



## RINGKASAN

ELYSA RUSDIANA BINTARI. Proses Komunikasi pada Kegiatan Survei Pengumpulan Data Penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi. *Communication Process in The Survey Activities of Passengers Data Collection at Banyuwangi International Airport*. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO

Bandara Internasional Banyuwangi terus diupayakan pengembangannya, baik dalam segi sarana maupun prasarana. PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Banyuwangi selaku pengurus bandara melakukan kegiatan survei data penumpang guna mengetahui data, keluhan, dan permintaan dari penumpang. Survei merupakan tahapan awal yang dilakukan PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Banyuwangi untuk menetapkan keputusan dalam pengembangan bandara. Survei ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan oleh surveior yang sudah ditunjuk oleh perusahaan kepada responden yang merupakan penumpang pesawat. Survei dilakukan dengan menggunakan media kuesioner dengan susunan pertanyaan untuk mendapatkan data, kritik, dan saran dari responden.

Laporan Akhir ini berisi penjelasan mengenai proses komunikasi yang terjadi pada kegiatan survei pengumpulan data penumpang. Pembahasan dimulai dari deskripsi kegiatan, komunikasi organisasi perusahaan, komunikasi antar pribadi surveior dengan responden. Laporan Akhir ini juga menyampaikan beberapa hambatan yang sering dihadapi dalam proses kegiatan survei pengumpulan data penumpang. Hambatan yang terjadi juga dilengkapi dengan solusi untuk menangani hambatan tersebut. Data untuk bahan menulis Laporan Akhir ini dilakukan sesuai dengan data yang diperoleh selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Banyuwangi selaku pihak pengelola bandara. Waktu pengumpulan data untuk bahan penulisan Laporan Akhir ini dilaksanakan pada tanggal 17 Juni hingga 9 Agustus 2019, dimulai pada pukul 07.00-17.00 WIB. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini adalah observasi langsung, partisipasi aktif, wawancara, diskusi, serta studi pustaka.

Simpulan dari Laporan Akhir ini adalah komunikasi berperan penting dalam proses survei pengumpulan data penumpang. Komunikasi sudah berperan sejak tahap perencanaan kegiatan survei, proses survei di bandara, dan laporan akhir hasil kegiatan survei. Perencanaan kegiatan berisi pemberian tugas dari *executive general manager* kepada divisi *safety, risk & quality control* yang kemudian dilanjutkan dengan agenda rapat dan pembuatan kuesioner. Proses survei yang dilakukan surveior dengan responden juga sangat membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi. Laporan Akhir hasil kegiatan survei dilakukan dengan menggunakan media *power point* dan kemudian dipresentasikan oleh staf *safety, risk & quality control*. Hambatan dalam kegiatan survei pengumpulan data penumpang berupa hambatan teknis, non teknis.

Kata Kunci : pengembangan bandara, proses komunikasi, survei

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
IPB Institut Pertanian Bogor  
Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies  
Bogor Agricultural University