#### **BAB V**

# **KESIMPULAN DAN SARAN**

# A. Kesimpulan

Bandara Halim Perdanakusuma merupakan salah satu Badara yang mempunyai keunikan dan mempunyai penerbangan-penerbangan yang khusus bagi Pemerintahan dan kegiatan TNI AU dan semua yang berhubungan tetang pemerintahan, dan Unit Informasi Bandar Udara Halim Perdanakusuma adalah salah satu unit yang sangat penting dan sangat membantu para pengguna jasa Bandara dalam keberlangsungan melayani semua penumpang dengan bergai macam keluhan dan semua permasalahan penumpang.

Dengan kinerja Unit Informasi yang sesuai SOP yang dilakukan saat ini sudah sangat baik. Dengan Bertanggung jawab atas Tugasnya memberikan kepuasan bagi Penumpang, serta sudah memberikan saran dan prasarana yang memadai seperti monitor TV untuk melihat keberangkatan dan kedatangan, perubahan jadwal dan pembatan, pelayanan informasi dan komunikasi dengan berbagai keluhan yang penumpang alami, seperti yang disampaikan PTO dan staff unit informasi semua yang dikeluhkan dan kurang nya komunikasi terhadap penumpang dikarenakan semua adalah peraturan yang sudah ada di Bandara Halim Perdanakusuma dan TugasUnit Infomasi menjalankan, dan penumpang juga harus saling berkerja sama kepada pihak Bandara sehingga dapat saling menguntungkan dan tidak terjadi masalah-masalah yang tidak di

diinginkan dan tentunnya hambatan yang ada saat ini seperti dengan Airlines yang kurang cepat dalam memberikan informasi dan komunikasi yang penting bagi penumpang misalnya:

- Dalam hal ini menajemen Angkasa Pura II memberikan fasilitas yang memudahkan Unit informasi dalam pelayanan informasi kepada pengguna jasa Bandara yaitu monitor dan komputer yang tersedia dan monitor tv yang memudahkan unit informasi dalam melayani penumpang.
- 2. Harus adanya kerja sama antara Unit Informasi dengan Airlines dalam mengkomunikasi kan informasi terbaru sehingga SOP yang sudah ada jauh leih baik.
- Informasi yang berhubungan dengan keberangkatan, kedatangan, perubahan jadwal, serta pengalihan penerbangan dilakukan secepatnya, agar tdak ada lagi yang di rugikan.

Selain melakukan kinerja sesuai SOP,Unit informasi juga dapat berkerja sama dengan pihak Airlines sehingga tidak ada keluhan dan kerugi yang dirasa kan Pengguna jasa, Unit Informasi serta Airlines Bandara Udara Halim Perdanusuma.

# B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang disampaikan, penulis memberikansaran sebagai berikut:

- Sebaiknya pihak Unit Informasi lebih berkerja sama lagi dengan airlines dalam mengkomunikasikan dan informasi yang berhubungan dengan penumpang sehingga tidak adanya hak yang dirugikan.
- 2. Sebaiknya perlunya penambahan staff sehingga lebih efesien dalam berkerja.
- 3. Sebaiknya lebih diperbanyak lagi pengeras suara didaerah luar keberangkatan sehingga penumpang bisa lebih mendengar.
- 4. Sebaiknya tempat parkir yang sudah ada dapat diperluas lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- AKH. Mufakin saleh ,S.sos,M.si. 2010. Strategi Komunikasi Pelayanan
- Anggoro, Linggar M, *Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya* Di Indonesia. Bumi Aksara 2005
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*. PT Rineka Cipta. 1998
  Bandung: CV Alfabeta.
- Dwiloka, Bambang dan Rati Riana. *Teknik Menulis Karya Ilmia*. PT Rineka Cipta. Jakarta 2005.
- Fandy Tjiptono, Service Quality and Satisfaction, Yogyakarta, Andi Ofzet.2005
- ....., pemasaran jasa. Yogyakarta. Andi Ofset. 2014.
- Handoko Han. T: 2003 "Manajemen" BPFE Yogyakarta: Edisi 2
- Jogiyanto H.M.,M.B.A.,Akt. : 1999" Sistem Informasi Berbasis Komputer "BPFE Yogyakarta : Edisi 2
- Kotler, Philip. 2003. Marketing Management, 11th Edition.Prentice Hall
- Mahmoedin, H. As. 1995. *Etika Pelayanan Bank*. PT gunung Agung. Jakarta.
- Moh. Nazir. Ph. D. Metode Penelitian. Ghali Indo. Bogor 2005
- Prof. Drs. Effendy O U "MA: 2009" *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*" Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung
- Riduan, 2004. Metode Riset. PT Rineka Cipta. Jakarta
- Stephen. P. Robbins, (2002), *Perilaku Organisasi* penerjemah Dr. Handayanapujaatmaka (edisi ke 7) dan Benyamin Molan( Perevisi) Edisi ke 8, Penerbit PT. Prenhallindo Jakarta 2002.
- Sugiyono, Dr. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D.

# website

Angkasa Pura II - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm

http://gamzsta.wordpress.com/tag/konsep-crm/

http://halimperdanakusuma-airport.co.id/id/home

http://handiirawan.com/articles/uncategorized/paradoks\_implementasi

http://meytribhabarani.blogspot.com/2012/05/hubungan-eksternal-

hubunganeksternal.

http://otoritasbandara.info/seksi/ops-bandara/

http://www.angkasapura2.co.id/. Diakses pada tanggal 6 April 2016

https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen\_hubungan\_pelanggan

Sofiaribowo.wordpress.com/2013