

RINGKASAN EKSEKUTIF

Bandar Udara yang semula di definisikan sebagai tempat berpindahnya moda transportasi dari udara ke darat dan sebaliknya, dan menitik beratkan pelayanan kepada penumpang dan pengguna jasanya telah mengalami metamorfosa. Sebuah bandar udara sekarang tidak lagi hanya memberikan pelayanan kepada publik semata-mata, tetapi juga telah berusaha untuk mendapatkan laba dari kegiatannya.

Pendapatan yang diperoleh dari sebuah bandar udara dapat dikategorikan menjadi 2 bagian besar, yaitu Pendapatan Aeronautika dan Non Aeronautika. Pendapatan Aeronautika adalah pendapatan dari usaha yang berhubungan langsung dengan pesawat udara, sedangkan usaha yang tidak secara langsung berhubungan dengan pesawat udara disebut sebagai Pendapatan Non Aeronautika.

Pendapatan Aeronautika adalah semua pendapatan dari usaha yang berhubungan langsung dengan pesawat udara, sedangkan Pendapatan Non Aeronautika adalah pendapatan yang diperoleh dari usaha-usaha yang tidak secara langsung berhubungan dengan pesawat udara. Pendapatan Aeronautika memberikan porsi pendapatan yang signifikan bagi sebuah bandara, lebih kurang 80% dari pendapatan bandar udara diperoleh dari pendapatan Aeronautika, sisanya dari pendapatan Non Aeronautika.

Pendapatan selalu dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu produk dan tarif. Meskipun memberikan porsi pendapatan yang signifikan, pada dasarnya

Pendapatan Aeronautika sangat *high regulated*. Tarif-tarif Aeronautika ditentukan oleh *regulator* dalam hal ini adalah Departemen Perhubungan, setelah melakukan kajian pentarifan dan memberikan sosialisasi kepada pelanggan / pengguna jasa. Dari sisi produksi, Pendapatan Aeronautika sangat bergantung kepada airline yang melakukan penerbangan ke atau dari suatu bandara udara.

Pada sisi lain, Pendapatan Non Aeronautika memberikan kontribusi yang tidak terlalu signifikan. Dengan berubahnya paradigma bahwa sebuah bandar udara bukan saja hanya memberikan pelayanan saja tetapi harus dapat memberikan pendapatan yang memadai agar dapat memberikan dividen kepada pemegang sahamnya, maka diperlukan kiat-kiat khusus bagaimana meningkatkan pendapatan Non Aeronautika agar lebih memberikan kontribusi pendapatan yang lebih besar lagi.

Prosentasi terbesar dari pendapatan Non Aeronautika adalah dari sisi sewa ruangan sebesar 34% dan konsesi 33%. Sewa ruangan tidak dapat lagi diharapkan memberikan kontribusi yang lebih besar, karena jumlah ruangan yang terbatas. Oleh sebab itulah dari sisi konsesi kalau ditangani dengan lebih profesional, akan memberikan sumbangan yang lebih baik. Kontribusi terbesar dari konsesi adalah dari sisi penjualan ritel bebas bea (*duty free*), yang memberikan *share* sebesar 52,4 % dari seluruh pendapatan konsesi.

Bertolak dari hal tersebut, maka penanganan pendapatan dari sisi konsesi khususnya penjualan ritel menjadi pilihan untuk dapat ditingkatkan lagi. Perbaikan program pemasaran diharapkan dapat meningkatkan kontribusi penjualan ritel ini.

Strategi pemasaran ritel *duty free* di Bandar Udara Ngurah Rai dilakukan antara lain dengan konsep *luxury goods* yang kemudian berubah menjadi konsep *boutique* dimana memiliki value tersendiri, karena kualitas barang yang dibeli dijamin asli dan diberikan jaminan penggantian jika ada claim kerusakan.. Pemilihan lokasi melalui penataan ruangan, pencahayaan, *display* barang dan label, dan jenis-jenis barang yang dijual. Menjaga kualitas yang dijual di *counter duty free* dengan memberikan insentif berupa potongan harga adalah

Untuk menjaga kualitas SDM terutama para *counter sales* diberikan pelatihan-pelatihan yang secara rutin dilakukan, melalui *selling skills*, *product knowledge*, dan *beauty adviser*. Juga pelatihan bahasa dan pengenalan budaya negara-negara darimana turis berasal. Upaya untuk menjaga kualitas pelayanan antara lain melalui *morning briefing*, *role play*, *mystery shopper*, *customer exit survey*, *product knowledges* dan *savings*. Selain dari itu hubungan dengan konsumen juga terus dijaga dengan melalui iklan-iklan di majalah penerbangan luar negeri, iklan promosi di toko dan *counter* melalui *savings*, *buy one get one* dan sebagainya.

Tantangan ke depan bagi Bandar Udara Ngurah Rai adalah bagaimana menata ulang konsesioner yang melakukan usaha di bandar udara, dan memberikan porsi yang lebih baik bagi bisnis ritel *duty free* ini, yang memiliki pangsa pasar turis-turis asing yang memiliki daya beli yang cukup kuat, sehingga diharapkan akan memberikan kontribusi pendapatan yang lebih baik lagi.