

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks, Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang tetapi kebutuhan jasa juga diperlukan bagi Manusia Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Penumpang. Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang Penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan Bisnis Jasa, Bandar Udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna Jasa. Karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan Kualitas Perusahaan menurut John Sviokla adalah kemampuan Perusahaan dalam memberikan Pelayanan kepada Pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Berkualitas.

Sumber Daya Manusia sebagai penggerak Organisasi banyak dipengaruhi oleh para pesertanya, serta peran fungsinya sangat mendukung untuk keberhasilan Organisasi. Pada umumnya untuk memperoleh tingkat Perkembangan Kualitas Pelayanan yang setinggi-tingginya, hubungan kerja yang serasi diantara para Karyawan dan penyatu panduan Sumber Daya Manusia secara Efektif atau tujuan Efisiensi dan kerjasama sehingga diharapkan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan. Dalam suatu Organisasi Faktor Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang penting, apabila Organisasi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, demi kepuasan konsumen maka faktor manusia dapat menjadi penyebab didalamnya.

Untuk Keamanan dan Keselamatan Maskapai Penerbangan seperti Garuda, Citylink, Lion air, Batik air dan maskapai penerbangan lainnya maka Pemerintah Negara Republik Indonesia mengeluarkan UU No 1 Tahun 2009 Pasal 2 Ayat 1 Tentang Penerbangan, yang mengatur seluruh Penerbangan di Indonesia mulai dari standart Keamanan dan Keselamatan sebuah Pesawat Terbang Standart Keamanan dan Keselamatan sebuah bandar Sipil serta tata cara pemeriksaan keamanan di dalam sebuah bandara Sipil Penerapan UU di perjelasakan pula berbagai aturan-aturan lain seperti Peraturan Presiden (PP No.3 tahun 2001 Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, Keputusan Menteri Perhubungan Udara (Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Keamanan dan Keselamatan penerbangan) juga dengan beberapa surat Keputusan Dirjen Perhubungan Udara antara lain seperti SKEP/301/V/2011 Tentang tata cara Peraturan Keamanan, dengan di dukung beberapa aturan tersebut, mengingat betapa pentingnya Keselamatan Penerbangan Khususnya dalam sebuah Bandara pada umumnya.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada Penumpang. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan, Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari Pelayanan, Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan (Tjiptono, 2011:38). Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai Fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan Penumpang dalam menggunakan jasanya tersebut, maka akan dapat mempengaruhi Penumpang dalam melakukan pembelian jasa, Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain Fasilitas yang menarik akan mempengaruhi Penumpang dalam melakukan pembelian.

Lokasi atau tempat merupakan kegiatan Perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran (Kotler & Armstrong, 2008: 63). Kotler & Keller (2009b: 17) menyatakan bahwa Lokasi merupakan setiap lapisan perantara pemasarannya akan melaksanakan semacam tugas dalam membawa produk dan kepemilikan lebih dekat kepada pembeli akhir. Menurut Heizer & Render (2015). Lokasi adalah factor yang mempengaruhi biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis Perusahaan. Lokasi yang strategis diperlukan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi baru Perusahaan.

Keamanan merupakan hal yang harus diutamakan oleh Bandar Udara Juanda Surabaya demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi Kepuasan Penumpang Bandar Udara Juanda Surabaya selalu memperhatikan faktor-faktor seperti Kualitas Penumpang, Fasilitas dan Lokasi yang ditawarkan agar dapat berkualitas. Menyadari akan peranan pengguna dan pengaruh Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Juanda Surabaya berupaya mencari cara untuk dapat menciptakan Kepuasan Penumpang. Oleh karena itu Bandar Udara Juanda Surabaya dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui Keamanan, Fasilitas dan Lokasi agar dapat memberikan Kepuasan kepada Penumpang. Hal ini juga dianggap penting oleh Bandar Udara Juanda Surabaya sehingga perlu dievaluasi kembali tentang seberapa besar pengaruhnya terhadap para pengguna dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan Keamanan yang baik. Pengelola Bandar Udara Juanda adalah PT. Angkasa Pura I sesuai Pembagian Wilayah zona Bandar Udara di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas dibuat dengan definisi dan teori-teori, maka penulis tertarik untuk membahas bagaimana keseluruhan faktor tersebut saling berkesinambungan sehingga mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal tersebut, penulis membahasnya dalam bentuk penyusunan tugas akhir atau skripsi yang diberi judul **“Analisis Faktor Keamanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.”**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang timbul berdasarkan judul maupun latar belakang yang ada, di dalamnya mengandung pertanyaan apa saja yang akan dicari dalam sebuah penelitian. Pertanyaan dalam rumusan masalah tersebut harus dijawab dalam pembahasan dan kesimpulan Sujarweni, (2015). Dari latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh Keamanan, Fasilitas dan Lokasi dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. pertanyaan yang diambil sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh faktor Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya ?
2. Apakah ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya ?
3. Apakah ada pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya ?
4. Apakah faktor Keamanan,Fasilitas,Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan penumpang?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian mengenai apa saja yang akan dicapai dalam penelitian tersebut dan selalu menuliskan apa yang ingin dicapai dalam rumusan masalah Sujarweni, (2015). Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis faktor Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya .
3. Untuk menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya.

4. Untuk menganalisis faktor Keamanan, Fasilitas, Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan mengetahui tentang pengawasan, fasilitas, lokasi dan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Juanda Surabaya serta sebagai syarat kelulusan program S1 Transportasi di Universitas Maritim "AMNI" Semarang.

2. Bagi UNIMAR "AMNI" Semarang

Sebagai bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan pembelajaran. Serta sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi penelitian lainnya yang tertarik pada bidang kajian yang sama.

3. Bagi Bandar Udara Juanda Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Bandar Udara Juanda Surabaya dalam melakukan strategi yang tepat supaya dapat meningkatkan keamanan

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini, sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran ilmiah yang nantinya berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu penjabaran secara deskriptif tentang secara garis besar hal-hal yang akan ditulis Sujarweni, (2015). Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik dan analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis hasil pengolahan data dan pembahasan.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN