

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini transportasi udara merupakan bagian dari yang tidak terpisahkan dari kegiatan manusia. Semua kegiatan manusia yang mempunyai jarak jauh pasti membutuhkan transportasi udara untuk mendukung terselenggaranya kegiatan yang ada baik itu kegiatan keluarga, liburan, bisnis, dan kegiatan pemerintahan. Salah satu aspek yang sangat mempengaruhi kegiatan transportasi udara adalah tersedianya bandar udara sebagai pendukung. Transportasi udara memiliki komponen-komponen seperti, manusia, sarana, prasarana, dan lalu lintas dalam pencapaian tujuan kegiatan dari transportasi udara.

Bandar udara mempunyai sarana dan prasarana dalam menunjang berbagai kegiatan kebandarudaraan pada setiap bandar udara yang ada di Indonesia. Menurut UU No 1 Tahun 2009, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau 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 dilengkapi dengan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, serta fasilitas pokok, dan fasilitas penunjang lainnya. Sementara undang-undang nomor 1 tahun 2009 menyatakan bahwa kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan

penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

Untuk menunjang terjadinya pencapaian kegiatan kebandarudaraan yang lancar, dan efektif, maka diperlukan suatu bandar udara yang terdiri dari airside (sisi udara) dan landside (sisi darat). Setiap bagian dari suatu bandar udara membutuhkan suatu divisi yang melakukan peyalanan dan penanganan terhadap kegiatan penerbangan yang ada. Pada umumnya setiap pelayanan yang diberikan langsung kepada penumpang dibawah oleh Divisi Operasi. Divisi operasi mempunyai unit-unit yang berperan sebagai frontliner dalam memberikan pelayanan yang prima.

Bandar udara Tebelian Sintang merupakan bandar udara kelas II yang dikelola langsung oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU), dan mempunyai hirarki sebagai bandar udara spoke dengan jumlah dibawah 500.000 orang dalam setiap tahun (LLAU, Kemenhub 2019). Bandar udara Tebelian Sintang merupakan bandar udara yang menggantikan keberadaan bandar udara Susilo. Semua perpindahan penerbangan dari bandar udara Susilo ke bandar udara Tebelian Sintang menjadikan semua kegiatan penerbangan lebih efektif, hal ini ditinjau dari strategis wilayah yang ada pada bandar udara Tebelian Sintang.

Perkembangan jasa pelayanan pengelola bandar udara dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan yang ditawarkan berbagai pengelola bandar udara, mulai dari PT. Angkasa Pura I (Persero), PT. Angkasa Pura II (Persero) dan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU). Salah satu upaya untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Pelayanan informasi merupakan bagian dari kegiatan bandar udara pada setiap bandar udara yang ada di Indonesia. Kualitas pelayanan informasi memberikan dampak yang baik bagi citra setiap pengelola bandar udara. Semua pelayanan informasi yang diberikan oleh pengelola bandar udara dimaksudkan untuk mencapai kualitas pelayanan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan oleh peneliti pada web Dirjen Hubud, diketahui bahwa pengelola bandar udara Tebelian Sintang mempunyai unit Informasi, namun belum dioptimalkan secara baik. Hal ini berbeda dengan bandar udara pada umumnya. Setiap bandar udara di Indonesia mempunyai unit informasi yang memberikan pelayanan terkait dengan informasi-informasi yang berhubungan langsung dengan penerbangan yang ada di bandar udara.

Para calon penumpang pasti mengharapkan bandar udara dengan fasilitas yang memadai dan memberikan rasa nyaman bagi penumpang pesawat terbang saat menunggu kedatangan pesawat. Namun faktanya menunjukkan bahwa para calon penumpang terkadang masih merasa kurang

mendapat pelayanan yang memuaskan dalam hal informasi, misalnya seperti airport announcement audio mengenai informasi kedatangan maupun keberangkatan pesawat serta sistem tampilan informasi penerbangan (FIDS) yang tidak ada pada bagian luar/tempat umum yang berguna untuk memandu penumpang dan orang-orang yang ingin menjemput penumpang setelah penerbangan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan mengenai kebutuhan fasilitas yang kurang dioptimalkan oleh unit informasi bandar udara Tebelian Sintang yang bertujuan untuk memuaskan penumpang yang menggunakan jasa bandar udara Tebelian Sintang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan penumpang dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Informasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang?
2. Mengetahui besarnya pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang?

D. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian di bandar udara Tebelian Sintang. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelayanan informasi yang diberikan pihak Unit Penyelenggara Bandar Udara Tebelian Sintang. Pelayanan informasi yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi pengaruh dan besarnya pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti dapat mengetahui korelasi antara pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang.
- b. Pembaca dapat menambah informasi dan wawasan terkait dengan penerbangan, khususnya pada bidang pelayanan informasi pada suatu bandar udara.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang dan besar pengaruh pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Tebelian Sintang

b. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)

Taruna/taruni dapat menjadikan referensi hasil penelitian peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait dengan bidang pelayanan pada suatu bandar udara yang ada di Indonesia.

c. Bagi Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Bandar Udara Tebelian Sintang

Dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan bidang pelayanan pada bandar udara Tebelian Sintang, sehingga loyalitas dan kepuasan pengguna jasa bandar udara semakin meningkat.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini merupakan acuan peneliti dalam melakukan penyusunan hasil penelitian pada pelayanan di bandar udara Tebelian Sintang. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah yang dibahas, dan manfaat penelitian yang dilakukan di bandar udara Tebelian Sintang.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab 2, peneliti menguraikan dan menjelaskan secara khusus mengenai bagian-bagian dalam kajian pustaka. Adapun bagian-bagian tersebut meliputi :

1. Landasan teori sebagai pendukung peneliti dalam melakukan penelitian pada bandar udara Tebelian Sintang.
2. Penelitian yang relevan sebagai acuan dalam melihat korelasi antara hasil peneliti-peneliti sebelumnya dengan hasil penelitian peneliti sendiri.
3. kerangka berfikir dan hipotesis sebagai gambaran terkait penelitian yang dilakukan peneliti pada bandar udara Tebelian Sintang.
4. Hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara terkait dengan variabel yang ada pada penelitian peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti membahas mengenai bagaimana metode penelitian dan penyajian data dalam penelitian yang dilakukan mulai dari penjelasan mengenai :

1. Rancangan penelitian yang ditentukan dalam penelitian sebagai pedoman metode yang dilakukan pada penelitian.
2. Instrumen penelitian yang dilakukan sebagai alat pengukur dalam penelitian yang dilakukan di bandar udara Tebelian Sintang.
3. Pengumpulan data yang dilakukan pada bandar udara Tebelian Sintang.

4. Menjelaskan mengenai waktu pengumpulan data yang di mulai dari tanggal 1 Juli sampai dengan 1 Juli 2020 pada bandar udara Tebelian Sintang.
5. Analisis data yang di dapatkan dari data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada responden yang telah dijadikan sampel, dan dilakukan setelah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode kuantitatif.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan deskripsi data dan membahas mengenai 2 hal yang menjadi fokus utama pada penelitian di bandar udara Tebelian Sintang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini peneliti menjelaskan terkait dengan kesimpulan dan saran penelitian yang dilakukan pada bandar udara Tebelian Sintang.

LAMPIRAN

Pada lampiran ini menjelaskan kuesioner penelitian dan data-data tambahan yang berkaitan dengan penelitian di bandar udara Tebelian Sintang.