

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam menjalankan tugasnya PT. Angkasa Pura II selaku pengelola Bandara *International* Minangkabau, menerapkan beberapa komunikasi pemasaran dalam melayani penumpang mereka. Komunikasi pemasaran tersebut terbagi tiga yaitu, periklanan melalui papan informasi digital, teknologi sosial media (*website*), dan hubungan masyarakat. Ketiga komunikasi pemasaran tersebut bertujuan untuk mempermudah calon penumpang dalam melihat informasi penerbangan, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang. Dalam hal penyampaian keluhan penumpang kepada Pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau, penumpang bisa melaporkan keluhan mereka dengan dua cara yaitu, melalui media sosial berbasis *website*, dan penyampaian langsung dengan cara datang ke kantor operasional bandara. Apabila keluhan tersebut tidak dilaksanakan oleh pihak maskapai, maka pihak Angkasa pura II akan langsung memberikan sanksi yang tegas berupa ganti rugi dua kali lipat serta maskapai yang bersangkutan tidak diperbolehkan terbang selama masa sanksi tersebut berlangsung.

Selanjutnya dalam pelayanan yang diberikan pihak angkasa Pura II dengan calon penumpang, terdapat beberapa masalah-masalah yang terjadi sehingga para penumpang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan pihak Angkasa Pura II. Masalah tersebut diantaranya ,seperti keterlambatan keberangkatan dan kedatangan pesawat atau yang sering disebut dengan istilah *delay*. Untuk itu dalam menghindari

kekecewaan penumpang terhadap *delay* tersebut, pihak perusahaan Angkasa Pura II menerapkan peraturan yang berlaku untuk setiap maskapai yang berada di bawah naungannya berupa pemulihan jasa (*service recovery*). *Service recover* sendiri mempunyai pengertian sebagai suatu tindakan yang dilakukan perusahaan untuk melayani konsumen yang telah kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dengan cara memperbaiki dan mengurangi suatu kegagalan tersebut sehingga pelayanan yang diharapkan konsumen terpenuhi kembali. *Service recovery* yang diterapkan oleh pihak perusahaan PT. Angkasa Pura II dan berlaku untuk setiap maskapai yang berada di di bawah naungannya, berupa ganti rugi kepada penumpang berdasarkan lamannya suatu *delay* tersebut berlangsung.

Dari 3 point peraturan diatas bertujuan untuk supaya para penumpang tidak terlalu kecewa dengan pelayanan yang diberikan serta memulihkan jasa dan nama pihak perusahaan PT. Angkasa Pura II selaku pengelola bandara dan maskapai yang berada di bawah naungan mereka. Selanjutnya pelayanan terbaik kepada penumpang merupakan pedoman utama pihak perusahaan PT. Angkasa Pura II dan maskapai yang berada dibawahnya dalam menjalankan tugas di suatu bandara, baik itu Bandara *International* Minangkabau maupun bandara lainnya yang bearada di bawah naungan perusahaan PT. Angkasa Pura II.

Catatan:

Peraturan ini tidak hanya berlaku di Bandara *International* Minangkabau tetapi, peraturan ini juga berlaku untuk semua maskapai penerbangan dan bandara yang berada di bawah naungan perusahaan PT. Angkasa Pura II Indonesia.

5.2 Saran

1. Untuk pihak perusahaan PT. Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau

Untuk komunikasi pemasaran yang diterapkan oleh pihak Angkasa Pura II di Bandara *International* Minangkabau cukup baik, tetapi terdapat beberapa hal yang harus dioptimalkan lagi seperti:

a. Dalam hal komunikasi pemasaran melalui *advertising* atau periklanan

Dalam hal komunikasi pemasaran melalui *advertising* yang menggunakan papan iklan digital masih sangat sedikit. Oleh karena itu pihak Angkasa Pura II selaku perusahaan yang mengelola Bandara *International* Minangkabau, harus secepatnya menambah papan iklan digital tersebut agar lebih mempermudah dan memuaskan penumpang dalam segi pelayanan dan informasi di area bandara. Selain itu papan iklan ini sering mengalami masalah, seperti papan iklan yang mati secara mendadak dan sebagainya. Oleh karena itu pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau harus memperbaiki masalah ini secepatnya.

b. Dalam hal komunikasi pemasaran melalui media sosial yang berbasis *website*

Dalam hal komunikasi pemasaran melalui media sosial yang berbasis *website* terdapat beberapa kendala seperti jaringan sering *down*, susah diakses, dan sebagainya. Hal ini sering terjadi apabila memasuki musim liburan dan harus dibenahi secepatnya oleh pihak Angkasa Pura II. Selain itu penyampaian informasi terhadap *website* ini kepada para penumpang masih sangat sedikit, yang mengakibatkan banyak dari para penumpang belum mengetahui *website* resmi Angkasa Pura II ini. Oleh sebab itu, pihak perusahaan harus mempromosikan situs *website* resmi mereka lebih giat lagi

agar para penumpang dapat mengetahui *website* dan kegunaan dari *website* resmi Angkasa Pura II ini.

c. Dalam hubungan masyarakat

Dalam hubungan masyarakat Pihak Angkasa Pura dalam menjalankan hubungan ini sangatlah baik, tetapi dalam beberapa segi seperti, hubungan sesama karyawan harus lebih diperbaiki lagi, sehingga informasi yang didapatkan karyawan bagian terminal bisa lebih cepat sampai kepada karyawan di bagian kantor Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau. Selain itu hubungan yang terjalin antara karyawan dan direksi harus lebih dioptimalkan lagi seperti pengambilan keputusan yang harus cepat dan tepat terhadap masalah delay ini. Hal tersebut dapat mengakibatkan penumpang akan merasa terlayani dengan baik oleh pihak Angkasa Pura II selaku pengelola Bandara *International* Minangkabau maupun maskapai yang berada di bawah naungan mereka.

Untuk pemulihan jasa terhadap komplain penumpang, PT. Angkasa Pura II selaku pengelola Bandara *International* Minangkabau cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan seperti, dalam pemberitahuan kompensasi ganti rugi sering mengalami keterlambatan, ganti rugi terkadang tidak sesuai atau kurang, kompensasi yang tidak dibayarkan dan sebagainya. Oleh karena itu pihak PT. Angkasa Pura II dan maskapai yang berada di bawah naungan mereka harus secepatnya membenahi masalah tersebut agar nantinya konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh mereka. Selanjutnya dalam hal pusat informasi bandara pihak Angkasa Pura II harus menambah beberapa pusat informasi bandara. Dikarenakan saat ini di Bandara *International* Minangkabau Cuma memiliki satu pusat

informasi bandara, sehingga apabila terjadi keterlambatan kedatangan maupun keterlambatan keberangkatan, pusat informasi bandara kewalahan dalam memberikan informasi kepada para calon penumpang yang terkena *delay* tersebut.

Sedangkan dalam informasi pemberian kompensasi terhadap masalah *delay* ini pihak Angkasa Pura II sebagai pengelola Bandara *International* Minangkabau sudah cukup baik melalui media sosial, tetapi untuk lebih baiknya pihak Angkasa Pura II juga harus memperkenalkan informasi kompensasi secara langsung melalui media berupa spanduk dan juga memanfaatkan papan digital yang ada di area bandara, sehingga penumpang dapat lebih cepat mengetahui bentuk kompensasi apa yang mereka dapat dari masalah keterlambatan kedatangan maupun keterlambatan keberangkatan atau yang sering disebut dengan istilah *delay* ini.

2. Untuk Maskapai

Untuk maskapai dalam penerapan ganti rugi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau sebenarnya sudah berjalan dengan baik, tetapi dalam berbagai aspek seperti penyaluran ganti rugi harus dipercepat lagi dan transparan agar para penumpang tidak terlalu merasa kecewa terhadap maskapai yang bersangkutan. Selain itu pelayan yang diberikan selama terjadinya keterlambatan kedatangan dan keterlambatan keberangkatan harus lebih dioptimalkan lagi serta informasi terkini yang didapatkan maskapai perihal masalah ini secepatnya harus diberitahukan kepada para penumpang mereka, agar kejelasan dari masalah *delay* tersebut dapat diketahui oleh penumpang maskapai yang bersangkutan.

3. Untuk Penumpang

Untuk penumpang apabila terjadi masalah seperti keterlambatan kedatangan dan keterlambatan keberangkatan atau istilah lainnya adalah *delay*, mereka harus lebih berani untuk meminta kejelasan hak mereka berupa ganti rugi atau kompensasi kepada pihak maskapai, dan apabila pihak maskapai tidak menjalankan kompensasi tersebut, para penumpang harus berani dan wajib melapor kepada pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau agar pihak Angkasa Pura II dapat segera menegur bahkan memberikan sanksi kepada maskapai yang bersangkutan. Selain itu para penumpang juga memiliki hak untuk memberikan suatu saran yang baik yang berhubungan dengan masalah keterlambatan kedatangan maupun keterlambatan keberangkatan (*delay*) untuk pihak maskapai maupun pihak Angkasa Pura II Bandara *International* Minangkabau, agar nantinya baik dari perusahaan Angkasa Pura II maupun pihak maskapai dapat memperbaiki kinerja mereka untuk lebih baik lagi kedepannya.

