

**OPTIMALISASI PELAYANAN TERHADAP KONSESIONER DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN NON AERONAUTIKA
PADA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II BANDAR UDARA
POLONIA MEDAN**

Oleh :

Dippt Trisna Arfianly

NPM : 99 830 0221



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 3**

**OPTIMALISASI PELAYANAN TERHADAP KONSESIONER DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN NON AERONAUTIKA
PADA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II BANDAR UDARA
POLONIA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

Dipil Trisna Arfianly

NPM : 99 830 0221

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 3**

Judul Skripsi : **OPTIMALISASI TERHADAP KONSESIONER
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN
NON AERONAUTIKA PADA PT (PERSERO)
ANGKASA PURA II BANDAR UDARA
POLONIA MEDAN**

Nama Mahasiswa : **Pipit Trisna Arfianty**

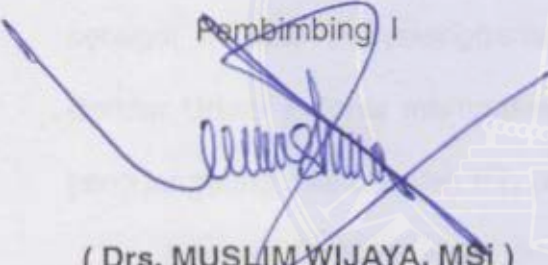
N P M : 99 830 0221

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

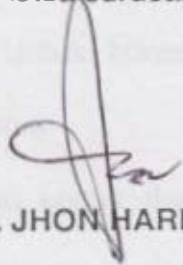

(Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi)



(Drs. H. SYAHRIANDY, MSi)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan


(Drs. H. JHON HARDY, MSi)


(Drs. H. SYAHRIANDY, MSi)

RINGKASAN

PIPIT TRISNA ARFIANTY, OPTIMALISASI TERHADAP KONSESIONER DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN NON AERONAUTIKA PADA PT (PERSERO) ANGKASA PURA II BANDAR UDARA POLONIA MEDAN (Drs. Muslim Wijaya, Msi, sebagai Pembimbing I, Drs. H. Syahriandy, Msi sebagai Pembimbing II).

Bandar udara merupakan salah satu aktivitas penerbangan sebagai salah satu tempat untuk tinggal landas, mendaratnya pesawat udara, naik dan turunnya penumpang serta bongkar muat. Kemudian dapat digunakan sebagai fasilitas penyelenggaraan kegiatan tersebut. Disamping itu juga Bandar Udara Polonia merupakan salah satu cabang dari 10 Bandar Udara yang langsung dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II.

Adapun fasilitas yang dimiliki di terminal bandar udara terdiri dari perkantoran dan konsesional. Perkantoran meliputi : Kantor Angkasa Pura II, Kantor Bea Cukai, Kantor Imigrasi, Kantor Operator Airlines dan Kantor Ground Handling. Sementara Grand Handling terdiri dari Nats Nusantara dan Gapura. Untuk konsesional biasanya terletak di terminal Domestik dan internasional.

Dari kedua data di atas merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang semuanya itu dikelola oleh PT (Persero)

Angkasa Pura II selaku pihak dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sehingga pengoperasian juga dilakukan oleh BUMN juga.

Masalah yang dihadapi adalah sejauhmana pelayanan yang optimal terhadap konsesionaler dalam upaya meningkatkan pendapatan non aeronautika di PT (Persero) Angkasa Pura II Bandar Udara Polonia Medan.

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, sedangkan metode analisa yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif dan metode komperatif.

Kesimpulan penulis dari penelitian ini yaitu :

1. Konsesionaler-konsesionaler yang melakukan aktivitas di terminal Bandar Udara Polonia Medan adalah sebagai mitra kerja dari pada PT. (Persero) Angkasa Pura II dalam ikatan kontrak kerja dibidang perdagangan.
2. Aktivitas konsesionaler-konsesionaler yang berada diterminal Bandar Udara Polonia Medan, sesuai dengan bidang usaha dan pengawasan ditangani langsung oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II Bandar Udara Polonia Medan sebagai pihak pengelola.
3. Peranan pemasaran dalam hal ini elemen marketing mix 4 P diantaranya Place sangat mempengaruhi maju mundurnya aktivitas usaha konsesionaler-konsesionaler yang berada diterminal Bandar Udara Polonia Medan.

4. Omzet-omzet penjualan yang ada pada konsesionaler merupakan suatu ukuran dan nilai tersendiri sebagai bukti bahwa untung/laba atau rugi yang akan diperoleh dan diterima langsung oleh konsesionaler-konsesionaler tersebut.
5. Konsesionaler-konsesionaler yang melakukan aktivitas usaha diterminal tersebut mempunyai kewajiban-kewajiban sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku pada PT. (Persero) Angkasa Pura II. Dan kewajiban-kewajiban tersebut dinamakan "Konsesi".
6. Perusahaan sebagai pihak pengelola yang dalam hal ini PT. (Persero) Angkasa Pura II yang bertujuan meningkatkan pendapatan non Aeronautika memperoleh persentase laba dari konsesi masing-masing konsesionaler yang membuka dan menjalankan usahanya diterminal Bandar Udara Polonia Medan.

Adapun saran dan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk konsesionaler-konsesionaler yang akan dan sedang melakukan aktivitas usaha diterminal Bandar Udara Polonia Medan hendaknya benar-benar dan tidak setengah jalan melaksanakan kontrak kerja sesuai dengan isi daripada kontrak tersebut.
2. Dalam hal ini, konsesionaler-konsesionaler diharapkan tidak melakukan penyimpangan-penyimpangan didalam menjalankan bidang usahanya karena pengawasan langsung ditangani oleh PT. (Persero) Angkasa Pura

II dan untuk tidak terjadi hal tersebut diatas maka konsesioneer memilih usaha semampu konsesioneer itu.

3. Bagi konsesioneer-konsesioneer yang berminat untuk menyewa tempat (Place), hendaknya memilih tempat yang strategis dan mudah dijangkau pembeli (konsumen) yang datang dan penumpang serta karyawan yang berada di terminal Bandar Udara Polonia Medan.
4. Omzet-omzet yang ada pada konsesioneer untuk terus ditingkatkan dan diperhatikan, agar konsesioneer-konsesioneer tersebut mampu terus bertahan dan bersaing serta menjadi suatu perolehan pendapatan pada konsesioneer itu.
5. Bagi pihak pengelola yang dalam hal ini PT. (Persero) Angkasa Pura II hendaknya tidak memberikan kewajiban-kewajiban atau konsesi di luar batas kemampuan konsesioneer dengan harga yang lebih tinggi dan memberatkan konsesioneer itu sendiri.
6. Perusahaan dalam hal ini PT. (Persero) Angkasa Pura II selaku pihak pengelola hendaknya tidak memperoleh keuntungan/laba dan persentase konsesi yang diterima, melainkan juga meningkatkan pelayanan terhadap konsesioneer secara optimal.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya yang telah membenkan kesehatan dan keselamatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

Dengan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang ada, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima segala kritikan dan saran yang sifatnya dapat membangun kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Syahnandy, MSi, sebagai Dekan dan Pembimbing II yang telah membenkan bimbingan dan dukungan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini pada Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA sebagai Ketua Meja Hijau dan sekaligus sebagai Ketua Pembimbing.
3. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi, sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi, sebagai ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak pimpinan dan seluruh staff PT (Persero) Angkasa Pura II Bandar Udara Polonia Medan yang telah membenkan data - data serta pengarahan dan segala keperluan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh pimpinan, staff pengajar dan pegawai tata usaha pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam hal yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kedua orangtua penulis, yang telah banyak berkorban baik moril maupun materi hingga selesainya skripsi ini.
8. Kedua adikku tersayang, tenma kasih atas dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Buat teman-temanku yang telah membenkan dukungan dan bantuan secara moril maupun materi selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Medan, Juni 2003

Penulis

Pipit Trisna Arfianty

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Hipotesis	4
D. Luas dan Tujuan Penelitian	5
E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data	6
F. Metode Analisis	7
BAB II : LANDASAN TEORITIS	8
A. Pengertian dan Fungsi Konsesi	8
1. Pengertian Konsesi	8
2. Fungsi Konsesi	10
B. Jenis-jenis Usaha Konsesioneer	11

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Laporan Produksi dan Pendapatan	66
Tabel 3.2. Sasaran dan Manfaat Service Excellence	73
Tabel 3.3. Tarif Sewa Tanah Bandar Udara Polonia-Medan	76
Tabel 3.4. Tarif Dasar Sewa Ruangan Bandar Udara Polonia - Medan	77
Tabel 4.1. Kesenjangan Dalam Kualitas Jasa	95
Tabel 4.2. Rekapitulasi Piutang pada Konsesiner Tahun 1999....	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Bandar udara merupakan titik awal dan titik akhir dari suatu aktivitas penerbangan, karena itu bandar udara merupakan suatu tempat untuk tinggal landas, mendaratnya pesawat udara, naik dan turunnya penumpang serta bongkar muat dan juga termasuk fasilitas penyelenggaraan kegiatan tersebut.

Dalam hal ini dapat kita lihat kesibukan dari aktivitas yang dilakukan di bandar udara di antaranya Bandar Udara Polonia Medan. Bandar Udara Polonia Medan merupakan pintu gerbang dari segala aktivitas bagi angkutan udara di Sumatera pada umumnya dan kota Medan khususnya yang mempunyai peranan yang cukup strategis terutama dalam pelayanan jasa angkutan penerbangan baik itu dalam negeri maupun internasional.

Di samping itu pula Bandar Udara Polonia Medan merupakan salah satu cabang dari 10 Bandar Udara yang dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II dan juga merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan bandar usaha.

Salah satu tempat di bandar udara yang paling sibuk dan ramai dikunjungi oleh penumpang dan pengunjung ialah terminal. Hal ini terlihat

aktivitas yang dilakukan setiap hari dibandingkan dengan beberapa fasilitas bangunan yang ada di sekitar terminal tersebut.

Di tempat ini juga calon penumpang membeli tiket dan melakukan reservasi di counter-counter yang ada di sana. Kemudian penumpang dengan mudah melihat FIB (*Flight Information Board*) berupa layar televisi (*televisi screen*) atau juga *display information* tentang kedatangan dan keberangkatan pesawat udara dan ada juga beberapa orang agen penerbangan selalu sibuk melayani penumpang.

Bangunan terminal yang ada di bandar udara yang modern biasanya dimanfaatkan juga sebagai "*shopping malls*" diantaranya ada restoran, cocktail lounges, snack bars, ice cream, gift shops, newsland, barbershop, game rooms, book stores, bank, flower shops, candy stores, insurance booths or machines, boutiques, hotel dan lain-lain.

Dengan adanya bangunan yang ada di terminal tersebut, maka dapat membuka kesempatan bagi mitra usaha yang ingin berjualan atau menjual produk-produknya sebagai souvenir atau kebutuhan yang mendesak. Dan dalam hal ini disebut sebagai konsesionaler yaitu :

"Perusahaan atau pengusaha yang diberi izin atau ditetapkan oleh yang berwenang untuk mengadakan usaha di bidang komersial di bandar udara sesuai ketentuan yang berlaku."

DAFTAR PUSTAKA

- C.M. Lingga Purnama, Strategic Marketing Plan, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2002. Hal. 15.
- Crown Dirgantoro, Manajemen Strategi, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Grassindo, Jakarta, 2001.
- Didiet Hardjito, Manajemen Situasi, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Pindnya Paramita, Jakarta, 1997.
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2002.
- H.A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan Keempat, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Husein Umar, Strategi Manajemen In Action, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2002.
- , Metode Riset Bisnis, Edisi Pertama, Penerbit PT. Gramedia Umum, Jakarta, 2002.
- Karl Nisjar dan Dinardi, Manajemen Strategik, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Mandar Maju, Jakarta, 1997.
- M.J. Morris, Kiat Sukses Mengembangkan Usaha Kecil, Alih Bahasa Igit Gatut Salson, Cetakan Pertama, penerbit Acoo, Jakarta, 1996.
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek, Edisi Pertama, Penerbit Salemba, Empat, Jakarta, 2001.
- Richard F. Gerson, Customer Long Life Services, Alih Bahasa Sri Gunarso, Edisi Pertama, Penerbit Prestasi Pustaka, Jakarta, 2002. Hal. 19.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertai, Makalah, Edisi Kedua, Cetakan Ketujuh, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- SK. Direksi No. Kep. 621/KK 10/AP II-98.