

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka penelitian tentang Persepsi Publik Terhadap Kualitas Layanan Informasi, Fasilitas Umum dan *Handling Complain* pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang kepada pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani menunjukkan bahwa pelayanannya cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan hasil analisis 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Namun, dalam beberapa hal masih terdapat hasil yang masih kurang baik pada beberapa pernyataan yang berada di tiap-tiap indikator. Indikator yang masih memiliki beberapa kekurangan adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy*.
2. *Tangibles*, pada hasil analisis yang sudah dilakukan indikator *tangibles* menunjukkan cukup baik. Namun

demikian, pada indikator *tangibles* masih banyak kekurangan-kekurangan yang membuat pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang merasa kurang puas dengan fasilitas-fasilitas umum yang disiapkan. Hal ini terjadi karena masih kurangnya kualitas dan kuantitas fasilitas umum yang diberikan oleh PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang untuk pengguna jasa bandara. Misalnya, pada ketersediaan tempat duduk yang masih kurang dengan kuantitas pengguna jasa bandara yang setiap harinya mencapai lebih dari 10.000 orang. Masih lamanya proses pengambilan barang bagasi penumpang, *temperature* udara pada *AC portable* yang panas dan tidak stabil, tingginya harga makanan dan minuman pada tenant-tenant yang mencekik leher, lahan parkir inap yang kurang memadai, lalu lintas menuju/keluar bandara yang masih sering macet dan tidak tertib, tidak tersedianya alat bantu menuju apron (misal : eskalator) menjadi kekurangan yang ditunjukkan oleh pengguna jasa saat penelitian berlangsung.

3. *Reliability*, pada hasil analisis yang sudah dilakukan indikator *reliability* menunjukkan bahwa kehandalan dari petugas bandara tergolong baik. Walaupun masih ada beberapa hal yang masih dirasa kurang seperti kecepatan

dan ketepatan petugas mengurai kemacetan serta kurangnya kemampuan petugas dalam menyelesaikan komplain, kehandalan petugas Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang sudah baik. Namun demikian, kehandalan ini harus tetap dijaga dan ditingkatkan lagi agar tidak dinilai rendah oleh pengguna jasa bandara itu sendiri.

4. *Responsiveness*, pada hasil analisis yang sudah dilakukan indikator *responsiveness* menunjukkan bahwa ketanggapan dari petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam indikator *responsiveness* 100% baik namun harus tetap dijaga dan ditingkatkan agar selalu baik dan bahkan lebih baik lagi.
5. *Assurance*, pada hasil analisis yang sudah dilakukan indikator *assurance* menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan sudah cukup baik. Namun, walaupun sudah cukup baik jaminan yang diberikan harus ditingkatkan kembali agar menjadi lebih baik lagi dan pengguna jasa akan lebih merasa aman dan nyaman berada di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang karena keinginan dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik.
6. *Empathy*, pada hasil analisis yang sudah dilakukan indikator *empathy* menunjukkan bahwa empati dari

petugas sudah baik. Namun, masih harus meningkatkan lagi empati dari petugas bandara karena menurut hasil yang ada masih terdapat beberapa hal yang dirasa masih kurang yaitu petugas yang enggan mengucapkan terimakasih saat selesai memeriksa, kurang ramahnya petugas bandara saat bertugas, dan petugas yang tidak meminta ijin terlebih dahulu sebelum melakukan pemeriksaan. Hal-hal seperti ini yang terdengar sepele namun berdampak pada opini negatif di masyarakat.

7. Reputasi PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang dimata publik tergolong cukup baik ditunjukkan dengan pandangan positif pada aspek kualitas pelayanan yang juga menunjukkan cukup baik.

B. SARAN

1. Diadakan pelatihan mengenai *Customer Service Excellent* kepada petugas bandara yang bertugas agar lebih memiliki kesadaran bahwa tugas utamanya ialah melayani pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
2. Diadakan pelatihan yang mengenai *Handling Complain* agar ketika mendapat komplain dari pengguna jasa bandara dapat menyelesaikan dengan baik dan bijak.

3. Perlunya diadakan sebuah riset mengenai kompetensi *Public Relations* bandara, untuk mengetahui sejauh mana kompetensi seorang PR di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
4. Penambahan dan pemeliharaan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, seperti penambahan tempat duduk, penambahan *baggage conveyor*, penambahan *AC portable*, pemeliharaan kebersihan toilet dan lahan parkir baik inap maupun parkir reguler.
5. Pengelolaan keluhan-keluhan pada setiap bulan agar kemudian dapat dievaluasi pada penghujung bulan dan dapat mengantisipasi terjadinya keluhan yang sama dibulan berikutnya.
6. Sosialisasi internal perusahaan dalam bentuk pemutakhiran kembali kinerja petugas sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku di PT Angkasa Pura I (Persero) Semarang agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.