

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-undang No. 1 Tentang Penerbangan tahun 2009 dan PM.69 Tahun 2013 tentang Tata Kelola Kebandarudaraan Nasional menyebutkan 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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sementara itu Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan pos, serta tempat perpindahan intra dan atau antarmoda transportasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Sedangkan definisi bandar udara menurut PT Angkasa Pura (Persero) adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Pada umumnya, bandar udara biasa di sebut dengan sebutan singkatan bandara atau pelabuhan udara yang betupa sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandar-bandar udara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya.

Pada tahun awal penerbangan, bandar udara hanya berupa sebuah tanah lapang berumput yang bisa didarati pesawat dari arah mana saja tergantung arah angin. Pada masa Perang Dunia I, bandar

udara mulai dibangun permanen seiring meningkatnya penggunaan pesawat terbang dan landas pacu mulai diperbaiki hingga terlihat lebih baik. Setelah perang berakhir, bandar udara mulai ditambahkan fasilitas-fasilitas penunjang untuk melayani penumpang. Dalam perkembangannya, kini bandar udara bukan hanya sebagai tempat landasan pesawat, berbagai fasilitas ditambahkan seperti toko-toko, restoran, pusat kebugaran, hotel (tempat menginap) dan butik-butik merek ternama, terlebih di bandar udara besar yang melayani rute-rute internasional.

Bandar udara sendiri terbagi atas tiga jenis, bandar udara regional, bandar udara domestik, dan bandar udara internasional. Bandar udara regional merupakan sebuah bandar udara yang melayani lalu lintas di daerah geografi berpenduduk relatif kecil. Bandar udara ini umumnya memiliki landasan pendek yang hanya dapat menangani pesawat jarak pendek/menengah dan lalu lintas domestik (satu negara), Contohnya Bandar udara London City, Inggris.

Sementara bandar udara domestik merupakan sebuah bandar udara yang hanya menangani rute penerbangan domestik atau penerbangan di negara yang sama. Bandar udara jenis ini juga tidak memiliki fasilitas bea cukai dan imigrasi sehingga tidak menangani penerbangan menuju atau dari bandar udara luar negeri (Rute Internasional). Di beberapa negara, bandar udara sejenis ini tidak memiliki pemeriksaan keamanan / detektor logam, tetapi pemeriksaan seperti itu telah diadakan beberapa tahun belakangan ini. Contohnya bandar udara Patimura (AMQ), Ambon, Maluku.

Terakhir bandar udara internasional yang merupakan sebuah bandar udara yang dilengkapi dengan fasilitas bea cukai dan imigrasi untuk menangani penerbangan internasional menuju dan dari negara lainnya, juga dilengkapi pemeriksaan keamanan dan detektor logam. Bandar udara internasional umumnya lebih besar, memiliki landasan lebih panjang dan fasilitas untuk menampung pesawat besar yang sering digunakan untuk perjalanan internasional atau antar benua. Bandar udara internasional sering menangani penerbangan domestik (penerbangan yang terjadi di

satu negara) juga penerbangan internasional (antar negara) . Contohnya Bandar Udara Internasional Minangkabau

Di Indonesia sendiri terdapat perusahaan milik negara yang bergerak dibidang pelayanan jasa kebandar udaraan yakni PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero), yang mana PT Angkasa Pura II (persero) yang akan menjadi fokus pembahasan penulis pada tugas akhir ini. Perbedaan antara PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) adalah wilayah dimana perusahaan-perusahaan ini di letakkan. PT Angkasa Pura I (Persero) bergerak dalam pelayanan Bandar udara di wilayah timur, sementara PT Angkasa Pura II (Persero) bergerak dalam pelayanan Bandar udara di bagian barat . Namun tetap kedua perusahaan ini memiliki tujuan yang sama yakni menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik, dengan harapan menghasilkan produk dan layanan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Dengan mulai berkembangnya zaman dan meningkatnya pengguna jasa transportasi udara, perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa penerbangan, dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh penumpang juga pengguna bandar udara secara profesional dan bermutu tinggi (*Excelent Service*) untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, termasuk PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola bandar udara di Indonesia, ditambah dengan semakin banyaknya bandar udara yang tersebar di hampir setiap provinsi yang berada di Indonesia, membuat PT Angkasa Pura II (persero) tak hanya harus memaksimalkan tapi juga membuat standar pelayanan disetiap bandar udara, sehingga kualitas pelayanan disetiap bandar udara dapat distandarisasi secara internasional.

Oleh karena itu disetiap bulannya diadakan Survei Kepuasan Pelanggan yang gunyanya untuk mengukur, menimbang, dan mengontrol fasilitas-fasilitas yang ada dan tingkat pelayanan terminal bandar udara baik kepada penumpang, pengguna bandar udara, maupun pekerja di bandar udara tersebut. Survei ini juga dilakukan agar masalah fasilitas dan pelayanan pada bandar-bandar udara dapat ditangani dengan cepat dan tepat, serta sesuai standar penerbangan Internasional.

Survei kepuasan pelanggan ini terbagi 2, *Airport Service Quality (ASQ)* dan *Customer Service Index (CSI)*, dua survei ini sama-sama memiliki jumlah pertanyaan yang sama, yang membedakannya adalah Target responden dan lembaga pengelola survei tersebut. ASQ seluruh respondennya merupakan penumpang dan survei ini dikelola oleh *Airport Council International (ACI)* yang merupakan satu-satunya perwakilan dagang global bandar udara di dunia. *Airport Council International (ACI)* diperintah oleh *Airport Council International Government Board*, yang memiliki kantor pusat di Montreal, Kanada. Sedangkan *Customer Service Index (CSI)* respondennya terbagi atas beberapa Penumpang, *Tenant* (Penyewa tempat di bandar udara), Pilot, *Cabin Crew*, Stasiun manajer maskapai, hingga Kargo. CSI dikelola oleh *Indonesia National Air Carriers Association (INACA)*

Dalam survei kepuasan pelanggan ini nantinya akan mencakup tentang Fasilitas-fasilitas didalam terminal bandar udara, SOP tentang antrian tunggu, SOP keamanan, *Check in*, Imigrasi dan juga Fasilitas yang diberikan oleh PT Angkasa Pura II kepada stasiun manajer, pilot maskapai, *crew cabin*, landasan pesawat dan penyewa tempat yang ada di bandar-bandar udara (*tenant*). Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul: “Analisis Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau Dalam Peningkatan Pelayanan Prima”. Dimana penulisan ini akan lebih difokuskan pada Analisa Tindak lanjut hasil survei yang telah diadakan oleh Bandar udara Internasional Minang Kabau.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana hasil survei kepuasan pelanggan di PT Angkasa Pura II cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau ?
2. Bagaimana tindak lanjut hasil survei kepuasan pelanggan tersebut?
3. Apa saja kendala yang ditemui dalam tindak lanjut hasil survei kepuasan pelanggan dalam mewujudkan pelayanan prima ?

1.3. Tujuan Magang

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan dari penulisan laporan magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa hasil surei kepuasan pelanggan PT Angkasa Pura II cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau
2. Untuk mengetahui tindak lanjut apa saja yang dilakukan sesuai dengan hasil survei terkait di PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau.
3. Untuk mengetahui kendala dalam praktik pelayanan prima di PT Angkasa Pura Cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau

1.4. Manfaat diadakannya magang adalah sebagai berikut :

A. Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat merasakan langsung bekerja pada suatu industri.
2. Untuk memperoleh pengalaman kerja di industri.
3. Untuk mengetahui lingkungan kerja yang sebenarnya dalam suatu industri.

4. Untuk mengetahui proses-proses kerja yang terdapat di perusahaan. Proses kerja yang dimaksud adalah bagaimana hasil produk, tenaga kerja, kedisiplinan dan keselamatan kerja.

5. Membandingkan ilmu yang diperoleh di perkuliahan dengan pelaksanaan magang di industri.

6. Untuk memperoleh pengetahuan dari tempat magang.

7. Mengaplikasikan kemampuan praktik yang diperoleh di perkuliahan ke dunia industri.

8. Untuk memenuhi praktek kerja lapangan di Fakultas Ekonomi, Program studi kesekretariatan/manajemen perkantiran , Universitas Andalas (UNAND) Padang, Sumatra Barat

B. Bagi Universitas

1. Terjalinnnya kerjasama bilateral antara Universitas dengan perusahaan.

2. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.

3. Universitas yang akan dikenal di dunia industri.

C. Bagi Perusahaan :

1. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.

2. Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan Praktek Magang.

3. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa- mahasiswa yang melakukan praktek kerja lapangan.

4. Adanya orang yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.

1.5. Tempat dan Waktu

Adapun tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang akan di bahas yaitu pada PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau, Padang Pariaman sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan / magang selama 40 hari kerja.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar lebih fokus pada pokok yang telah diajukan , maka penulis memberikan sistematika sesuai dengan pembahasan. Adapun sistematika tersebut adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori umum mengenai pelayanan prima , Pengertian pelayanan prima, , konsep pelayanan prima, proses dan tahapan pelayanan prima , serta pentingnya pelayanan prima.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang sejarah umum PT Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau, sejarah awal, visi misi dan arti logo, struktur organisasi serta bentuk tata kelola perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil studi lapangan selama di PT Angkasa Pura II cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau yang menyangkut tentang Implementasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan dalam Peningkatan Pelayanan Prima pada PT Angkasa Pura II cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau

BAB V

: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang memberikan kesimpulan dan diharapkan dapat bermanfaat serta saran yang diharapkan sebagai bahan masukan bagi PT Angkasa Pura II cabang Bandar Udara Internasional Minangkabau

