

ABSTRAK

PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di bidang jasa pengelolaan bandar udara di Indonesia memiliki tujuan a memberikan pelayanan kepada pengguna jasa (stakeholder). Hal ini sesuai dengan salah satu misi perusahaan, yaitu memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan stakeholder. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan alih moda transportasi darat (land tranportasi) yang mana hal tersebut berdasarkan hasil rekapitulasi keluhan tahun 2019 merupakan salah satu layanan yang dikeluhkan oleh pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan mitra usaha land transportasi kepada para pengguna jasa. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang mana merupakan salah satu pintu gerbang masuk dan keluar provinsi Jawa Timur. Peneliti memakai analisa “kualitatif” yaitu merupakan data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rankaian angka.

Kesimpulan dari penelitian ini sudah terdapat *Service Level Agreement* (SLA) antara PT.Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Juanda-Surabaya dengan mitra usaha penyedia jasa moda tranportasi darat Bandar Udara Juanda serta sudah terdapat *Standard Operating Procedur* (SOP) yang dibuat untuk pelayanan moda tranportasi darat. Namun pada pelaksanaanya, hal tersebut belum dapat diimplementasikan dengan baik oleh para driver maupun petugas konter di lapangan sehinga menyebabkan keluhan layanan dari para pengguna jasa bandara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mitra Usaha Land Transportasi