

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara saat ini mengalami pertumbuhan yang cenderung meningkat, baik pada pergerakan pesawat, penumpang maupun kargo. Kegiatan transportasi udara (penerbangan) melibatkan pesawat udara sebagai modal transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Pelayanan bandar udara biasanya terdiri dari pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Prasarana dan fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang pada sisi darat digunakan untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara. Salah satu pelayanan sisi darat yang utama kepada penumpang terjadi di dalam area terminal bandar udara. Dalam industri penerbangan, Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor kunci dalam operasi bandar udara.

Berdasarkan Undang-undang No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan, dalam pasal 232 ayat 1 huruf a dinyatakan bahwa pelayanan jasa kebandarudaraan meliputi pelayanan jasa pesawat udara, penumpang, barang dan pos yang terdiri atas penyediaan:

1. Fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat.
2. Fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos.
3. Fasilitas elektronika, listrik, air, dan instalasi limbah buangan.
4. Lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari *focus group* atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan, sehingga dari situlah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau *cargo*.

PT Angkasa Pura II telah membangun berbagai macam Bandar Udara, salah satunya untuk kawasan Pekanbaru yaitu Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II. Dalam pembuatannya, Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim didesain dengan tampilan dan arsitektur yang modern. Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim memiliki sarana prasarana pendukung untuk menuju dari Terminal Domestik maupun ke terminal Internasional ke Terminal.

Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim juga memiliki banyak faktor pelayanan lain yang dapat digunakan dalam memenuhi kepuasan penumpang sebagai pengguna Bandar Udara Internasional Sultan Sarif Kasim II.

Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim menawarkan jasa dibidang penerbangan bandara ini bertaraf Internasional pertama di provinsi Riau yang melayani penerbangan-penerbangan dari dan pekanbaru. Kegiatan – kegiatan dibandar udara ialah tempat lepas landas pesawat, naik turun penumpang , *ground handling* dan *cargo* atau pos.

Bandar udara merupakan industri jasa yang sangat terstandarisasi oleh karena itu kenyamanan/pelayanan di bandar udara harus di perhatikan adapun faktor- faktor yang mengaruhi tingkat pelayanan di sisi darat seperti:

a. Akses menuju Bandar udara

Untuk akses menuju Bandar Udara yaitu menggunakan moda transportasi taxi, mini bus (bus wuy), travel, dan motor. Moda transportasi travel ini merupakan kendaraan yang dari luar kota ke bandara sehingga untuk penumpang diluar kota dapat menggunakan travel langsung ke bandara. <https://sultansyarifkasim2-airport.co.id/panduanpenumpang/transportation/12/taksi>

b. Pelayanan informasi Bandar Udara

Public Information Service adalah pelayanan informasi yang berkaitan segala sesuatu yang berkaitan dengan jasa pelayanan kebandar udaraan. mulai dari informasi mengenai maskapai penerbangan, penumpang, mengenai pelayanan bandara dan juga mengenai informasi umum terkait. Adapun tugas penerangan atau informasi bandara, antara lain:

1. Pelayanan penerangan :

Sebagai pusat dari berbagai pertanyaan yang ditanyakan oleh setiap orang yang sedang berada di sekitar terminal bandara, seperti informasi seputar jadwal penerbangan, perubahan jadwal , pembatalan penerbangan , penundaan penerbangan maupun penerbangan tambahan , serta informasi lainnya sesuai permintaan yang relevan untuk diberikan demi kepentingan pengguna jasa bandara dan atau pengguna jasa penerbangan.

2. Pelayanan Informasi Penerbangan.

- a) Menyiarkan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan suatu pesawat tertentu,
- b) Menyiarkan informasi mengenai keterlambatan keberangkatan dan kedatangan
- c) Memperbarui informasi pada layar monitor umum mengenai hal-hal tersebut di atas.

c. Pemeriksaan keamanan.

Bagi penumpang pesawat udara tentunya tidak asing lagi jika bepergian menggunakan pesawat terbang kemanapun tujuannya, pasti tidak asing lagi dengan petugas pengamanan bandar udara yang biasa ditemui ketika kita mulai memasuki pintu keberangkatan serta beberapa pemeriksaan yang dilakukan oleh pengamanan bandara atau bisa disebut *AVSEC*. Selain berbeda dalam setiap tugas yang dimiliki oleh petugas *AVSEC*, para petugas ini juga dibekali dengan beberapa peralatan yang menunjang pekerjaan mereka selama memberi pengamanan di bandar udara seperti : Alat pendeteksi metal, X-Ray Scanner, Alat pendeteksi peledak, Alat komunikasi radio yang terhubung ke setiap petugas *AVSEC*, Alat pendeteksi bahan organik dan non organik, Alat pendeteksi radioaktif untuk pemeriksaan keamanan.

d. Fasilitas dan kenyamanan Bandar Udara.

Fasilitas dan kenyamanan Bandara Udara merupakan hal yang sangat penting, sehingga pengguna bandara merasakan fasilitas yang ada. Adapun fasilitas tersebut, Ketersediaan trolley pada bandara, ini merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh penumpang, sehingga barang dapat dibawa lebih ringan. Adapun fasilitas lainnya, Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu, Kebersihan toilet pada ruang tunggu bandara, Kebersihan mushola pada bandara, Ketersediaan free charging pada area ruang tunggu bandara, dan masih banyak yang lainnya lagi.

e. Lingkungan Bandar Udara.

Lingkungan bandara juga perlu diperhatikan sehingga Bandar Udara tersebut bagus dan lebih rapi, adapun lingkungan bandara tersebut: kondisi fisik gedung terminal bandara, dan kebersihan disekitaran gedung terminal bandara.

f. Pelayanan kedatangan

pelayanan kedatangan disini merupakan pelayanan kedatangan seperti Tunggu waktu kedatangan bagasi (20 - 40 menit) dan Dengan ketersediaan transportasi umum untuk keluar bandara. Ini merupakan pelayanan kedatangan yang ada sesuai kebutuhan penumpang.

| Waktu | Tujuan | Maskapai | Penerbangan | Terminal / Pintu | Keterangan | Konter | Radar Penerbangan |
|-----------------|--------|-------------------------|-------------|------------------|------------|--|---|
| 05:55 06 May | KNO | JT - Lion Airlines | JT 0380 | 1B - B3 | | A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A19, A20, |  |
| 06:00 06 May | KUL | QZ - Air Asia Indonesia | QZ 0202 | 2F - F1 | Berangkat | 30, |  |
| 06:00 06 May | PKU | GA - Garuda Indonesia | GA 0170 | 3U - U22 | Berangkat | G, |  |
| 06:00 06 May | SUB | ID - Batik Air | ID 6370 | 2E - E6 | Berangkat | C22, |  |
| 06:00 06 May | DPS | SJ - Sriwijaya Airlines | SJ 0272 | 2D - D4 | Berangkat | B1, B2, B3, B4, B5, |  |
| 06:00 06 May | TJQ | SJ - Sriwijaya Airlines | SJ 0050 | 2D - F5 | | B1, B2, B3, B4, B5, |  |
| 06:00 06 May | LBJ | QG - Citilink Indonesia | QG 0632 | 1C - C3 | | C22, |  |
| 06:05 06 May | DPS | JT - Lion Airlines | JT 0030 | 1B - B3 | | A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A19, A20, |  |

Gambar 1.1 data penerbangan

Sumber : www.sultansyarifikasim2-airport.co.id/fids

Dapat dilihat dari jadwal penerbangan di Bandar Udara Syarif Kasim II kepadatan pada jam-jam sibuknya mulai pagi hari, hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Jika terjadi kepadatan maka penumpang diruang tunggu akan melebihi kapasitas dan akan menyebabkan terjadinya ketidakpuasan atau keluhan seperti kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet, dan lain-lain kurang terjaga dengan baik, serta menyebabkan petugas yang kurang ramah, fasilitas hiburan yang kurang menarik dan suhu ruang yang tunggu yang panas dan lain-lainnya. Sehingga untuk mengetahui kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan bandar udara internasional sultan syarif kasim II sudah memenuhi kepuasan penumpang atau belum serta faktor-faktor apa sajakah yang yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Berikut adalah beberapa indikator yang menjadi point untuk dilakukannya survey:

- a. Akses menuju Bandar udara
- b. Pelayanan informasi Bandar Udara
- c. Pemeriksaan keamanan
- d. Fasilitas dan kenyamanan Bandar Udara
- e. Lingkungan Bandar Udara

f. Pelayanan kedatangan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN SISI DARAT DI BANDAR UDARA INTRNASIONAL SULTAN SYARIF KASIM II**”. Penelitian ini bekerja sama dengan pihak Bandar udara untuk mengetahui kepuasan pengguna bandara dan melihat sejauh mana kepuasan pengguna bandara tersebut dan mencoba untuk mencaritahu kendala dan aspek – aspek yang perlu dilakukan perbaikan. Penelitian ini menggunakan kuisisioner. kuisisioner yang digunakan berdasarkan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri peraturan pemerintah no. 38 tahun 2015 pasal 3 sebagaimana alat ukurnya adalah pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

1.2. Rumusan Masalah

Karena penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan , maka dapat dirumuskan masalah adalah bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas sisi darat di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan terarah maka peneliti membatasi penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II.
2. Penelitian hanya dilakukan pada fasilitas sisi darat Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II.
3. Penelitian hanya fokus pada bagian sisi darat yaitu : akses menuju bandara, pelayanan informasi bandara, pemeriksaan keamanan, fasilitas dan kenyamanan bandara, lingkungan bandara, dan pelayanan bandara.
4. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty.*

5. Pada penelitian ini analisis yang digunakan hanya berdasarkan analisis gap dan diagram fishbone.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan agar penelitian yang telah dilakukan hasilnya dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dikehendaki. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelayanan sisi darat.
2. Mengetahui kekurangan dan kelebihan tentang fasilitas sisi darat yang ada di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi terkait fasilitas sisi darat Bandar udara.
2. Memberikan masukan, ide, saran dan gagasan bagi perusahaan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada pada fasilitas sisi darat Bandar Udara.
3. Membantu perusahaan dalam meningkatkan standar dan kualitas fasilitas sisi darat Bandar Udara.