

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bandar Udara Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandar udara yang berstatus Internasional di Provinsi Jawa Tengah. Bandar udara ini terletak di Kota Semarang berjarak 5 km dari pusat Kota Semarang. Bandar Udara Ahmad Yani berada pada titik koordinat $06^{\circ}58'35''$ LS - $110^{\circ}22'38''$ BT. Memiliki satu runway dengan panjang 2620 m dan 8 tempat parkir pesawat dengan luas apron 29.032 m² serta memiliki 2 buah terminal penumpang dan 1 buah terminal kargo. Kota Semarang sebagai pusat pemerintahan, administrasi, dan perekonomian, terdapat juga beberapa perguruan tinggi sebagai pusat pengembangan ilmu dan riset serta potensi pariwisata yang kian berkembang merupakan faktor penunjang yang membuat Bandar Udara Ahmad Yani menjadi salah satu sarana untuk memperlancar kegiatan tersebut.

Selain itu bandar udara ini juga telah membuka rute penerbangan baru yang menarik minat para penumpang untuk menggunakan jasa pelayanan penerbangan melalui Bandar Udara Ahmad Yani. Mengingat Kota Semarang merupakan salah satu kota yang sibuk dengan berbagai macam kegiatan bisnis dan investasi, keberadaan Bandar Udara Ahmad Yani menjadi hal yang diperhitungkan dalam upaya pengembangan Kota Semarang ke arah yang lebih baik lagi.

Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) Provinsi Jawa Tengah jumlah penumpang Bandar Udara Ahmad Yani dari tahun 2011 sampai dengan 2016, terjadi peningkatan terhadap jumlah penumpang yang cukup tinggi pada tahun 2016 di Bandar udara Ahmad Yani. Dengan luas terminal penumpang 6.708 m² dan kapasitas daya tampung ruang tunggu terminal yang tersedia sebesar 880.000 penumpang pertahun. Namun pada tahun 2019 kemarin terjadi penurunan, yaitu pada libur Natal dan Tahun Baru tercatat sejak tanggal 19 Desember 2019 sampai dengan 6 Januari 2020 terdapat penurunan jumlah pesawat, penumpang, dan kargo yang berangkat maupun landing di Bandar Udara Ahmad Yani. Trafik pergerakan pesawat yang berangkat maupun landing selama pelaksanaan Posko Natal dan Tahun Baru 2019/2020 sebanyak 1.996 pergerakan, sedangkan di tahun 2018/2019 sebanyak 2.344 pergerakan sehingga mengalami penurunan sebesar -15%. Pergerakan penumpang tahun 2019/2020 sebanyak 206.846 sedangkan tahun 2018/2019 sebanyak 251.572 sehingga mengalami penurunan sebesar -18%. Dan pergerakan kargo tahun 2019/2020 sebanyak 800.272 kg sedangkan tahun 2018/2019 sebanyak 977.653 Kg sehingga mengalami penurunan sebesar -18%.

Penurunan trafik pesawat, penumpang, maupun kargo dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Bandar Udara Ahmad Yani Semarang yang baru juga belum lama diresmikan. Peresmian bandara baru tersebut baru saja diresmikan tepatnya tanggal 6 Juni tahun 2018, sehingga fasilitas-fasilitas di bandara tersebut masih kurang lengkap dan juga penyediaan fasilitas di bandara tersebut masih belum sesuai dengan standar ketersediaan fasilitas yang berlaku.

Penyediaan fasilitas – fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para pengunjung, yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai ketersediaan fasilitas terminal keberangkatan Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Menurut saya ketersediaan fasilitas di Bandar Udara Ahmad Yani ini masih ada yang kurang ataupun belum tersedia dan belum beroperasi secara maksimal. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara, khususnya pada pasal 4 ayat 2 dan 3.

Pada pasal 4 ayat 2 menjelaskan tentang fasilitas yang memberi kenyamanan pada penumpang meliputi: Pengondisian Suhu; Pengondisian Cahaya; Kemudahan Pengangkutan Bagasi; Kebersihan; Pelayanan Informasi; Toilet; Tempat Parkir; Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus. Sedangkan pada pasal 4 ayat 3 menjelaskan tentang fasilitas yang memberi nilai tambahan meliputi: Musholla; Nursery room; Fasilitas Berbelanja; Restoran; Ruang Merokok; Ruang Bermain Anak; ATM / Money Changer; Internet / Wifi; Fasilitas pembelian tiket; Charging Station; Fasilitas Air Minum; dan Lounge Eksekutif.

Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak bandara diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi penumpang sebagai sarana penunjang penerbangan serta memudahkan konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli diluar lingkungan bandara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan – permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?
2. Seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberi batasan penelitian ke dalam beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian dibatasi pada kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas terminal keberangkatan yang ditawarkan oleh Bandar udara Ahmad Yani
2. Fasilitas Terminal yang diteliti adalah fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan pada Bandar Udara Ahmad Yani

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan supaya Bandar Udara Ahmad Yani Semarang terus meningkatkan ketersediaan fasilitas terminal keberangkatan sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi bandara pada akhirnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak bandara untuk menentukan standar pemenuhan kepuasan pada penumpang sehubungan dengan fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, pihak bandara dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.
- b. Bagi Universitas dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah bagi mahasiswa dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam penulisan karya ilmiah.

- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya.

