

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, dunia penerbangan mengalami peningkatan yang sangat pesat, hal ini mengakibatkan pengembangan yang sangat pesat pula terhadap jumlah penumpang. Disebabkan karena transportasi udara sangat membantu dan mempermudah juga menghemat waktu para penggunanya, serta dapat memberikan rasa nyaman dan berteknologi tinggi. Meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi udara memaksa bandar udara untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di bandar udara baik daerah publik terbatas (restricted public area) dan daerah bukan publik (non public area).

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.

Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (level of service), meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi

keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, meliputi : pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.

Ruang tunggu penumpang harus dilengkapi dengan are tunggu yang berisi kursi tempat duduk penumpang direkomendasikan minimal 1500 kursi serta dilengkapi gate lounge untuk pengguna khusus dengan lokasi diupayakan secepat mungkin dengan pintu keluar menuju pesawat, bandara harus mempunyai prosedur evakuasi yang dilengkapi dengan alat untuk mengantisipasi bila terjadi kebakaran, pihak yang berwenang harus memeriksa kelengkapan tersebut agar tetap sesuai dengan peraturan dan tetap siap dipergunakan pada saat-saat diperlukan. Fasilitas yang terdapat di ruang tunggu domestik terminal domestik terdapat: tempat duduk atau sofa, toilet, bangunan ruang tunggu yang didominasi oleh kaca, AC, FIDS, TV, Hiburan, Sound Sytem, CCTV, WIFI, dan X-ray.

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan Bandar Udara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak

lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata-mata, tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata.

Demikian pula halnya dengan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai Bandar Udara transit sekaligus merupakan pintu gerbang di Indonesia bagian timur mempunyai nilai strategis dan stimulus untuk pengembangan perekonomian wilayah dan telah menjadi keuntungan tersendiri bagi warga masyarakat Sulawesi Selatan.

Berdasarkan dari hasil pantauan dan informasi yang ada, masih banyak keluhan penumpang pesawat udara yang belum merasakan adanya pelayanan yang maksimal di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sebagai contoh jasa penggunaan waiting room yang kurang. Sehingga para penumpang pesawat udara harus berdiri maupun duduk di lantai karna fasilitas yang kurang memadai. Ini menjadikan penumpang pesawat udara pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar tidak merasakan kepuasan dikarenakan hal tersebut. (sumber : hasil observasi)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ?

2. Seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu fasilitas (X) dan kepuasan penumpang (Y). Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

### **D. Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian dibentuk karena adanya tujuan-tujuan tertentu. Sehubungan dengan permasalahan diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

### 2. Bagi perusahaan

Dapat digunakan sebagai referensi dan bahan masukan bagi Bandar Udara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara.

### 3. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi yang nantinya dapat berguna bagi Taruna/i yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut.

