

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu wilayah pasti sangatlah membutuhkan jasa angkutan yang pastinya harus memadai, karena tanpa adanya suatu transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara (Maulana, 2021). Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan pada saat sekarang adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang menggunakan prasarana pendukung yaitu Bandar udara, yang mana bandar udara pengusaannya dikelola oleh oleh PT. Angkasa Pura Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang dibawah oleh Departemen Perhubungan.

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestasi tersendiri yang akan di ingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Pada saat ini pelayanan bandara yang prima menjadi gambaran dari pelayanan pariwisata, dan bandara pun tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata.

Pelayanan yang prima tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga keramahan, kenyamanan, serta keamanan yang dirasakan oleh setiap pengguna jasa. Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang dan persaingan antarbandara di tingkat nasional maupun internasional, peningkatan kualitas pelayanan di BIM menjadi faktor strategis untuk menjaga kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan publik terhadap layanan

transportasi udara. Bandar Udara Internasional Minangkabau (BIM) merupakan salah satu bandara tersibuk di wilayah Sumatera bagian tengah, yang melayani penerbangan domestik maupun internasional. Setiap tahunnya, jumlah penumpang yang datang dan berangkat melalui BIM terus menunjukkan tren peningkatan, seiring dengan berkembangnya sektor pariwisata, perdagangan, dan mobilitas masyarakat Sumatera Barat. Berdasarkan data dari otoritas bandara, BIM melayani jutaan penumpang setiap tahunnya, baik dari rute domestik seperti Jakarta, Medan, dan Batam, maupun dari rute internasional seperti Kuala Lumpur dan Singapura. Peningkatan arus pengunjung ini menunjukkan tingginya peran BIM sebagai pusat aktivitas transportasi udara di kawasan barat Indonesia, sekaligus menegaskan pentingnya penyediaan pelayanan yang optimal bagi setiap pengguna jasa bandara.

Bandar Udara memiliki peran yang sangat penting bagi para penumpang untuk melakukan perjalanan. Dan juga bandar udara adalah salah satu prasarana transportasi yang harus ada di setiap negara karena sangat berperan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di negara tersebut. Bandar Udara juga berfungsi sebagai fasilitator infrastruktur dalam melakukan penerbangan. Pengelola bandar udara harus bertanggung jawab memenuhi fasilitas bandarudara berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 pasal 219 ayat (1) , setiap badan usaha Bandar udara unit penyelenggara Bandar udara wajib menyediakan fasilitas Bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa Bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Menurut Sucihati (2022) Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dengan melayani konsumen dan mengimbangi apa yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan akan menghasilkan persepsi konsumen mengenai apa yang konsumen rasakan selama menggunakan

jasa yang ditawarkan dan akan menimbulkan konsumen merasa puas atau tidaknya atas pelayanan yang diberikan. Konsumen ketika merasa puas maka besar kemungkinan akan menjadi konsumen karena kesan yang baik diterima oleh konsumen tersebut atau pelayanan yang diberikan, dan besar kemungkinan akan menjadi konsumen karena kesan yang baik diterima oleh konsumen tersebut atas pelayanan yang diberikan, dan besar kemungkinan juga konsumen akan pergi apabila kesan yang diterima konsumen tidak memuaskan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, Majunya sebuah perusahaan atau instansi biasanya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan. Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan dan juga harus melebihi yang diharapkan oleh pelanggan maka dari itu kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan dan setia menggunakan jasa perusahaan Simbolon (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan pengunjung di Bandar udara Internasional Minangkabau pada PT. Angkasa Pura Indonesia kantor cabang.

Menurut (Rangkuti, 2002) mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai dengan actual produk atau jasa yang ia rasakan.”. Sedangkan Menurut (Sunyoto, 2013) Sunyoto mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan terjadi apabila *perceived performance* lebih besar daripada *expectation*, maka pelanggan akan merasa puas, dan jika nilai *perceived performance* lebih kecil dari

expectation maka pelanggan tidak akan merasa puas”.

Pentingnya adanya suatu unit kerja yang ditugaskan untuk menangani pelayanan informasi kepada penumpang pesawat udara yang meliputi informasi mengenai kedatangan, keberangkatan dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan informasi mengenai penemuan dan kehilangan barang serta yang paling utama adalah penyampaian informasi atau panggilan kepada para penumpang untuk segera naik pesawat udara atau yang dikenal dengan istilah boarding. Informasi-informasi tersebut disampaikan oleh petugas informasi atau *Airport Information Officer di Information Desk*.

Bandar Udara Internasional Minangkabau mempunyai Unit Informasi sebagai tempat khusus untuk dapat berhubungan langsung dengan pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk atau pengaduan keluhan atas produk. Dalam hal ini peran Unit Informasi sangat diperlukan karena bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui alat komunikasi massa bernama *Public Address System* atau tatap muka secara langsung baik kepada pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi tentang produk atau mengadukan keluhan.

Untuk itu para petugas informasi, tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa. Dengan adanya hal tersebut, diperlukan juga *Costumer Relationship Management* yang baik dan efektif dalam proses komunikasi terhadap penumpang. Unit Informasi harus memiliki teknik- teknik komunikasi khusus untuk menggali informasi tentang keluhan atau kebutuhan konsumen, dan

memberikan solusi untuk keluhannya. Komunikasi merupakan darah kehidupan dalam pengembangan dan pemeliharaan prakarsa pelayanan. Pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa puas, maka citra positif akan tercipta dan profit perusahaan tentunya akan meningkat dan begitu pula sebaliknya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana terdapat hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan pengunjung di bandar udara Internasional Minangkabau?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengukur seberapa signifikan hubungan kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan pengunjung di Bandar udara Internasional Minangkabau?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan frontliner dalam peningkatan kepuasan pengunjung di Bandar udara internasional minangkabau sehingga PT. Angkasa pura Indonesia kantor cabang padang bandara internasional minangkabau mengetahui apa yang di inginkan pengunjung bandara.

2. Bagi Peneliti

Untuk lebih menambah pengetahuan dan wawasan mengenai hubungan kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan pengunjung di Bandar udara internasional minangkabau.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai referensi dan bahan perbandingan apabila terdapat penelitian yang serupa.