

**USAHA BAGIAN INFORMASI PT.ANGKASA PURA 1 BANDARA
INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KENYAMANAN SERTA
KEBUTUHAN WISATAWAN KE YOGYAKARTA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

Disusun Oleh:

INDAH PRATIWI

C9411023

DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir :

USAHA BAGIAN INFORMASI
PT.ANGKASA PURA 1 BANDARA
INTERNASIONAL ADSUTJIPTO
YOGYAKARTA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN DAN
KENYAMANAN SERTA KEBUTUHAN
WISATAWAN KE YOGYAKARTA.
(Studi Dalam Tahun 2013-2014)

Nama Mahasiswa

: Indah Pratiwi

NIM

: C9411023

Surakarta, 14 Agustus 2014

Telah disetujui oleh pembimbing

Pembimbing Utama



Achmad Mudjtahid, B.A.

Mengetahui
Ketua Program DIII UPW



Dra. Isnaini Wijaya W., M.Pd
NIP. 195905091985032001

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Judul Laporan Tugas Akhir :
USAHA BAGIAN INFORMASI
PT.ANGKASA PURA 1 BANDARA
INTERNASIONAL ADSUTJIPTO
YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN DAN KENYAMANAN SERTA
KEBUTUHAN WISATAWAN KE
YOGYAKARTA
(Studi Dalam Tahun 2013-2014)

Nama Mahasiswa : Indah Pratiwi
Nomer Induk Mahasiswa : C9411023
Tanggal Ujian : 20 Agustus 2014

TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI TUGAS AKHIR DIII USAHA
PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Drs. Suharyana M.Pd</u> NIP. 19580113198603100	(.....)
Sekretaris	<u>Umi Yulianti, S.S M.Hum</u> NIP. 197707162005012001	(.....)
Penguji 1	<u>Ahmad Mujtahid,BA</u> NIP. 198002272005012001	(.....)
Penguji 2	<u>Insiwi Febriary S., S.S, M.A</u> NIP. 197707162003122002	(.....)

DEKAN
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET



DRS. RIYADI SANTOSO, M.Ed, Ph. D.
DEKAN NIP. 196003281986011001

PERNYATAAN

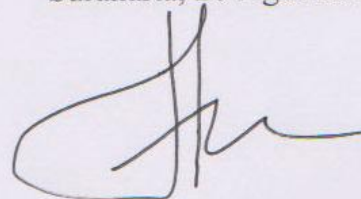
Nama : Indah Pratiwi

NIM : C9411023

Dengan ini, penulis menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar ahli madya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak atau dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan penulis di atas, maka penulis bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 20 Agustus 2014



Indah Pratiwi

MOTTO

1. Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan. Dan semua hasrat serta keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan. Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran. Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak disertai cinta. (Khalil Gibran)
2. Keluarga adalah tempat berlindung.
3. Hidupku hidupku hidupmu hidupmu jangan saling mencampuri urusan satu sama lain.

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

Ibunda Nuryati, Ayahanda Widodo, Kakak tersayang Nita Widyaningrum beserta keluarga besar yang selalu, semangat, doa serta limpahan kasih sayang yang berlebih kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir ini disusun untuk diajukan sebagai persyaratan guna mendapat gelar Ahli Madya Jurusan Usaha Perjalanan Wisata di Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan judul **”Usaha Bagian Informasi PT. Angkasa Pura 1 Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kenyamanan Serta Kebutuhan Wisatawan Ke Yogyakarta.”**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengalami banyak kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu merupakan suatu kebahagiaan apabila dalam kesempatan ini bagi penulis dapat mengucapkan terima kasih atas segala bentuk bantuannya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Riyadi Santoso, M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta serta seluruh karyawan.
2. Ibu Dra. Isnaini WW, M.Pd selaku ketua Program Jurusan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan seluruh dosen pengampu yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

3. Bapak Drs. Suharyana, M.Pd, selaku sekretaris Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bimbingan sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Ahmad Mujtahid selaku pembimbing Tugas Akhir milik penulis yang sudah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Syarifah Husna Barokah selaku Tata Usaha Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, terima kasih atas segala bantuan dan saran-sarannya sehingga terselesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh staff di Angkasa Pura 1 dan staff di bagian informasi Bandara Internasional Adi sutjipto Yogyakarta yang sangat kooperatif dan terbuka sehingga penulis tidak mengalami kesulitan dalam hal perijinan maupun pengumpulan data.
7. Seluruh nara sumber (Ibulilis, Mas Dhika, Bapak Sabda Alam, Bapak Harsono, MbK Nes, Dr. Herlina Shoffie) yang telah meluangkan waktu untuk informasi dan segala kontribusinya sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ibunda Nuryati dan Ayahanda Widodo selaku orang tua penulis yang senantiasa selalu memberikan dukungan moril serta materi di dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat - sahabat terbaikku Indriyaning S, Harmini, Lupita Nerralova, Bintang Marsiwa, Lifran Nababan, Danang Juniarto, Khilmi Amien H,

Marsetyo Agung, Ridwan Ibnu Amanudin, Rizky Aditya, Ayu Shinta yang selalu memotivasi penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.

10. Seluruh teman Jurusan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2011, Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta. Terima kasih atas dukungan dan kekompakannya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu demi kelancaran penulisan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan penulis dalam pengembangan serta pengetahuan yang penulis miliki. Semoga Tugas Akhir ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi semua pihak khususnya bagi penulis sendiri.

Semoga Allah SWT selalu memberikan pertolongan, anugrah yang baik dan segala berkah-Nya atas bimbingan dan bantuan semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini serta semoga dapat member manfaat bagi semua dan ilmu pengetahuan pada saat ini dan masa yang akan datang.

Surakarta, 20 Agustus 2014

Penulis

ABSTRAK

Indah Pratiwi, 2014. *Usaha Bagian Informasi PT. Angkasa Pura 1 Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan serta kebutuhan wisatawan ke Yogyakarta. Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta.*

Tugas Akhir ini mengkaji tentang Peran Bagian Informasi Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan serta kebutuhan wisatawan ke Yogyakarta. Penyusunan ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan kenyamanan serta kebutuhan wisatawan ke Yogyakarta dan Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi bagian informasi dalam memberikan pelayanan kepada para penumpang dan solusi memecahkan masalah yang di hadapi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mengurai kenapa yang ada atau yang di dapat dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran umum menurut apa adanya sesuai dengan kenyataan pada waktu mengadakan penelitian di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang dilakukan bagian informasi Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yaitu dengan memberikan info yang akurat, dan cepat serta staff harus aktif dalam menjelaskan kepada customer, serta ditambah adanya SOP (Standart Operating Procedure).

Kesimpulan yang dapat diambil bahwasannya dengan adanya SOP yang diberlakukan di bagian informasi Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta maka akan menambah kualitas pelayanan yang diberikan staff bagian informasi Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam melayani para penumpang maupun pengunjung di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Kata kunci: Counter bagian informasi Bandara Internasional Adi sutjipto Yogyakarta, SOP (Standart Operating Procedure).

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	7
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II PROFIL BANDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO

YOGYAKARTA

A. Sejarah PT. Angkasa Pura 1	16
B. Sejarah Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	21
C. Kedudukan, Fungsi, Tugas dan Susunan Organisasi Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	24
D. Kedudukan dan Fungsi Susunan Organisasi.....	25
E. Fasilitas Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	28

BAB III PERAN BAGIAN INFORMASI BANDARA INTERNASIONAL

ADISUTJIPTO YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN

KUNJUNGAN WISATAWAN DI YOGYAKARTA

A. Usaha bagian informasi dalam memberikan pelayanan kepada customer Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	29
B. Masalah yang terjadi di bagian informasi Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.....	38
C. Hasil kuisioner yang diberikan kepada para pengunjung.....	40

BAB V PENUTUP

F. Kesimpulan.....	47
G. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48

Daftar Tabel

Tabel1 :Jenis kelamin.....	40
Table 2 :Bagian informasi bermanfaat.....	40
Table 3 :Keakuratan info yang diberikan.....	41
Table 4 :Kesopanan dan keramahan.....	41
Table 5 :Penampilan.....	41
Table 6 :Memberi salam dan penawaran.....	42
Table 7 :Kecepatan dan ketepatan.....	42
Table 8 : Flight information display.....	43