

INTISARI

Transportasi udara telah menjadi salah satu moda transportasi favorit masyarakat karena dinilai cepat dan efisien. Bagian informasi bandar udara merupakan bagian dari pelayanan jasa bandar udara yang berinteraksi langsung dengan pengguna jasa dan menjadi ujung tombak Bandar Udara Internasional Adisutjipto dalam memberikan pelayanan. Namun, masih banyak pengguna jasa belum paham akan fungsi utama bagian informasi Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Penelitian ini mengkaji tentang seberapa paham pengguna jasa akan fungsi bagian informasi di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, serta memberikan masukan berupa upaya-upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan fungsi utama bagian informasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat pemahaman pengguna jasa terkait dengan fungsi bagian informasi Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, studi pustaka, observasi partisipatif, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa banyak yang sudah mengetahui akan fungsi bagian informasi di Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Untuk meningkatkan fungsi utama dari bagian informasi maka upaya yang dilakukan adalah menempatkan petugas bagian informasi berdiri di tempat umum bandar udara serta menggunakan audio dan visual untuk menunjukkan arah dan tanda informasi.

Kata Kunci: fungsi; informasi; bandar udara; bagian informasi; upaya peningkatan

ABSTRACT

Considered as a fast and efficient transportation moda, air transportation gains popularity among people and become one of the people's favorites. The airport information facility is part of the airport service where direct interaction between service providers and users take place and become the spearhead of Adisutjipto International Airport in providing services. However, there are still many users who do not understand the main function of the Adisutjipto International Airport information facilities. This research examines the understanding of service users about the function of the information unit in Adisutjipto International Airport, and provides input on what kind of efforts should be taken to increase the main function of the information unit.

The research used quantitative method by analyzing questionnaires spread to users sample to measure the level of understanding of service users related to the function of the information unit in Adisutjipto International Airport. The data collection techniques used in this research are questionnaires, literature studies, participatory observation, and documentation.

The results of this study indicate that many service users has understood the function of the information unit in Adisutjipto International Airport. In order to increase the main function of the information unit, the efforts should be taken as recommendations are to place information unit officers in the public place and use audio visual media to show the direction of the information facility.

Keywords: function; information; airport; information facilities; improvement effort