

**Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum
dan Handling Complain pada Bandara Internasional Ahmad Yani
Semarang**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Diploma III

Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Aida Nur Amalia Kurnia Wardani

14030113060044

**PROGRAM STUDI HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aida Nur Amalia Kurnia Wardani
NIM : 14030113060044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul:

Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan Handling Complain pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang

Adalah benar- benar hadil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tugas akhir atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima saknsi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar diploma). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, September 2016
Pembuat Pernyataan,

Aida Nur Amalia Kurnia W.
NIM. 14030113060044

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan
Informasi, Fasilitas Umum dan Handling Complain
pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang
Nama Pengesahan : Aida Nur Amalia Kurnia Wardani
Jurusan : Hubungan Masyarakat

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
pendidikan Diploma III**

Semarang, September 2016

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M. Si
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M. Si
NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si ()

Dosen Penguji

1. Drs. Joyo Noer Suryanto Gono, M.Si ()

2. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si ()

ABSTRAKSI

Nama : Aida Nur Amalia Kurnia Wardani

Nim : 14030113060044

Bandara Internasional Ahmad Yani merupakan bandara yang tergolong cukup padat dengan jumlah *movement* pesawat terbang \pm 110 kali dalam sehari dan jumlah penumpang sebanyak 314.881 penumpang pada bulan Juni 2016 dimana dapat diketahui setiap harinya dapat mencapai angka 10.497 penumpang. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan publik, PT Angkasa Pura I (Persero) pasti mendapatkan banyak sekali keluhan dan keluhan terbanyak mengenai fasilitas yang disediakan. Maka dari itu dilakukan penelitian mengenai persepsi publik terhadap kualitas layanan informasi, fasilitas umum dan *handling complain* pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, sumber data diperoleh dari data primer dimana pengumpulan data primer dilakukan dengan mengajukan pertanyaan melalui media kuisioner kepada pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang, dengan sampel sebanyak 100 responden yang melakukan penerbangan di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui buku, internet dan juga data dari PT Angkasa Pura I (Persero).

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan Handling Complain pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang sudah cukup baik. Hasil ini didapatkan melalui pengukuran sesuai dengan teori dari Zeithml (1990) yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dan sesuai dengan teori reputasi dari Fombrun dan Van Riel, reputasi Bandara Ahmad Yani Semarang sudah cukup baik ditunjukkan dengan pandangan positif pada aspek kualitas pelayanan.

Pada indikator *Tangibles* yang membahas mengenai fasilitas yang disediakan di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang menunjukkan hasil yang cukup baik. Pada Indikator *Reliability* yang membahas mengenai kehandalan dari petugas bandara menunjukkan hasil yang baik. Pada indikator *Responsiveness* yang membahas mengenai ketanggapan dari petugas bandara menunjukkan hasil yang baik. Pada indikator *Assurance* yang membahas mengenai jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa bandara menunjukkan hasil yang cukup baik. Dan pada indikator *Empathy* yang membahas mengenai kepedulian petugas bandara menunjukkan hasil yang baik.

Kata Kunci : Persepsi Publik, Reputasi Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang, Handling Complain

ABSTRACT

Name : Aida Nur Amalia Kurnia Wardani

Nim : 14030113060044

Ahmad Yani International Airport is an airport that is quite solid with the number of aircraft movement \pm 110 times a day and the number of passengers as many as 314.881 passengers in June 2016 in which it can be seen every day can reach 10.497 passengers. As one of the companies engaged in public service, PT Angkasa Pura I (Persero) definitely get a lot of complaints and grievances regarding the facilities provided. Therefore do research on the public perception of the quality of information services, public facilities and handling complaints at Ahmad Yani International Airport Semarang.

In this research using descriptive quantitative research, data sources derived from primary data where primary data collection is done by asking questions through the medium of questionnaires to service users Ahmad Yani International Airport Semarang, with a sample of 100 respondents who conduct flights at Ahmad Yani International Airport Semarang. While the secondary data obtained through books, the Internet and also data from PT Angkasa Pura I (Persero).

From the research that has been made known that the Public Perception on the Quality of Information Services, Public Facilities and Handling Complain on Ahmad Yani Internasional Airport Semarang has been good enough. These results were obtained through a measurement in accordance with the theory of Zeithml (1990) ie Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. And in accordance with the theory reputation of Fombrun and Van Riel, reputation Ahmad Yani Internasional Airport Semarang is quite well demonstrated by a positive view on aspects of service quality.

In Tangibles indicator that discussed the facilities provided in the Ahmad Yani International Airport Semarang showed good results. On Indicator Reliability discussing the reliability of airport employees to show good results. On indicators Responsiveness discussing the responsiveness of airport employees to show good results. In discussing the indicators Assurance guarantees given to users of airport services showed good results. Empathy and the indicators that discussed the airport official concern shown good results.

Keywords: Public Perception, Reputation of Ahmad Yani International Airport Semarang, Handling Complain

KATA PENGANTAR

Penelitian ini berjudul “Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan *Handling Complain* pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang” berawal dari banyaknya pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang yang mencapai 10.497 orang penumpang setiap harinya dan banyaknya keluhan-keluhan yang dilakukan oleh pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang melalui akun twitter PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang yakni @srg_ap1.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan terkait dengan layanan informasi, fasilitas umum dan *handling complain* oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang sebagai pengelola Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang melalui persepsi publik agar dapat dievaluasi dan ditingkatkan kembali sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari para pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab. Pada bab pertama menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konsep dan metode penelitian. Penelitian ini menggunakan teori dari Miftah Thoha (2008) tentang persepsi, teori dari Ibrahim (2008) tentang kualitas pelayanan

publik, teori dari Fombrun dan Van Riel (2013) tentang reputasi dan teori menurut Zeithml dkk (1990) tentang 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Bab kedua mendiskripsikan tentang layanan informasi PT Angkasa Pura I (Persero) pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Bab ketiga menguraikan hasil temuan penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dengan pengajuan pernyataan yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Bab keempat menyajikan tentang pembahasan dari data hasil temuan pada bab sebelumnya. Dan pada bab kelima menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran ditujukan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Penulis menyadari, dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Semarang, September 2016

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ Yakinlah Ada Sesuatu Yang Menantimu Selepas Banyak Kesabaran
(Yang Kau Jalani), Yang Akan Membuatmu Terpana Hingga Kau
Lupa Betapa Pedihnya Rasa Sakit. [Ali bin Abi Thalib]

- ❖ *There Are Only Two Ways To Live Your Life. One Is As Though
Nothing Is a Miracle. The Other Is As Though Everything Is A
Miracle.* [Albert Einstein]

- ❖ Jangan Pernah Takut Salah, Karena Kebijakan Terlahir dari
Sebuah Kesalahan

Persembahan:

1. Bapak dan Mama tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan, doa dan kasih sayang.
2. Kakakku, Dito dan Erul atas segala dukungan dan semangat yang diberikan.
3. Teman – teman ku seperjuangan
Public Relations 2013,
4. Almamater Ku

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk serta hidayah-Nya. Tak henti-hentinya penulis mengucapkan syukur kepada Allah atas terselesaikannya penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memiliki tujuan untuk mendeskripsikan Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan *Handling Complain* pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penulis berharap hasil penelitian yang penulis lakukan sebelumnya dapat bermanfaat untuk PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang sebagai bahan evaluasi kinerja guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas petunjuk dan Hidayah-Nya serta yang selalu memberikan jalan terbaik kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Sunarto, M.Si , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Agus Naryoso, S. Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi D-III Hubungan Masyarakat FISIP UNDIP dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis. Terimakasih banyak sudah memberikan

bimbingan serta arahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik. Mohon maaf jika penulis selalu merepotkan dan mengganggu waktunya.

4. Drs. Joyo Noer Suryanto Gono, M.Si, selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji Tugas Akhir penulis. Terimakasih atas kritik dan saran yang membuat Tugas Akhir ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
5. Priyo Jatmiko, selaku General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
6. M. Dimiyati, selaku Shared Service Department Head PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
7. Anom Fitranggono, selaku General Affair and Communication Section Head PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Yang kini telah digantikan oleh Dian Permata Sari, selaku Communication and Legal Section Head.
8. Hidya Putri Ramadhina, selaku Public Relations Officer / Staff Humas PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Terimakasih banyak atas bantuan dan semangatnya selama ini.
9. Seluruh pegawai PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang dan petugas AVSEC Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

10. Mama, Papa, Abang-abang dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan semangat, arahan, motivasi dan doa yang tiada henti untuk saya.
11. Sahabatku yang selalu bawel dan cerewet ketika saya mulai malas, mulai nakal dan tidak semangat. Terimakasih Edo Satria, M. Tri Arfin W. dan Ulfatul K. untuk selalu menjadi tempatku berkeluh kesah selama proses penelitian Tugas Akhir ini berlangsung, terimakasih atas semua semangat, motivasi, kasih sayang, doa dan bantuannya selama ini. Aku sayang kalian kaak *kiss*.
12. Narulita, Deschalaria, Mas Robi, dan Mas Furqon yang selalu setia jadi partner konsul sampai sore.
13. Ardista, Happy, Iqbal Septyansyah, Helmi, Dimas Arizal, Ratih, Lily, Azza, Mas Arie (IKom'07), Mas Aldo, Mas Uyok, Kakcan, Dimas Jihad, Egak, Tomblok, Imooy, Nadia, Nita, Evita, Herlina, Yogi NduTTYCUU, Om Dhanu dan semua yang tidak bisa disebutkan satu-satu terimakasih atas doa, bantuan, saran, semangat, motivasi, arahan, wejangan, dan ultimatum bahwa penulis harus segera wisuda. Terimakasih beberapa dari kalian selalu ngerecokin saya!! Hahaha.
14. Kumpulan Anak Magang Angkasa Pura 2016 (KAMAP) yang selalu bisa menghibur dan memberi semangat ketika buntu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
15. Semua teman-teman D – III Hubungan Masyarakat angkatan 2011, 2012, 2014 dan 2015 terutama angkatan 2013 terimakasih atas bantuan dan semangat membara kalian selama ini. Love you gengs *kiss*.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4 Kerangka Teori	15
1.5 Definisi Konseptual dan Operasional	37
1.6 Metode Penelitian	41
BAB II GAMBARAN UMUM LAYANAN INFORMASI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) PADA BANDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG	48
2.1 Latar Belakang PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang	48
2.2 Spesifikasi Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang	56
2.3 Prosedur Yang Berlaku di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang ..	59
2.4 Layanan Informasi	69

BAB III PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI, FASILITAS UMUM DAN HANDLING COMPLAIN PADA BANDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG	77
3.1 Karakteristik Responden.....	77
3.2 Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan Handling Complain pada Bandara Internasional ahmad Yani Semarang	80
BAB IV PEMBAHASAN	120
BAB V PENUTUP.....	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL DAN DIAGRAM

Tabel 1.1 Tabel Krejcie and Morgan	43
Tabel 2.1 Media Informasi Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang	69
Diagram 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Diagram 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Diagram 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Diagram 3.4 Fasilitas Toilet Bersih dan Wangi.....	81
Diagram 3.5 Proses Pengambilan Barang Bagasi Cepat dan Tertib.....	82
Diagram 3.6 Fasilitas Tempat Duduk Mencukupi	83
Diagram 3.7 Temperature Udara Sejuk dan Stabil	84
Diagram 3.8 Harga Makanan dan Minuman Sesuai Harga Eceran Tertinggi	85
Diagram 3.9 Lahan Parkir Inap Luas dan Memadai	86
Diagram 3.10 Tarif Parkir pada Tarif Normal.....	87
Diagram 3.11 Lalu Lintas Menuju Bandara Lancar dan Tertib.....	88
Diagram 3.12 Tersedia Alat Bantu Menuju Apron.....	89
Diagram 3.13 Kategorisasi Variabel Tangibles	91
Diagram 3.14 Pengecekan Pada Security Check Point Sesuai Standar Aturan.....	92
Diagram 3.15 Petugas Bekerja Dengan Cekatan dan Gesit.....	93
Diagram 3.16 Petugas Dengan Cepat dan Tepat Mengurai Kemacetan di Bandara .	94
Diagram 3.17 Petugas Memiliki Kemampuan Menyelesaikan Komplain.....	95
Diagram 3.18 Perhitungan Over Bagasi Akurat	96
Diagram 3.19 Petugas Bandara Menjawab Semua Pertanyaan Dengan Baik	97
Diagram 3.20 Kategorisasi Variabel Reliability	99
Diagram 3.21 Tidak Menunggu Lama Saat Proses Check-in dan Boarding	100

Diagram 3.22 Petugas Bandara Bersedia Membantu Saat Penumpang Kesulitan ...	101
Diagram 3.23 Petugas Bandara Cermat Dalam Memberi Arahan Kepada Penumpang	102
Diagram 3.24 Petugas Menindak Tegas Penumpang Yang Melanggar Aturan	103
Diagram 3.25 Petugas Selalu Siap dan Berada Ditempat	103
Diagram 3.26 Kategorisasi Variabel Responsiveness	105
Diagram 3.27 Petugas Memiliki Pengetahuan Mengenai Bandara Ahmad Yani.....	106
Diagram 3.28 Penumpang Mendapat Kompensasi dan Ganti Rugi Saat Delay	107
Diagram 3.29 Penumpang Aman dan Nyaman Berada di Bandara Ahmad Yani	108
Diagram 3.30 Penumpang Mendapat Informasi Yang Tepat dan Akurat Saat Delay Penerbangan	109
Diagram 3.31 Kategorisasi Variabel Assurance	111
Diagram 3.32 Penumpang Mendapat Perlakuan Yang Sama Tanpa Dibedakan Status Sosial	112
Diagram 3.33 Penumpang Selalu Dilayani dan Dihargai Oleh Petugas Bandara	113
Diagram 3.34 Petugas Bandara Berterimakasih Setelah Melakukan Pemeriksaan ..	114
Diagram 3.35 Petugas Bandara Bersikap Ramah dan Sopan	115
Diagram 3.36 Petugas Meminta Ijin Sebelum Melakukan Pemeriksaan.....	116
Diagram 3.37 Petugas Bersungguh-sungguh Mendengarkan Permintaan dan Keluhan Penumpang	117
Diagram 3.38 Kategorisasi Variabel Empathy	119
Tabel 4.1 Total Perhitungan Dari Semua Indikator	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Mengenai Fasilitas.....	3
Gambar 1.2 Keluhan Mengenai Fasilitas.....	4
Gambar 1.3 Keluhan Mengenai Fasilitas.....	6
Gambar 1.4 Keluhan Mengenai Layanan Informasi.....	8
Gambar 1.5 Keluhan Mengenai Layanan Informasi.....	9
Gambar 1.6 Keluhan Mengenai Layanan Informasi.....	10
Gambar 1.7 Keluhan Mengenai Handling Complain	11
Gambar 1.8 Model Hubungan dari Kategori Stakeholder	21
Gambar 1.9 Bagan Teori Reputasi Fombrun	24
Gambar 1.10 Total Pergerakan Lalu Lintas Angkatan Udara	42
Gambar 2.1 Arah Strategis Angkasa Pura Airports	52
Gambar 2.2 Perangkat Untuk Input Keluhan dan Saran.....	70
Gambar 2.3 Kotak Saran	70
Gambar 2.4 Layanan Contact Center Bandara 172	72
Gambar 2.5 Himbauan Tidak Bergurau Mengenai Bom	73
Gambar 2.6 Tips Sebelum Melakukan Penerbangan	74
Gambar 2.7 Himbauan Agar Tidak Mudah Tertipu Saat di Bandara	75
Gambar 4.1 Teori Reputasi Menurut Fombrun.....	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	141
Lampiran 2 Tabel Induk	142
Lampiran 3 Kuesioner Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan Handling Complain pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang	144
Lampiran 4 Foto Dokumentasi.....	150