

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara pada bidang jasa pengelolaan bandar udara di Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan para pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan salah satu misi perusahaan, guna memberikan kinerja pelayanan Bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan pengguna jasa melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul. Berdasarkan Surat Edaran Menteri BUMN No. SE-7/MBU-07/2020 tentang Nilai-nilai Utama (*Core Values*) yang dimiliki oleh Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, telah ditetapkan yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang selanjutnya disebut "Akhlaq" merupakan *core values* baru bagi seluruh BUMN, yang mana hal tersebut mewajibkan seluruh insan perusahaan berkomitmen memberikan pelayanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan. Komitmen tersebut tertuang dalam Maklumat Pelayanan seluruh kantor cabang PT Angkasa Pura I (Persero), termasuk Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang berbunyi "Dengan ini kami, Badan Usaha Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, menyatakan akan kesanggupan untuk menyelenggarakan

pelayanan bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kesanggupan ini, kami siap menerima sanksi yang sesuai peraturan perundang-undangan”.

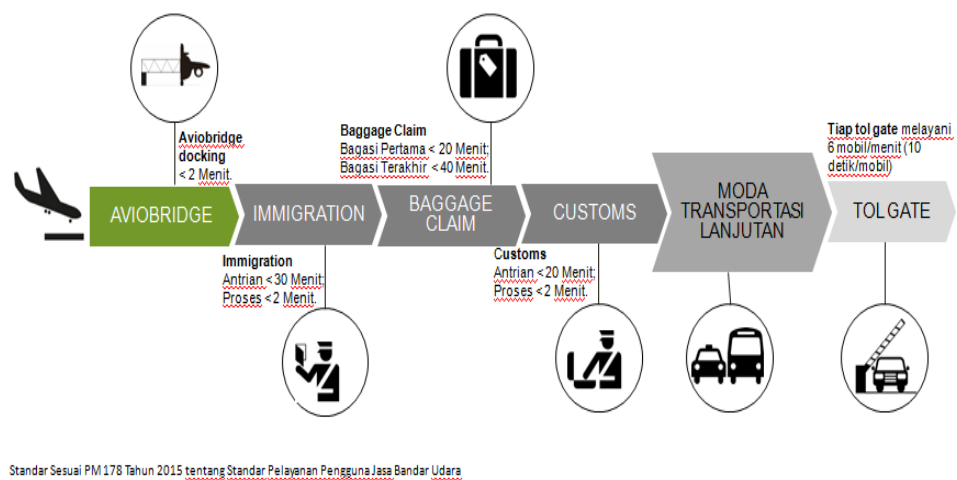
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa sebab mereka telah membayar biaya Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau *Passenger Service Charge* (PSC) yang termasuk dalam tiket atau yang dikenal dengan istilah *PSC on Ticket*. Sejak 14 Desember 2020, terjadi penyesuaian tarif PJP2U untuk penerbangan yang domestik dan internasional di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. PJP2U untuk penerbangan domestik menjadi Rp 101.000,- sedangkan PJP2U untuk penerbangan internasional menjadi Rp 230.000,-. Penyesuaian tarif PJP2U yang telah mendapatkan oleh persetujuan dari Menteri Perhubungan Republik Indonesia melalui surat nomor: PR 303/1/9 PBH 2020, tanggal 4 Oktober 2020, perihal dan Persetujuan Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa dan Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di Sidoarjo, dilakukan sebagai upaya Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada para pengguna jasa. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa, terjadi peningkatan indeks kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu *Key Performance Indicator* (KPI) Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ada dua metode untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan, yaitu melalui *Survei Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diselenggarakan oleh *Indonesia National Air Carriers Association* (INACA) pada level nasional dan *Survei Airport Service*

*Quality (ASQ)* yang diselenggarakan oleh *Airport Council International (ACI)* pada level internasional.

Survei ASQ merupakan suatu survei untuk mengukur kepuasan para pengguna jasa ketika mereka sedang berada di bandar udara. Tujuan Survei ASQ adalah untuk mengetahui penilaian para pengguna jasa terhadap ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai bandar udara di seluruh dunia, termasuk Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Para surveyor ASQ memilih responden secara acak pada ruang tunggu keberangkatan dengan jumlah sampel per nomor penerbangan (*flight number*) yang sudah ditentukan. Penentuan responden tersebut bertujuan agar Survei ASQ dapat merepresentasikan seluruh rute destinasi, seluruh maskapai yang beroperasi, seluruh jam operasi penerbangan, dan seluruh hari dalam seminggu yang terdistribusi secara merata dalam sebulan (per triwulan) pada suatu bandar udara. Namun, perlu diketahui bahwa Survei ASQ dilakukan di ruang tunggu keberangkatan sehingga berdasarkan pengalamannya pada hari itu, responden hanya dapat menilai ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan pada proses keberangkatan. Sementara itu, penilaian terhadap ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan pada proses kedatangan belum dapat diketahui. Dengan demikian, *ASQ Departures Survey* belum dapat menggambarkan kepuasan para pengguna jasa ketika sedang berada di bandar udara secara komprehensif.

Pada Forum ASQ yang diselenggarakan di Haikou, Hainan, China pada tanggal 26-28 April 2017 dan dihadiri oleh 230 delegasi dari berbagai bandar udara, maskapai, dan otoritas penerbangan di seluruh

dunia, salah satu topik pembahasan yang dilakukan adalah tentang memahami ekspektasi penumpang pada proses kedatangan melalui ASQ *Arrivals Survey*. Kombinasi antara *ASQ Arrivals Survey* dan *ASQ Departures Survey* akan memberikan gambaran kepuasan para pengguna jasa ketika sedang berada di bandar udara secara komprehensif. Berikut ini perjalanan penumpang (*passenger's journey*) pada proses kedatangan:



Gambar 1.1 *Passenger's Journey* pada proses kedatangan

Sumber: PT. Angkasa Pura I (Persero) 2019

Terdapat tiga item pertanyaan tentang pelayanan pada proses kedatangan dalam kuesioner *ASQ Departures Survey*, yaitu pemeriksaan imigrasi (*immigration*), kecepatan pengambilan bagasi (*baggage claim*), dan pemeriksaan bea cukai (*customs*). Berdasarkan hasil Survei ASQ tahun 2019, para pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menilai pemeriksaan imigrasi sudah sangat baik, yaitu mencapai skor 4.58 (skala 1-5), menilai kecepatan pengambilan bagasi

sudah sangat baik, yaitu mencapai skor 4.48 (skala 1-5), dan juga menilai pemeriksaan bea cukai sudah sangat baik, yaitu mencapai skor 4.50 (skala 1-5). Meskipun demikian, skor tersebut tidak dapat digunakan sebagai gambaran kepuasan para pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan bandar udara pada proses kedatangan. Sebab, ketiga item pertanyaan tersebut hanya dijawab oleh sebagian responden yang dalam tiga bulan terakhir mempunyai pengalaman *landing* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dari total responden Survei ASQ tahun 2019 sebanyak 1484 orang, hanya 579 orang (38 %) yang memberikan penilaian terhadap pemeriksaan imigrasi, hanya 565 orang (38%) yang memberikan penilaian terhadap kecepatan pengambilan bagasi, dan hanya 360 orang (24%) yang memberikan penilaian terhadap pemeriksaan bea cukai. Penilaian terhadap pelayanan pada proses kedatangan hanya diberikan oleh kurang dari setengah total responden. Selain itu, responden juga tidak menilai berdasarkan pengalamannya pada hari itu, tetapi berdasarkan pengalamannya dalam tiga bulan terakhir sehingga tidak dapat merepresentasikan seluruh hari dalam seminggu yang terdistribusi secara merata dalam sebulan (per triwulan) sebagaimana tujuan Survei ASQ.

Selain ketiga item pertanyaan seputar kedatangan di atas, terdapat juga item pertanyaan tentang kemudahan akses transportasi darat ke/dari bandar udara. Berdasarkan hasil Survei ASQ tahun 2019, para pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menilai akses menuju bandar udara dan keluar bandar udara sudah sangat baik, yaitu mencapai skor 4.67 (skala 1-5). Namun, perlu diketahui bahwa Survei ASQ dilakukan di area ruang tunggu keberangkatan

sehingga berdasarkan pengalamannya pada hari itu, responden hanya dapat menilai akses menuju bandar udara. Dengan kata lain, skor tersebut belum dapat menggambarkan kemudahan akses keluar bandar udara. Sejak awal tahun 2019, komplain para pengguna jasa tentang moda transportasi lanjutan masih terus bermunculan. Diantaranya adalah kekecewaan tentang kurangnya *hospitality* dan profesionalitas para pengemudi dan para petugas konter taksi resmi, sikap para staf pemasaran taksi resmi yang harus berteriak untuk menawarkan jasa, sikap para pengemudi taksi gelap yang menawarkan jasa dengan cara memaksa, tarif taksi resmi yang dirasa terlalu mahal dibandingkan dengan tarif taksi *online*, larangan taksi *online* mengangkut para pengguna jasa keluar bandar udara bahkan pengemudinya diperlakukan dengan kasar di hadapan para pengguna jasa, serta armada taksi resmi yang sudah tidak beroperasi pada pukul 22:00 WIB serta sementara taksi *online* dilarang mengangkut para pengguna jasa keluar bandar udara.

*Airport Service Improvement Manager* sesuai Keputusan dari Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor: KEP.DU.117/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Juanda – Surabaya, bertugas untuk memastikan pelayanan pelanggan bandar udara dan kepuasan pelanggan atas layanan bandar udara melalui kegiatan *hospitality*. Sementara itu berdasarkan *Distinct Job Profile*, salah satu tanggung jawab *Airport Service Improvement Manager* adalah memastikan tingkat layanan *service and hospitality* yang berkualitas, dan kewenangannya adalah melakukan eskalasi terhadap keluhan *hospitality* di bandar udara. Salah satu tanggung jawab penulis selaku *Customer Service and Hospitality*

*Officer* adalah memastikan tindak lanjut keluhan para pengguna jasa, KPI-nya adalah *lead time* penanganan keluhan terhadap pengelolaan *service and hospitality*, dan kewenangannya adalah melakukan tindak lanjut terhadap komplain dari para pengguna jasa. Terkait komplain tentang moda transportasi lanjutan, sebagaimana diamanahkan dalam pasal 194 Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, salah satu peran bandara adalah sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi. Dengan demikian, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berkewajiban untuk memastikan ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan moda transportasi lanjutan di area kedatangan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi pada pelaksanaan *Service Level Agreement* (SLA) dan *Standard Operating Procedure* (SOP) mitra usaha di bidang *land* transportasi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya selama tahun 2019?
2. Bagaimana cara efektif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan mitra usaha di bidang *land transportation* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi pelaksanaan *Service Level Agreement* (SLA) mitra usaha di bidang Land Transportasi Bandar Udara Juanda Surabaya
2. Melakukan evaluasi kualitas pelayanan mitra usaha di bidang *land transportation* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kekayaan pada literatur kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam strategik dalam rangka perencanaan, implementasi, dan evaluasi dari sebuah kebijakan publik.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan rekomendasi kepada PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya untuk mengatasi akar permasalahan komplain para pengguna jasa tentang moda transportasi lanjutan di area kedatangan, demi mencapai target Customer Satisfaction Index dan Key Performance Indicator perusahaan;
2. Penelitian ini diharapkan dapat membawa pada manfaat praktis, di mana hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai pengetahuan tambahan merupakan strategi dalam sebuah kebijakan baru pada publik yang dilakukan oleh unit Airport Service Improvement dalam sebuah perusahaan yang mana bergerak di bidang pelayanan kebandarudaraan