

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan jasa penerbangan sudah menjadi kebutuhan, bukan saja penduduk berpendapatan tinggi, tetapi sudah menjadi kebutuhan masyarakat berpendapatan sedang dan rendah. Kegiatan lalu lintas penerbangan membutuhkan tersedianya fasilitas bandar udara. Peningkatan fasilitas dan kepuasan pelanggan hal yang harus diperhatikan.

Salah satu fasilitas yang tersedia di bandar udara adalah fasilitas parkir. Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu pendek atau lama, sesuai dengan kebutuhan pengendara. Dalam hal ini pemilik kendaraan dikenakan biaya sesuai dengan durasi parkir kendaraan tersebut. Biaya ini biasa disebut dengan retribusi, retribusi adalah biaya yang dikeluarkan oleh pengendara kepada pengelola/penyedia jasa layanan. Retribusi dipungut dengan menggunakan karcis yang diambil atau dicetak oleh pengendara pada awal masuk gerbang bandar udara. Karcis tersebut dapat tertera waktu ketika pengendara masuk, sedangkan bagi karyawan atau pegawai dapat menggunakan kartu langganan yang pada akhirnya memotong gaji karyawan tersebut.

Retribusi digunakan untuk perawatan ataupun penambahan fasilitas parkir yang tersedia. Fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai

tempat parkir bagi kendaraan bermotor. Penggunaan fasilitas parkir kendaraan harus memenuhi persyaratan baik dari segi administrasi maupun teknis, segi administrasi meliputi status hak atas tanah/izin pemanfaatan dan dokumen serta analisis dampak lalu lintas. Sedangkan dari segi teknis, meliputi rencana tata ruang, jaminan keamanan dan keselamatan, pengaturan sirkulasi dan posisi parkir kendaraan yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas atau marka jalan, penyediaan fasilitas parkir khusus, dan menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Demikian juga halnya, setiap orang yang mau datang ke bandara. Apakah orang itu sebagai penumpang, penjemput, karyawan, atau siapapun itu yang berkepentingan untuk ke bandara, pasti sangat mengharapkan untuk dapat pelayanan prima khususnya pelayanan parkirnya. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah fasilitas yang diberikan. Fasilitas parkir harus seimbang dengan retribusi parkir yang dikeluarkan pengendara. Fasilitas parkir di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang terbagi menjadi 2 layanan yaitu VIP dan Reguler. Layanan VIP idealnya lebih nyaman dibanding dengan layanan reguler, namun pada kenyataannya layanan reguler yang lebih nyaman. Fasilitas layanan VIP ini lahan parkir terbuka sehingga tidak ada atap penutup untuk kendaraan,

sedangkan di layanan reguler diberi atap penutup namun jarak dari tempat parkir ke terminal lumayan jauh.

Menurut berita Portal Semarang pelanggan merasa keberatan dengan adanya kenaikan biaya parkir tersebut sehingga menuai kontroversi dengan berbagai pihak. Hal inilah yang dapat memicu kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan dapat dikatakan merupakan titik penting dari suatu usaha oleh perusahaan jasa. Inilah suatu hal yang dituju oleh suatu perusahaan jasa dimana pelanggan merasa ekspektasi mereka terhadap semua fasilitas atau pelayanan dapat terpenuhi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan diatas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH RETRIBUSI PARKIR DAN FASILITAS YANG DIBERIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah retribusi parkir kendaraan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang ?
2. Apakah fasilitas yang diberikam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang ?

3. Apakah retribusi parkir kendaraan dan fasilitas yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?
4. Seberapa besar pengaruh retribusi parkir kendaraan dan fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?

C. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah hanya meneliti beberapa masalah yang ada, sehingga tidak semua masalah muncul diteliti. Agar hasil penelitian lebih fokus untuk membatasi masalah penulis hanya membahas mengenai biaya parkir dan fasilitas parkir reguler yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, sehingga penelitian ini diharapkan dapat terjaga sesuai dengan etika penelitian.

D. Tujuan Penelitian

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

1. Dapat mengetahui pengaruh retribusi parkir kendaraan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.
2. Dapat mengetahui pengaruh fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

3. Dapat mengetahui pengaruh retribusi parkir kendaraan dan fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.
4. Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh retribusi parkir kendaraan dan fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Menambah kepustakaan di perpustakaan, sehingga bisa menjadi referensi bagi taruna/i.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan kemampuan berpikir peneliti mengenai penerapan teori yang telah didapatkan dari mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian yang sebenarnya.
 - b. Bagi Pengelola
Dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola jasa parkir Angkasa Pura Support di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang mengemukakan telaah teori, penelitian yang relevan, hipotesis penelitian dan kerangka pemikiran.

3. BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional, dan teknik analisis data.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang deskripsi data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

5. BAB V Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang mungkin dapat dipergunakan dalam pengembangan perusahaan serta keterbatasan penelitian.