

INTISARI

Bandar Udara Adisutjipto merupakan salah satu bandar udara kecil namun dengan jumlah penerbangan yang sangat padat dan sering mengalami kelebihan kapasitas setiap tahunnya. Oleh karena itu pada tahun 2015 pemerintah mulai mengamankan PT. Angkasa Pura 1 untuk membuat bandar udara baru di Yogyakarta guna menanggulangi permasalahan tersebut. Oleh karena itu mulai dibentuklah proyek pembangunan bandar udara baru di Yogyakarta atau Yogyakarta *International Airport* (YIA) dan mulai beroperasi penuh pada tanggal 29 Maret 2020. Setelah beroperasinya YIA, tentu saja banyak terjadi perubahan dan menimbulkan dampak di Bandar Udara Adisutjipto. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui perubahan operasional landside area setelah beroperasinya YIA, untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan dari perubahan pelayanan yang ada tersebut, dan untuk mengetahui upaya Bandar Udara Adisutjipto dalam mempertahankan eksistensinya.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif dan komparatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Jenis data yang digunakan peneliti yaitu primer dan sekunder. Data primer di dapatkan melalui observasi ketika peneliti melakukan Praktik Kerja Lapangan di Bandar Udara Adisutjipto, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen yang dimiliki Angkasa Pura, website Angkasa Pura, dan sosial media Angkasa Pura yang berkaitan dengan tema peneliti.

Dari hasil penelitian selama peneliti melakukan praktik kerja lapangan, perubahan pelayanan yang ada di Bandar Udara Adisutjipto meliputi tiga aspek yaitu perubahan *core service* (meliputi perubahan jumlah maskapai dan jumlah penerbangan), *supporting service* (meliputi perubahan terminal, *customer service* maskapai, dan gedung EMPU), dan *facilitating service* (meliputi perubahan *Shuttle car*, jumlah troli, *executive lounge*, *retail*, dan Fasilitas *ATM center*). Dari perubahan yang ada tersebut tentu saja memiliki dampak bagi ketiga kategori pelayanan tersebut seperti berkurangnya *supporting service* dan *facilitating service*, proses pengalihan penerbangan yang cukup rumit, kondisi di Bandar Udara Adisutjipto lebih efektif, dan tidak adanya mobilitas antar terminal yang disediakan oleh pihak bandar udara. Namun, walaupun sudah banyak mengalami perubahan dari berbagai aspek, Bandar Udara Adisutjipto pun memiliki upaya dalam mempertahankan eksistensinya yaitu dengan membuat suatu proyek dengan melakukan kerjasama dengan berbagai UMKM yang ada di Yogyakarta serta bekerjasama dengan musisi indie Yogyakarta dan mulai lebih mengaktifkan media sosial khususnya Instagram agar masyarakat luas mengetahui bahwa saat ini Bandar Udara Adisutjipto masih beroperasi walaupun hanya beberapa penerbangan yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan Operasional, *Landside area*, Bandar Udara Adisutjipto

ABSTRACT

Adisutjipto Airport is a small airport but with a very dense number of flights and often experiences excess capacity every year. therefore in 2015 the government began to mandate PT. Angkasa Pura 1 to build a new airport in Yogyakarta to overcome these problems. Therefore, a new airport construction project in Yogyakarta or Yogyakarta International Airport (YIA) has been established and it will be fully operational on March 29, 2020. After YIA's operation, of course, there will be many changes and impacts at Adisutjipto Airport. The purpose of this research is to determine the operational changes in the landside area after the operation of YIA, to determine the impact of the changes in existing services, and to determine the efforts of Adisutjipto Airport in maintaining its existence.

The research conducted by the author uses qualitative and comparative methods. Data collection techniques used by researchers are through observation, documentation, and interviews. The types of data used by researchers are primary and secondary. Primary data was obtained through observation when researchers conducted Field Work Practices at Adisutjipto Airport, while secondary data was obtained from documents owned by Angkasa Pura, Angkasa Pura website, and Angkasa Pura social media related to the research theme.

From the results of the study while researchers were doing fieldwork, changes in services at Adisutjipto airport included three aspects, namely changes in core service (covering changes in the number of airlines and the number of flights), supporting services (including changes in terminals, airline customer service, lounges, retails, and building masters), and facilitating service (covering changes to Shuttle cars, number of trolis, ATM center facilities). These changes, of course, have an impact on the three service categories, such as reduced supporting services and facilitating services, the flight diversion process is quite complicated, supports the implementation of the new normal, especially currently during a pandemic, and the absence of mobility between terminals provided. by the airport. However, even though it has undergone many changes from various aspects, Adisutjipto Airport also has efforts to maintain its existence, namely by creating a project by collaborating with various UMKM in Yogyakarta and collaborating with indie musicians in Yogyakarta and starting to activate social media, especially Instagram so that the public It is widely known that currently Adisutjipto Airport is still operating even though only a few flights are available.

Keywords: Operational Services, Landside area, Adisutjipto Airport