

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bandar udara merupakan sebuah sistem karena terdiri atas komponen-komponen yang saling berinteraksi dan saling menunjang satu sama lain yang menghasilkan suatu produk jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam aktivitasnya. Komponen-komponen bandar udara terdiri atas pengelolaan bandar udara, pengelolaan perusahaan angkutan udara, dan pemenuhan kebutuhan jasa angkutan udara.

Pengelolaan bandara di Indonesia selain ditangani Departemen Perhubungan, Pemerintah juga menyerahkan sebagian bandara untuk di kelola PT (Persero) Angkasa Pura. PT. (Persero) Angkasa Pura adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara di bawah Departemen Perhubungan yang bergerak di bidang pengelolaan dan pegusahaan bandar udara di Indonesia.

Pengelolaan perusahaan bandar udara dan kebutuhan pengguna jasa angkutan udara dapat menciptakan kesesuaian kebutuhan pengguna dalam penerbangan dengan karakteristik penerbangan dalam hal penyediaan fasilitas dan pemberian jasa layanan. Dengan memperhitungkan pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat akan diperoleh rencana investasi yang berdampak pada pendapatan bandar udara.

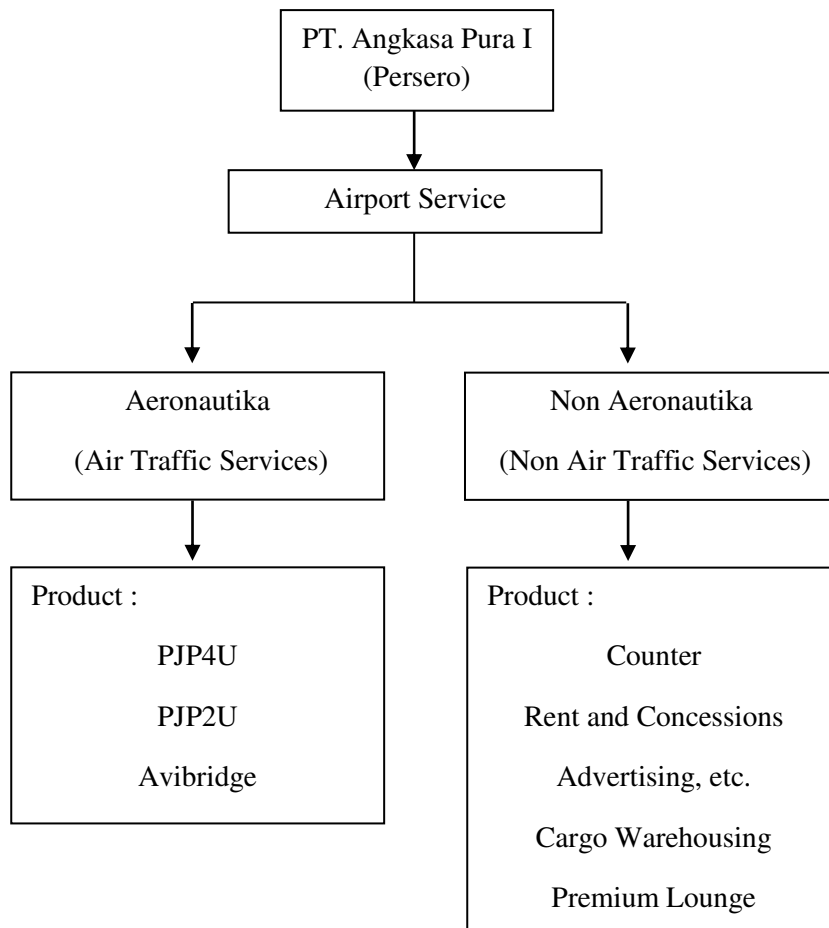
Pengembangan Usaha Angkasa Pura I mempunyai peran meningkatkan posisi bisnis perusahaan serta dalam rangka meraih pertumbuhan finansial. Angkasa Pura I mengoptimalisasi aset, mempelajari peluang usaha baru, dan menciptakan kerjasama berdasarkan kondisi pasar yang berkembang saat ini.

Pengembangan Usaha Angkasa Pura I (Persero) menjalankan tugasnya dengan menjalin kerjasama dengan unit-unit internal, tim pemasaran, dan pihak lain untuk meningkatkan peluang sales. Untuk menggapai hal tersebut, pihak

Angkasa Pura I mencari mitra potensial, menciptakan lini pendapatan baru, dan menumbuhkan bisnis secara berkelanjutan.

Angkasa Pura I memiliki bidang usaha (*Airport Operation & Services*) yang mencakup pelayanan jasa *Aeronautika* dan pelayanan jasa *Non-Aeronautika*. Jasa pelayanan *Aeronautika* sebagai pelayanan jasa kebandarudaraan meliputi produk Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Pelayanan Jasa Garbarata (*Aviobridge*) serta jasa pemakaian *Check-in Counter*.

Sedangkan jasa pelayanan *Non-Aeronautika* meliputi sewa-sewa (ruangan dan lahan), konsesi terhadap usaha-usaha di Bandara, parkir kendaraan, sewa ruang *reklame*, pengelolaan *VIP Lounge*, serta pengelolaan terminal kargo.



Gambar 1.1 Bidang Jasa PT. Angkasa Pura 1 (Persero)
di Bidang *Airport Operation & Services*

Memaksimalkan pelayanan terbaik melalui penyediaan beragam pelayanan jasa penunjang Bandar udara yang modern dengan ditunjang fasilitas berteknologi tinggi adalah komitmen Angkasa Pura I untuk mewujudkan kenyamanan bagi pengguna jasa selama berada di lingkungan bandara.

Angkasa Pura I mengusahakan pelayanan-pelayanan jasa yang menunjang bisnis jasa kebandarudaraan. Pelayanan jasa terkait bandara udara disediakan oleh Angkasa Pura I bertujuan untuk mendukung terciptanya aspek keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna jasa bandara selama berada di kawasan Bandara. Pelayanan jasa terkait bandar udara tersebut diantaranya: penyewaan ruangan, gudang, lahan dan fasilitas lainnya, kegiatan konsesional, parkir kendaraan, Pas Bandara dan penyediaan lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta bangunan yang berhubungan dengan kelancaraan angkutan udara.

Pelayanan jasa terkait bandar udara disebutkan diantaranya adalah penyewaan ruangan. Sebagaimana penumpang, penyewa ruangan atau toko di Bandar udara juga termasuk pengguna layanan yang disediakan oleh pihak pengelola Bandar udara. Tentunya penyewa ruangan atau toko tersebut juga menginginkan pelayanan atau fasilitas yang sesuai dengan harga sewa yang diberikan oleh pihak pengelola Bandar udara. Pelayanan atau fasilitas tersebut tentunya diharapkan dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan uraian diatas dalam tugas akhir ini akan diteliti tentang "Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Fasilitas di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta" terkait dengan pelayanan atau fasilitas yang didapat penyewa ruangan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan penyewa ruangan sebagai pengguna layanan terhadap fasilitas yang disediakan pihak pengelola Bandar Udara Adisutjipto, dalam hal ini adalah pihak Angkasa Pura I ?

2. Fasilitas atau item pelayanan apa saja yang termasuk dalam kategori yang harus ditingkatkan, dipertahankan kinerjanya, tidak perlu perbaikan dan dikurangi kinerjanya?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian hanya penyewa ruangan atau toko sebagai pengguna layanan di Terminal A Bandar Udara Adisutjipto.
2. Penelitian dilakukan hanya untuk meneliti seberapa besar tingkat kepuasan pengguna layanan khususnya bagi penyewa ruangan atau toko di Terminal Bandar Udara Adisutjipto terhadap kualitas dari fasilitas yang disediakan pihak pengelola Bandar Udara Adisutjipto, dalam hal ini adalah pihak Angkasa Pura I.
3. Perhitungan validitas dan reliabilitas data dihitung menggunakan *Software SPSS 16*.
4. Waktu penelitian dilakukan pada bulan juli 2018.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji seberapa besar tingkat kepuasan penyewa ruangan sebagai pengguna layanan terhadap kualitas dari fasilitas yang disediakan pihak pengelola Bandar Udara Adisutjipto, dalam hal ini adalah pihak Angkasa Pura I di Terminal Bandar Udara Adisutjipto.
2. Mengetahui fasilitas atau item pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan, dipertahankan kinerjanya, tidak perlu perbaikan dan dikurangi kinerjanya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna layanan khususnya bagi penyewa ruangan atau toko di Terminal Bandar Udara Adisutjipto terhadap kualitas dari fasilitas yang

disediakan pihak pengelola Bandar Udara Adisutjipto, dalam hal ini adalah pihak Angkasa Pura I.

Manfaat lainnya adalah pihak pengelola bandara atau penyedia layanan juga dapat mempertimbangkan fasilitas atau item pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan, dipertahankan kinerjanya, tidak perlu perbaikan dan dikurangi kinerjanya karena dilakukan secara berlebihan.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara umum, tugas akhir ini terdiri dari 5 Bab dan beberapa Sub Bab. Adapun sistematikanya dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang kajian pustaka dan memuat konsep keilmuan, baik teori maupun hasil yang telah dilakukan peneliti yang digunakan untuk mendasari penulisan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang deskripsi objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data serta langkah-langkah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang langkah dan proses analisa dari data yang didapatkan, kemudian dilakukan pembahasan terhadap hasil analisa.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan atau pernyataan singkat dan jelas sesuai dengan apa yang diperoleh selama penelitian. Setelah itu, disertakan beberapa saran yang mengacu kepada topik yang telah diteliti.