

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Malang Raya merupakan suatu kesatuan wilayah yang terdiri dari Kota Malang, Kota Batu dan juga Kabupaten Malang. Malang Raya memiliki banyak destinasi wisata alam maupun buatan yang mampu menarik lebih dari 15 juta wisatawan setiap tahunnya. Selain itu, Malang Raya juga dikenal dengan pendidikannya dilihat dari adanya penambahan 40-50 ribu mahasiswa baru setiap tahunnya. Dari banyaknya jumlah orang yang berkunjung ke Malang Raya tentunya tidak semuanya menggunakan kendaraan pribadi. Dari banyaknya pilihan transportasi umum yang tersedia di Malang Raya, jalur udara menjadi salah satu moda yang mulai banyak dipilih oleh masyarakat untuk berkunjung maupun meninggalkan Malang Raya. Tahun 2017 lalu tercatat Pengguna Jasa dari sektor udara berjumlah 1.092.000 orang. Kemudian tahun 2018 terdapat peningkatan sebesar 22 persen yang jumlahnya mencapai 1.332.000 orang.

Untuk menampung jumlah Pengguna Jasa tersebut, kawasan Malang Raya dilayani oleh sebuah bandar udara yang bernama Bandar Udara Abdul Rachman Saleh yang lokasinya berada di Kabupaten Malang. Bandar udara Abdul Rachman Saleh memiliki kode IATA (International Air Transport Association) MLG dan kode ICAO (International Civil Aviation Organization) WARA dan merupakan satu-satunya bandara di Indonesia yang

dikelola Pemerintah Provinsi (Pemprov). Dalam hal ini Pemprov melalui UPT (Unit Pelayanan Teknis) memiliki wewenang dalam pengoperasian bandar udara tersebut. Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) bandar udara merupakan area tertentu di daratan maupun perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Kemudian bandar udara dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian berdasarkan kegunaan fasilitasnya, sisi darat (land side) dan sisi udara (air side). Fasilitas yang termasuk dalam sisi darat adalah tempat parkir kendaraan, curb side dan terminal.

Terminal sendiri merupakan pusat urusan pengguna jasa yang datang atau pergi. Di dalamnya terdapat pemindai bagasi sinar X, counter check-in, CIQ (Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina) untuk bandar udara internasional, dan ruang tunggu serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan pengguna jasa. Pada tahun 2017, penerbangan datang dan berangkat dari Bandar Udara Abdul Rachman Saleh berjumlah 7.965 kali penerbangan. Kemudian pada tahun 2018 naik 26% menjadi 10.004 kali penerbangan. Dalam setiap kegiatan penerbangan, tentunya banyak pengunjung yang datang ke bandar udara baik sebagai pengguna jasa ataupun sebagai pengantar dari pengguna jasa tersebut yang pusatnya berada di sekitar terminal baik di luar maupun di dalam. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan informasi yang dapat membantu dan mempermudah pengguna jasa untuk mendapatkan informasi.

Bandara Udara Abdul Rachman Saleh Malang mempunyai Bagian Informasi sebagai tempat khusus untuk dapat berhubungan langsung dengan pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi. Bagian Informasi juga menangani pelayanan informasi kepada penumpang pesawat udara yang meliputi informasi mengenai kedatangan, keberangkatan, dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan informasi mengenai penemuan dan kehilangan barang. Serta yang paling utama adalah penyampaian informasi atau panggilan kepada para penumpang untuk segera naik pesawat udara atau yang dikenal dengan istilah boarding. Dalam hal ini peran Bagian Informasi sangat diperlukan karena bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pengguna jasa melalui alat komunikasi massa bernama Public Address System atau tatap muka secara langsung baik kepada pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi atau mengadukan keluhan. Selain itu Bagian informasi juga menyampaikan informasi melalui Flight Information Display System (FIDS) yang harus selalu diperbaharui setiap saat.

Penelitian ini dikhususkan pada bagian terminal khususnya di Bagian Informasi Bandar Udara Abdul Rahman Saleh Malang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Andrianto T, (2013) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung”, mengatakan pemberian informasi yang tepat dan cepat menjadi peran penting di Bandara karena konsumen pasti membutuhkan hal ini. Selain itu pemberian informasi merupakan hal yang penting dalam pengembangan dan pemeliharaan pelayanan. Pelayanan yang baik di dalam

sebuah bandar udara akan membuat pelanggan merasa puas, maka citra positif akan tercipta dan tentunya minat pengguna jasa akan meningkat dan sebaliknya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah ditulis di latar belakang, maka masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang?

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup penelitian hanya meliputi restricted area dan waiting room terminal bandar udara.
2. Penulisan lebih mengarah pada kepuasan pengguna jasa

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan Bagian Informasi terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat bagi penulis

Dapat memberikan manfaat kepada penulis sebagai motivasi dalam melakukan penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan tolak ukur dalam penelitian berikutnya sehingga dapat menyelesaikan masalah serupa dan mendapatkan sebuah solusi.

2. Manfaat bagi pembaca

Dapat dijadikan referensi bagi pembaca yang ingin mendapatkan data dan informasi dalam melakukan suatu penelitian serupa.

3. Manfaat bagi taruna-taruna STTKD

Dapat menjadi referensi tentang penelitian yang serupa pada masa mendatang sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik dari penelitian yang sekarang.



#### 4. Manfaat bagi UPT Abdul Rahman Saleh Malang

Dapat memberikan manfaat bagi UPT Abdul Rahman Saleh selaku pengelola Bandar Udara Abdul Rahman Saleh Malang dalam mengembangkan Bandara.

### F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari 5 BAB, yaitu :

- BAB I Bab ini menjelaskan pendahuluan dalam skripsi dimana didalamnya terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang menjadikan masalah didalam proposal penelitian ini, didalam bab ini juga menjelaskan tentang landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis.
- BAB III Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, pengumpulan data dan teknik analisis data.
- BAB IV Bab ini menjelaskan tentang uji hipotesis, laporan mengenai hasil-hasil yang diperoleh. Karena penulis menggunakan penelitian kuantitatif maka dalam bab ini penulis juga menjelaskan mengenai deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V Bab ini merupakan kesimpulan yang dibuat penulis dari keseluruhan pengamatan dan analisa yang telah dilakukan penulis berdasarkan data yang didapat sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

