

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Pada era perekonomian global seperti sekarang ini, dimana kemajuan teknologi yang pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang ketat hampir disemua lini. Lingkungan yang sangat kompetitif ini juga menuntut bandar udara untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dalam upaya pelayanan yang maksimal terhadap penumpang.

Strategi bisnis pada umumnya bertujuan untuk memenuhi keinginan penumpang dengan memberikan fasilitas dan kualitas layanan yang sebaik baiknya. Berdasarkan berbagai keinginan penumpang inilah, setiap bandar udara berusaha memenangkan persaingan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan penumpang. Oleh karena itu, setiap bandar udara harus mempelajari keinginan dan kebutuhan penumpang terutama dalam memberikat fasilitas dan layanan karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang adalah suatu perasaan yang dimiliki oleh seseorang jika layanan yang diberikan sesuai harapan. Apabila penumpang merasa puas terhadap layanan dan fasilitas bandar udara maka akan menaikkan kepuasan dan loyalitas penumpang terhadap perusahaan.

Bandar udara Internasional Minangkabau atau biasa disingkat dengan BIM, merupakan salah satu bandar udara yang menawarkan jasa di bidang penerbangan. Bandar udara ini bertaraf internasional pertama di provinsi Sumatera Barat yang melayani penerbangan - penerbangan dari dan ke Padang. Kegiatan - kegiatan di bandar udara ialah tempat lepas landas pesawat, naik turun penumpang, *ground handling* dan *cargo* atau pos.

Berdasarkan pencatatan yang dilakukan oleh Angkasa Pura II yang mana setiap tahun penumpang Bandara Internasional Minangkabau

mengalami kenaikan. Berikut ini adalah data pertumbuhan penumpang di Bandara Internasional Minangkabau:

**Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Penumpang Bandara Internasional Minangkabau**

No.	Tahun	Data Penumpang
1	2014	2.594.052
2	2015	2.923.860
3	2016	3.556.278
4	2017	3.954.961

Sumber : Angakasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasioanal Minangkabau

Kenaikan jumlah penumpang ini juga dapat mempengaruhi kualitas layanan bandara karena dapat melebihi kapasitas bandara, dan bandara memiliki jumlah penerbangan bandara sebanyak 80 penerbangan . Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang karena jika terjadi *delay* maka penumpang diruang tunggu akan melebihi kapasitas dan akan menyebabkan 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 tunggu yang panas dan lain – lain, Sehingga untuk mengetahui kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan Bandara Internasional Minangkabau sudah memenuhi kepuasan penumpang atau belum serta faktor faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, dan upaya yang dilakukan dalam memperbaiki atribut tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Bandara Internasional Minangkabau sudah memenuhi kepuasan penumpang?
2. Atribut apa yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan?
3. Upaya apa yang dilakukan bandara dalam memperbaiki atribut tersebut?

### **Batasan Masalah**

Dengan keterbatasan waktu dan pengetahuan, penulis membatasi penulisan tugas akhir ini hanya mengenai:

1. Objek dalam penelitian ini adalah Bandara Internasional Minangkabau.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah penumpang di ruang tunggu.
3. Penelitian dibatasi kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Bandara Internasional Minangkabau sudah memenuhi kepuasan penumpang, serta atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan upaya bandara dalam memperbaiki atribut tersebut.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Bandara Internasional Minangkabau sudah memenuhi kepuasan penumpang
2. Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan bandara dalam memperbaiki atribut tersebut.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat penulis uraikan adalah sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas Bandara Internasional Minangkabau.
2. Membantu perusahaan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas dilakukan perbaikan dan upaya perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam memperbaiki atribut tersebut.

### **Sistematika**

Agar penyusunan laporan tugas akhir dapat sistematis dan berurutan maka laporan tugas akhir akan disusun mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penjelasan tentang tinjauan berdasarkan referensi yang terkait, selain itu pada bab ini juga akan dipaparkan konsep/kerangka piker dan dasar – dasar teori.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Membahas tentang metode pencarian data, urutan pemecahan masalah, dan cara analisis untuk memecahkan masalah.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisikan data – data yang dikumpulkan selama penelitian dari hasil pengamatan langsung dilapangan dan pengolahan data yang dilakukan.

#### BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini menganalisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang dilakukan.

#### BAB VI PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.