawat udara pun bertambah. Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara , melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Komunikasi kepada penumpang sangat penting adanya suatu unit kerja yang ditugaskan untuk menangani pelayanan informasi komunikasi kepada penumpang pesawat udara yang meliputi informasi mengenai kedatangan, keberangkatan dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan informasi mengenai penemuan dan kehilangan barang serta yang paling utama adalah penyampaian informasi atau panggilan kepada para penumpang untuk segera naik pesawat udara atau yang dikenal dengan istilah boarding. Informasi-informasi tersebut disampaikan oleh petugas informasi atau Airport Information Officer (AIO) di Information Desk. Bandar Udara Halim Perdana kusuma mempunyai Unit Informasi sebagai tempat khusus untuk dapat berhubungan langsung dengan penggunan jasa yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk atau pengaduan keluhan atas produk. Dalam hal ini peran Unit Informasi sangat diperlukan karena bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui alat komunikasi massa bernama Public Address System atau tatap muka secara langsung baik kepada pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi tentang produk atau mengadukan keluhan. Untuk itu para petugas informasi, tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa. Dengan adanya hal tersebut, diperlukan juga *Costumer Relationship Management* yang baik dan efektif dalam proses komunikasi terhadap penumpang. Unit Informasi harus memiliki teknik-teknik komunikasi khusus untuk menggali informasi tentang keluhan atau kebutuhan konsumen, dan memberikan solusi untuk keluhannya. Komunikasi merupakan

darah kehidupan dalam pengembangan dan pemeliharaan prakarsa pelayanan. Pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa puas, maka citra positif akan tercipta dan profit perusahaan tentunya akan meningkat dan begitu pula sebaliknya.

Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada konsumen bukan berwujud benda melainkan jasa dengan tujuan untuk memuaskan konsumen dengan batas-batas tertentu. Menurut sebagian orang terutama orang Indonesia banyak yang mengartikan kata pelayanan dalam berbagai versi maupun bentuk. Seperti pengertian yang dilakukan oleh sebagian pengajar dalam hal ini adalah R.V Haryono Dalam bahasa Inggris pelayanan adalah *service*. Kata *service* dapat diartikan sebagai berikut : S (*smile* atau senyum), E (*enthusiasm* atau semangat kerja), R (*Repeatedly* atau pengulangan), V (*Velocity* atau tanggap), I (*inisiative* atau punya ide penyelesaian), C (*cooperative* taua kerja sama), E (*eficiency* atau efisisen) (Wahyono Nurhadi, 2002: 10).

Senyum merupakan cara untuk kontak dengan lawan bicara, dengan senyum membuat percakapan menjadi menyenangkan. Di sini sebagai petugas penjual jasa senyum merupakan modal utama untuk mengurangi komplain. Senyum sebagai ucapan selamat datang. Petugas pelayanan harus tetap semangat memberikan pelayanan konsumen walau ada permasalahan pada diri karyawan. Mengulangi kesan yang baik dengan menghafal nama dan sifat konsumen, supaya bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Petugas atau karyawan harus tanggap terhadap permasalahan, apa yang harus dikerjakan, permasalahan yang dihadapi bisa diselesaikan bila para karyawan kreatif atau

punya ide untuk solusi penyelesaian. Dengan bekerja sama satu dengan yang lain permasalahan akan terkurangi. Semua itu harus dikerjakan dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini terkadang kendala- kedala pelayana dalam bidang tertentu contohnya dibidang informasi yang ada di bandara banyak para pengguna jasa Bandara merasa tidak nyaman dan tidak puas atas kurang nya peranan petugas bandara dalam memberikan pelayanan dan kepuasan.

Atas dasar tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Halim PerdanaKusuma PT (Persero) Angkasa Pura II DKI Jakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis memberikan suatu rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta?”.

C. Batasan Masalah

Pelayanan penumpang yang terkait dengan pelayan unit informasi terhadap penumpang seperti informasi terhadap keberangkatan, informasi delaynya pesawat, dan dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan hanya pada aspek komunikasi penumpang yang berkaitan dengan informasi.

D. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah yang telah dikemukakan maka dapat diambil berbagai tujuan yang bermanfaat diantaranya: Adapun tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah SOP dan kinerja Unit Informasi Dalam Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tentu mempunyai kegunaan dan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya. Sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

A. Bagi peneliti

a. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, serta dapat memberikan gambaran yang nyata tentang objek yang diteliti

b. Sebagai bekal mengembangkan diri dan pengetahuan bagi penelitian yang akan dilakukan di masa depan.

B. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Bandar Udara Halim Perdana Kusuma dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui motivasi pegawai, dan komitmen organisasional yang kuat.

C. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini berguna untuk evaluasi bagi mahasiswa,serta menambah perbendaharaan di perpustakaan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahaninformasi