



1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan sebuah kegiatan yang tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia. Komunikasi merupakan kegiatan yang rutin dilakukan oleh manusia dalam setiap harinya. Komunikasi memiliki peran penting dalam segala aspek kehidupan manusia. Komunikasi digunakan untuk berinteraksi satu sama lain dalam memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologis. Menurut Suryanto (2015:54) komunikasi adalah seni penyampaian informasi (pesan, ide, sikap, atau gagasan) dari komunikator untuk mengubah serta permohonan yang dikehendaki komunikator. Proses penyampaian informasi bermanfaat bagi komunikator maupun komunikan dalam proses kehidupan individu dan masyarakat secara luas.

Organisasi atau instansi memerlukan adanya komunikasi yang baik dan efektif dalam pelaksanaan kegiatan maupun aktivitas setiap harinya. Menurut Saleh (2016:1) organisasi sebagai bentuk bertemunya dua orang atau lebih untuk melakukan proses kerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Kerja sama ini tentunya dilakukan dengan interaksi yang saling menguntungkan untuk dirinya masing-masing. Proses interaksi ini terjadi pola-pola komunikasi yang cukup menarik untuk mencapai pemenuhan pribadinya. Menurut Hardjana (2016:47) komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan yang berlangsung diantara orang-orang yang berperan dalam jaringan hubungan saling ketergantungan demi efektivitas pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Komunikasi organisasi pada umumnya membahas struktur dan fungsi organisasi, hubungan antara manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi Suryanto (2015:320)

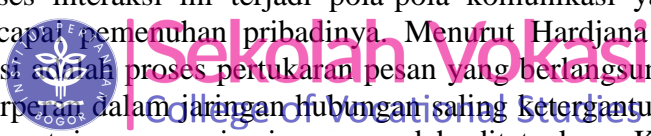
Komunikasi yang baik dengan orang lain akan membantu seseorang mempermudah mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan aktivitas maupun kegiatan. Komunikasi yang lebih sering terjadi dalam kehidupan manusia sehari-hari yaitu proses komunikasi antar pribadi. Komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang terjadi antara komunikator dengan komunikan yang menimbulkan umpan balik langsung. Kemampuan berkomunikasi antar pribadi yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dirinya dapat menjalankan semua aktivitas dengan lancar, terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi formal, contohnya dalam situasi lingkungan kerja. Komunikasi antar pribadi terjadi antara satu orang dengan satu atau dua orang dalam penyampaian pesan maupun informasi.

Bandara Internasional Banyuwangi sebagai bandara internasional yang sejak tanggal 22 Desember 2017 dikelola oleh PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Banyuwangi terus mengalami upaya pengembangan. Perkembangan pembangunan dan lingkungan menuntut pengelola bandara untuk terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan, sarana, dan prasarana di bandara. Upaya peningkatan ini juga dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat agar berkenan menggunakan jasa transportasi udara di Bandara Internasional Banyuwangi. Proses pengembangan bandara diawali dengan kegiatan survei pengumpulan data penumpang. Kegiatan survei ini selain mendapatkan data penumpang, juga digunakan untuk mendapatkan kritik dan saran yang dapat

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Pertanian Bogor
Agricultural





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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

digunakan untuk acuan pengembangan bandara. Komunikasi yang digunakan dalam kegiatan survei yaitu komunikasi organisasi dan komunikasi antar pribadi. Metode survei yaitu proses pengumpulan data menggunakan susunan pertanyaan terkait dengan objek dan data yang ingin didapat. Pertanyaan dalam kegiatan survei disusun dalam bentuk kuesioner dengan pertanyaan tertutup untuk memperoleh data dan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan kritik dan saran dari responden. Menurut Santoso dan Wijaya (2017:43) pesan tertutup adalah pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban singkat. Pertanyaan seperti ini hanya berkisar pada satu fakta tertentu. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang membutuhkan jawaban lengkap dan mendalam. Surveior memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan setiap kemungkinan jawaban.

Survei data penumpang sudah dilakukan PT Angkasa Pura II sejak tahun pertama pengelolaan Bandara Internasional Banyuwangi. Hasil survei pada tahun sebelumnya berdampak positif dengan bertambahnya rute baru penerbangan internasional ke Malaysia. Survei terus diadakan pada setiap tahunnya untuk mengetahui perkembangan minat masyarakat, pelayanan, sarana, dan prasarana penunjang di bandara. Metode survei yang dilakukan pada setiap tahunnya selalu mengalami perkembangan, baik dalam segi media yang digunakan, teknik pengambilan data, dan susunan pertanyaan yang menyesuaikan target yang ingin didapat. Kegiatan survei menggunakan media kuesioner untuk menyampaikan pertanyaan kepada responden. Pertanyaan pada kuesioner di kegiatan survei tahun 2019 sedikit berbeda dengan tahun sebelumnya. PT Angkasa Pura II pada tahun 2018 bekerja sama dengan Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi untuk mengetahui potensi wisata yang ditunjang dengan keberadaan transportasi udara di Kabupaten Banyuwangi, sedangkan pada tahun 2019 kegiatan survei lebih fokus terhadap pengembangan bandara.

Kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi memerlukan proses komunikasi yang berjalan dengan baik. Proses komunikasi berperan penting sejak perencanaan kegiatan survei, proses survei di bandara, hingga laporan hasil kegiatan survei. Komunikasi yang baik antara pihak yang berperan dalam kegiatan survei akan berdampak dengan hasil yang akan didapat. Kegiatan survei yang lebih didominasi oleh proses komunikasi menuntut pihak-pihak yang berperan dalam kegiatan survei untuk mampu menguasai teknik komunikasi yang baik dan benar. Komunikasi yang berjalan dengan baik memudahkan penyampaian pesan kepada komunikan. Komunikan juga akan lebih mudah memahami setiap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka perumusan masalah dalam Laporan Akhir ini adalah :

- 1) Bagaimana deskripsi survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi?
- 2) Bagaimana proses komunikasi organisasi pada kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi?
- 3) Bagaimana proses komunikasi antar pribadi surveior dengan responden?
- 4) Bagaimana hambatan dan solusi pada kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi?

1.3 Tujuan

Laporan Akhir ini dibuat dengan adanya beberapa tujuan yang ingin diperoleh. Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis tentukan di atas, tujuan yang dibahas pada Laporan Akhir ini antara lain yaitu :

- 1) Menjelaskan deskripsi survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi.
- 2) Menjelaskan proses komunikasi organisasi pada kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi.
- 3) Menjelaskan proses komunikasi antar pribadi survei dengan responden.
- 4) Menjelaskan hambatan dan solusi yang dialami dalam kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi.

2 METODE

2.1 Lokasi dan waktu

Laporan Akhir ini disusun berdasarkan data yang diperoleh selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Angkasa Pura II Kantor Cabang Banyuwangi, beralamat di Jalan Agung Willis, Kecamatan Blihibingsari, Banyuwangi, Jawa Timur. Praktik Kerja Lapangan dilakukan pada semester ganjil (akhir semester 5) dimulai pada tanggal 17 Juni hingga 9 Agustus 2017 dengan jadwal efektif lima hari kerja dalam seminggu. Jam kerja yang efektif dimulai sejak pukul 07.00 sampai 17.00 WIB.

2.2 Data dan Instrumen

Data dan instrumen berperan penting dalam penyusunan Laporan Akhir. Data terbagi ke dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung, sedangkan data sekunder merupakan kebalikan dari data primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Sedangkan instrumen adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data.

1) Data Primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dapat diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan partisipasi aktif dalam kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi. Observasi langsung dilakukan dengan mengamati langsung objek secara cermat dan langsung di lokasi kegiatan. Semua data yang diperoleh dicatat langsung sebagai data yang dapat dijadikan bahan Laporan Akhir. Wawancara dilakukan dengan pihak yang berkaitan dengan data yang ingin diperoleh. Partisipasi langsung dilakukan dengan ikut serta dalam kegiatan survei pengumpulan data penumpang di Bandara Internasional Banyuwangi.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Data diperoleh melalui media perantara atau sumber kedua. Data sekunder terdiri

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor) | Bogor Agricultural University

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies