

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti ini kebutuhan akan sarana transportasi yang nyaman, murah dan cepat sangat dibutuhkan oleh setiap orang dan transportasi yang cukup populer bagi mereka yang membutuhkan efisiensi waktu dan kenyamanan adalah pesawat terbang. Industri penerbangan di Indonesia sendiri sekarang ini berkembang cukup pesat, ditandai dengan banyaknya penerbangan domestik maupun internasional, banyaknya maskapai – maskapai penerbangan baru dan bertambahnya Bandar Udara (Bandara) di berbagai daerah di Indonesia..

Di Indonesia, PT Angkasa Pura II telah membuat berbagai macam Bandar Udara, salah satunya Bandara International Supadio. Bandara Supadio sebelumnya mengalami kelebihan kapasitas (*overcapacity*). Renovasi besar antara tahun 2014 dan 2017 secara dramatis meningkatkan kapasitas bandara, yang melibatkan pembangunan terminal yang lebih besar dan lebih luas. Dimulai dari area depan, ruang tunggu, dan terakhir di bagian pelayanan kedatangan yang diperkirakan oleh master plan dapat diselesaikan pada awal tahun 2019. Namun, Area gedung telah diselesaikan sekitar bulan juli 2018 yang lalu oleh pihak pelaksana proyek. Setelah renovasi, bandara sekarang memiliki empat jembatan jet dan mampu menampung 3,8 juta penumpang setiap tahun. Renovasi termasuk pelebaran dan perluasan landasan hingga 2.500 meter, membangun menara kontrol lalulintas udara baru lebih tinggi dan memperluas apron bandara untuk mengakomodasi pesawat yang lebih banyak dan lebih besar.

setelah terminal Bandar Udara Supadio Pontianak telah selesai pengerjaannya maka perlu dilakukannya survey kepuasan penumpang guna mengetahui kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada pada sisi darat Bandar Udara Supadio Pontianak. 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 diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Sisi Darat Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat**”. Penelitian ini bekerja sama dengan pihak Bandar udara untuk mengetahui kepuasan pengguna bandara dan melihat sejauh mana kepuasan pengguna bandara tersebut dan mencoba untuk mencari tahu kendala dan aspek – aspek yang perlu dilakukan perbaikan. Penelitian ini menggunakan kuisioner skala likert yang mengacu dari kuesioner *Indonesia National Air Carriers Association* sebagai alat ukur tingkat kepuasan pengguna bandara yang selanjutnya akan dibandingkan dengan target yang ditetapkan oleh Bandara itu sendiri

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 Supadio ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis mengambil topik berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan . Maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Supadio.
2. Penelitian hanya dilakukan pada fasilitas sisi darat Bandar Udara Internasional Supadio.

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. 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.

1.5 Manfaat 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 tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas sisi darat yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio.
2. Mengetahui kekurangan dan kelebihan tentang fasilitas sisi darat yang ada di Bandar Udara Internasional Supadio.

3. Mengetahui keinginan konsumen tentang fasilitas yang diinginkan oleh konsumen.
4. Memberikan masukan kepada pihak pengelola Bandar Udara Internasional Supadio tentang perbaikan yang harus dilakukan terutama terhadap fasilitas sisi darat bandara.