BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin maraknya pengguna jasa layanan transportasi penerbangan membuat perusahaan-perusahaan penyedia jasa transportasi udara harus mencari strategi khusus untuk dapat bersaing dan meningkatkan jumlah konsumennya. Strategi yang diterapkan oleh perusahaan sebaiknya difokuskan pada harapan dan kepuasan konsumen pengguna jasa penerbangan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan merasa puas. Tetapi sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan menjadi kecewa atau tidak puas. Masyarakat sekarang semakin kritis dalam menilai suatu kualitas pelayanan. Ini disebabkan oleh semakin tingginya tingkat kesadaran akan hak untuk memperoleh pelayanan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan yang dibayarnya.

Pembangunan di sektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan dan penyediaan fasilitas-fasilitas yang diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan kemanan bagi para pengunjung. Fasilitas-fasilitas yang ada di bandar udara antara lain: fasilitas landasan pacu untuk pendaratan dan penerbangan pesawat., fasiltas terminal, fasilitas gedung, fasilitas listrik, dan fasilitas apron. Fasilitas terminal untuk pelayanan penumpang terdiri atas terminal kedatangan dan

keberangkatan, dimana salah satu fasilitas di terminal keberangkatan adalah ruang tunggu. SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, bahwa ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang pada jam sibuk selama penumpang menunggu saat boarding setelah check in.

Beberapa fasilitas di atas yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai fasilitas Ruang Tunggu terminal keberangkatan domestik di bandar udara, karena yang menjadi tujuan langsung dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan adalah ruang tunggu. Untuk memenuhi permintaan dari konsumen sehingga konsumen merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama menungggu penerbangan, maka di dalam fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik juga terdapat fasilitas-fasilitas penunjang yang nantinya konsumen dapat menikmati secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak Bandar Udara di harapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai sarana penunjang penerbangan serta memudahkan konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan bandara.

Dengan terus meningkatnya jumlah penumpang yang datang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, mengakibatkan kepadatan dan lonjakan penumpang baik domestik maupun internasional. Peningkatan penumpang tidak disertai dengan pembangunan yang memadai. Akibatnya timbul permasalahan-permasalahan yang muncul di Bandar Udara

Internasional Adi Soemarmo Solo dan hal ini tentu mempengaruhi fasilitas ruang tunggu di bandar udara. Pemerintah Daerah, khususnya di wilayah eks Karesidenan Surakarta (Solo, Boyolali, Klaten, Wonogiri, Sukoharjo, Karanganyar dan Sragen) meminta untuk memaksimalkan pemanfaatan fasilitas yang dimiliki Bandara Internasional Adi Soemarmo. Angkasa Pura I Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo, Abdullah Usman, pemanfaatan fasilitas bandara saat ini belum maksimal, banyak fasilitas lainnya yang belum dimanfaatkan di bandara terbesar di Jawa Tengah. Ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang pada jam sibuk selama penumpang menunggu saat boarding setelah check in. Fasilitas merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk mendapatkan kepuasan dari setiap konsumen. Dengan hal ini fasilitas yang berada diruang tunggu seperti toilet,kebersihan dalam ruang tunggu,dan musolah ini sangat riskan dan sering mendapatkan teguran dari konsumen oleh sebab itu perlu selalu di Check dan dipehatikan kondisinya secara terus - menerus guna tercapainya 3K atas pelayanan yang di berikan pihak bandar udara. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Adi Soemarmo".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen Bandar Udara Adi Soemarmo?
2. Seberapakah besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen Bandar Udara Adi Soemarmo?

C. Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah yang akan dibahas dibatasi karena adanya keterbatasan kemampuan penulis, maka penulis akan membatasi masalah yaitu hanya membahas mengenai pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangakatan domestik terhadap kepuasan konsumen.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen Bandar Udara Adi Soemarmo.
2. Untuk mengetahui seberapakah besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan konsumen Bandar Udara Adi Soemarmo.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang akan diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, perusahaan, pembaca, maupun serta pihak yang berkepentingan lainnya.

1. Bagi penulis

   Diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas dan dapat mengembangkan cara berfikir dan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah

2. Bagi Perusahaan

   Pada akhirnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dari pihak Bandar Udara untuk menentukan kebijakan pemenuhan kepuasan pada konsumen sehubungan dengan fasilitas yang disediakan. Dengan demikian, pihak bandara dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

3. Bagi pembaca

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam penulisan karya ilmiah.