

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan pasti berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan fasilitas yang memadai bagi konsumen agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan. (Tjiptono, 2017) menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, Zeithaml dalam Tjiptono, 2012) meliputi lima unsur, yaitu: “Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati”.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono, 2014).

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya

dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka (Mutaqin, 2006).

PT Angkasa Pura (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia. PT Angkasa Pura dibedakan menjadi 2, yaitu PT Angkasa Pura I (Persero) yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur, sedangkan PT Angkasa Pura II (Persero) menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian barat. Salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT Angkasa II (Persero) adalah Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan bandar udara milik TNI Angkatan Udara. Sejak tanggal 10 Januari 2014 bandar udara ini digunakan juga untuk penerbangan komersial. Hal ini dilakukan untuk mengalihkan sebagian penumpang dari Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang sudah penuh sesak. Setelah berubah menjadi bandar udara komersial bandar udara ini semakin ramai dengan melayani penerbangan domestik, internasional, dan embarkasi haji. (<https://www.angkasa-pura2.co.id>. Diakses tanggal 12 Juli 2020).

Salah satu tempat yang ada didalam Bandar Udara Halim Perdanakusuma adalah terminal penumpang, yang terdiri dari terminal kedatangan dan keberangkatan. Pada terminal keberangkatan dan kedatangan ada beberapa unit yang bertugas untuk melayani penumpang seperti unit check-in, unit informasi dan gate (ruang tunggu keberangkatan) serta unit lost and found. Perusahaan penerbangan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, oleh karena itu pelayanan terhadap pengguna jasa harus diutamakan. Bandar Udara Halim Perdanakusuma merupakan bandar udara yang bertaraf internasional, oleh karena itu harus memperhatikan kualitas pelayanan khususnya pelayanan yang berkaitan dengan penumpang.

. Unit operasional yang langsung berinteraksi kepada penumpang dan memberikan jasa pelayanan disebut unit informasi. Pelayanan yang diberikan meliputi: informasi departure, arrival, delay, maupun cancelation flight, serta pengumuman last calling bagi penumpang yang belum melakukan proses boarding, dan informasi lainnya yang memuat kepentingan di terminal Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, unit informasi bandar Udara Halim Perdanakusuma belum memberikan pelayanan yang optimal, contohnya sering terjadi kesalahan dalam menginformasikan keberangkatan dan kedatangan pesawat. Hal ini didukung dengan penelitian Carissa (2019) menyatakan bahwa unit informasi Bandar Udara Halim Perdana kusuma belum memberikan pelayanan yang optimal karena dalam penelitian tersebut menjelaskan masih adanya petugas unit informasi yang melakukan

kesalahan dalam menginformasikan boarding, arah menuju gate, dan keterangan mengenai last call, departure serta informasi arrival pada flight information display (FIDS) di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

Pelayanan penumpang di terminal keberangkatan memegang peranan yang cukup penting. Hal ini tentunya juga harus di dukung dengan fasilitas yang memadai seperti halnya di ruang tunggu keberangkatan. Menurut pengamatan penulis, ruang tunggu keberangkatan di Bandar Udara Halim Perdanakusuma masih belum memenuhi harapan penumpang. Karena fasilitas tempat duduk belum memenuhi kapasitas serta alat pendingin ruangan kurang berfungsi dengan baik. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta?

3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada dalam latar belakang maka peneliti membatasi penelitian pada :

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma.
2. Penelitian ini hanya membatasi masalah kualitas pelayanan di Unit Informasi dan fasilitas yang ada di ruang tunggu terminal keberangkatan Bandar Udara Halim Perdanakusuma pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini, adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Unit Informasi dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Unit Informasi dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

E. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi perpustakaan STTKD, khususnya yang berkaitan dengan hasil penelitian Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai sarana bagi peneliti untuk mempraktekkan teori yang diterima di bangku kuliah dengan praktek di lapangan khususnya yang berkaitan dengan penulisan karya ilmiah dan ilmu tentang manajemen dan penerbangan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Unit Informasi dan fasilitas ruang tunggu keberangkatan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

