

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bandar Udara adalah kawasan didaratan dan perairan dengan batas – batas Tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya, (Undang-Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM.69 Tahun 2013 Tentang Tata n K e b a n d a r U d a r a a n N a s i o n a l).

Bandar Udara memiliki peran yang sangat penting bagi para penumpang untuk melakukan perjalanan. Selain itu bandar udara merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang harus ada di setiap negara karena sangat berperan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di negara tersebut. Bandar Udara juga berfungsi sebagai fasilitator infrastruktur dalam melakukan penerbangan.

Pengelola bandar udara harus bertanggung jawab memenuhi fasilitas bandar udara berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 pasal 219 ayat (1), setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Jika suatu bandar udara dikelola dan dikembangkan dengan baik, maka akan berdampak terhadap kepuasan penumpang.

Bandar Udara Sultan Thaha Jambi, memiliki program dimasa depan yakni terminal baru dan menjadi bandara internasional. Bandara jambi sampai saat ini terus mengalami pembangunan yang terus menerus untuk menjadikan bandara ini semakin baik. Adapun di bawah ini rute penerbangan yang ada di bandara Sultan Thaha Jambi.

**Tabel 1.1**

**Daftar Maskapai Yang Beroperasi di Bandar Udara Jambi**

MASKAPAI	TUJUAN
Batik Air	Jakarta - Soekarno – Hatta
Citilink	Tangerang - Halim Perdana Kusuma
Garuda Indonesia	Jakarta - Soekarno –Hatta
Susi Air	Dabo - Sungai Penuh
Wing Air	Palembang–PekanBaru–Kerinci – Medan
Sriwijaya Air	Jakarta-Soekarno-Hatta
Lion Air	Jakarta-Soekarno-Hatta

**Sumber. Dokumen INFO**

Saat ini manusia sudah mengutamakan mobilitas yang cepat dalam melakukan setiap aktivitasnya, baik dalam urusan pekerjaan ataupun urusan berpergian untuk berwisata, mengunjungi keluarga teman dan kerabat. Karena kebutuhan mobilitas yang tinggi tersebut maka diperlukan jenis transportasi, penyedia transportasi dan fasilitas yang dapat menyesuaikan kebutuhan

tersebut adalah pesawat terbang maka harus diperhatikan pula mengenai Bandar Udara sebagai fasilitas pesawat terbang dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Kotler (2013), Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka konsumen akan merasa puas.

Dengan pertumbuhan penumpang yang sangat pesat, maka perlu dilakukan pengembangan demi kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi udara, jika tidak, maka akan berpengaruh pada kenyamanan juga kepuasan pengguna jasa transportasi udara, selain itu hal ini akan berpengaruh pada citra bandar udara serta bisa berpengaruh pada minat wisatawan. Pengembangan Bandar Udara Sultan Thaha Jambi membuat para penumpang merasa lebih nyaman dan puas, selain itu pengembangan tersebut akan menarik wisatawan untuk berkunjung ke daerah Jambi. Hal tersebut dapat dilihat dari banyak sekali route penerbangan yang bertujuan ke daerah Jambi. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Sultan Thaha Jambi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.
2. Jika terdapat pengaruh, seberapa besar pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang bandar udara Sulthan Thaha Jambi.
2. Jika terdapat pengaruh, Mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang bandar udara Sulthan Thaha Jambi.

## **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh Fasilitas Terminal Penumpang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Objek penelitian diambil dari pengguna jasa Fasilitas Terminal penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

## **E. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang di harapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Bagi Penulis**

Bagi penulis merupakan tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di dunia penerbangan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dapat menjadi dorongan atau pertimbangan, pengambilan keputusan dan sebagai masukan tentang pengaruh Fasilitas Terminal penumpang Terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

### **3. Bagi STTKD**

Penelitian ini bisa digunakan sebagai tambahan pustaka yang nantinya dapat berguna bagi Taruna/I yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut atau dapat juga dijadikan sebagai bahan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.