

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1987 tanggal 19 Mei 1987. PT Angkasa Pura I (Persero) diberi tugas untuk mengelola bandar udara di bagian tengah dan timur Indonesia sedangkan PT Angkasa Pura II (Persero) diberi tugas untuk mengelola bandar udara yang berada di wilayah barat Indonesia. Sedangkan, untuk bandara-bandara yang tidak dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) maupun PT Angkasa Pura II (Persero) berada di bawah pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perhubungan.

Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1 (Persero). Bandara Surabaya Memiliki 2 terminal yaitu terminal 1 dan terminal 2. Terminal 1 adalah terminal penerbangan dalam negeri (Domestik) yang memfasilitasi maskapai penerbangan seperti Lion Air, Batik Air, Citilink, Sriwijaya Air dan Wings Air, dll. Sedangkan, Terminal 2 memfasilitasi maskapai penerbangan tujuan dalam negeri (Domestik) dan luar negeri (International) seperti Garuda Indonesia, Air Asia, Scoot Airlines, Trigana Air, Lion Air, Malaysia Airlines, Chatay Pacific, dll. Pada terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya terbagi menjadi 2 tempat keberangkatan yaitu keberangkatan 1A (Citilink dan Batik Air) dan keberangkatan 1B (Lion Air, Sriwijaya Air, Nam Air dan Wings Air).

Maskapai LCC (Low Cost Carrier) yaitu maskapai penerbangan yang menawarkan tarif rendah kepada customer dengan penghapusan atau pengurangan beberapa layanan atau fasilitas yang akan didapatkan oleh penerbangan reguler. Penerbangan dengan tipe ini juga disebut 'Discounter Carrier' biasanya identik dengan bisnis jasa penerbangan yang menganut layanan “efisien, sederhana dan ringkas”. Maskapai berbiaya penerbangan murah yaitu Lion Air, Citilink, Sriwijaya Air dan Air Asia.

Menurut laporan tahunan PT Angkasa Pura 1 (Persero) jumlah penumpang domestik pada tahun 2017 terealisasi sebesar 69.848.884 pax atau terjadi kenaikan 4,69% dari tahun sebelumnya sebesar 66.716.934 pax. Sedangkan jumlah penumpang internasional terealisasi 14.497.952 pax atau terjadi kenaikan 10,99% dari tahun sebelumnya sebanyak 13.062.097 pax. Pergerakan penumpang domestik rata-rata tiap bulannya adalah 5.82 juta pax atau rata-rata 194 ribu pax/hari. Penumpang internasional jumlah rata-rata tiap bulannya adalah sebesar 1.20 juta pax atau rata-rata 40 ribu pax/hari.

Semakin meningkatnya jumlah penumpang di wilayah PT Angkasa Pura 1 (Persero), kebutuhan akan pelayanan yang tepat merupakan salah satu faktor yang harus dipenuhi. Sesuai dengan visi PT Angkasa Pura 1 (Persero) yaitu menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola Bandar Udara Terbaik di Asia, segi pelayanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Bandar Udara Juanda selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Namun apakah pelayanan

tersebut telah memuaskan konsumen dan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah? Oleh karena itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda perlu adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan. Dalam penilaian ini digunakan indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada di Terminal 1 Bandar Udara Juanda.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah ditentukan di atas, penulis membuat suatu rumusan ditinjau dari permasalahan pokok yang akan dikaji dalam analisis ini, yaitu:

1. Bagaimana (Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Fasilitas Umum) terhadap kualitas pelayanan pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya?
2. Apakah maskapai LCC (*Low Cost Carrier*) dapat memberikan pelayanan yang optimal?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan berpijak dengan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak di capai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Fasilitas Umum terhadap kualitas pelayanan pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya
2. Untuk menganalisis Maskapai LCC (*Low Cost Carrier*) yang ada di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya

1.4. Batasan Penelitian

Adapun pembatasan lingkup penelitian adalah:

1. Respon yang diukur adalah penumpang yang sedang melakukan perjalanan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya.
2. Penulis memberi kuisisioner kepada penumpang yang berada di ruang tunggu dan akan melakukan perjalanan menggunakan jasa penerbangan.
3. Responden pada penelitian ini adalah penumpang dengan batasan usia minimal 17 Tahun.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diambil dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulisan Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi penulis tentang bagaimana menganalisa data responden terhadap kualitas pelayanan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya.

2. Bagi Akademisi

Penulisan Tugas Akhir ini dapat mempermudah seluruh Mahasiswa terutama Mahasiswa Teknik Sipil dalam mata kuliah ilmu transportasi serta dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh penulis.

3. Bagi Praktisi

Penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan informasi bagi PT Angkasa Pura 1 (Persero) tentang bagaimana tingkat kepuasan penumpang serta

dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas kinerja Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

- BAB I membahas yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan
- BAB II menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang diterapkan penulis sebagai tolak ukur penelitian.
- BAB III membahas tentang metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini. Yang berisikan diagram alir penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data dan penelitian terdahulu.
- BAB IV berisikan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang diperlukan. Menganalisa data perhitungan dan pemecahan masalah antrian di Bandar Udara Juanda Surabaya.
- BAB V membahas tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang ada.