

Analisis kenaikan tarif PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) terkait dengan penurunan kualitas pelayanan penumpang penerbangan di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar, Bali = Analysis of the increasing of PJP2U tariff associated with a domestic passenger services quality deterioration

Dimaz Satrio Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345664&lokasi=lokal>

Abstrak

Pemberlakuan tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) menjadi Rp 40.000 di Bandar Udara Ngurah Rai Denpasar, Bali terhitung sejak tahun 2010 berbanding terbalik dengan kualitas pelayanan (service quality) penumpang yang ada di bandara tersebut. Hal ini terlihat dari hasil survei yang dilakukan oleh pihak INACA dan ACI dimana pada periode tahun 2008-2012 indeks CSI (Customer Satisfaction Index) mengalami penurunan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab penurunan kualitas pelayanan penumpang penerbangan domestik di bandara Ngurah Rai Denpasar, Bali ditinjau dari kenaikan tarif PJP2U. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif yang menggambarkan penyebab penurunan kualitas pelayanan penumpang penerbangan domestik. Adapun metode pengumpulan yang digunakan adalah metode kualitatif. Dengan metode ini peneliti menganalisis data primer dan sekunder dengan cara wawancara mendalam kepada para narasumber.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa penurunan kualitas pelayanan penumpang disebabkan daya tampung yang sudah melebihi kapasitas serta proses pemberangkatan penumpang dalam bentuk pelayanan, fasilitas dan kekurangan petugas.

.....Passenger Service Charge become Rp 40.000 at Ngurah Rai Denpasar Airport from 2010 is inversely proportional to the service quality at the airport. This is show from a survey by INACA and ACI which is at the period 2008-2012 CSI index has decreased.

This study aims to analyze the cause of the decline in service quality domestic flight passengers at Ngurah Rai Airport in Denpasar, Bali in terms of the rate increase PJP2U. This is a descriptive qualitative study that describes the cause of the decline in domestic airline passenger service quality. Collection methods used by the researchers is the qualitative method. With this method the researchers analyzed the primary and secondary data by in-depth interviews to the interviewees.

Results of this study explain that the decline in the quality of passenger service at this time due to the capacity already exceeds capacity and passenger departure process in the form of services, facilities and less of officers.