

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan diberlakukannya perdagangan bebas se-Asia Tenggara (*AFTA: Asean Free Trade Area*) akan memberi kesempatan bagi setiap warga negara ASEAN dan dunia untuk bebas berdagang di daerah ASEAN dan dunia. Dengan AFTA tersebut maka akan semakin banyak produk maupun jasa yang dipasarkan baik yang diproduksi dari dalam atau dari luar negeri. Hal ini akan memberi dampak keberuntungan bagi konsumen karena mempunyai kesempatan untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan harapan dan keinginannya.

Semakin banyak pilihan produk atau jasa bagi konsumen mengharuskan perusahaan untuk memiliki suatu strategi keunggulan dalam bersaing agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan dapat memperoleh laba yang diharapkan. Strategi yang dilakukan oleh perusahaan sebaiknya memfokuskan pada harapan dan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan dasar bagi setiap perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan kata lain, tingkat kepuasan konsumen mencerminkan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Konsumen yang merasa puas cenderung menciptakan hubungan yang menguntungkan dan menyenangkan dengan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2017:177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka konsumen akan merasa tidak puas apabila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat puas.

Harapan konsumen diyakini berperan sangat besar dalam penentuan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2018), harapan konsumen yaitu keyakinan konsumen sebelum mencoba atau melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa yang dijadikan sebagai dasar dalam penilaian kinerja dari produk maupun jasa tersebut. Kepuasan konsumen dapat ditinjau dari beberapa aspek salah satu diantaranya adalah fasilitas dan pelayanan.

Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2018:58). Fasilitas merupakan tolok ukur dari semua pelayanan yang diberikan, karena dengan fasilitas yang ada sangat memudahkan konsumen dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Sehingga akan menciptakan kepuasan pada konsumen tersebut.

Pembangunan disektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan dan penyediaan fasilitas – fasilitas jasa perhubungan udara termasuk Bandar Udara. Penyediaan fasilitas – fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para pengunjung. Fasilitas-fasilitas yang ada di bandara antara lain:

1. Fasilitas landasan pacu (*runway*) untuk pendaratan dan penerbangan pesawat.

2. Fasilitas Kesen (gardu pandang).
3. Fasilitas Terminal.
4. Fasilitas Listrik.
5. Fasilitas Apron.
6. Fasilitas Gedung.

Dari beberapa fasilitas di atas yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai fasilitas ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda, karena yang menjadi tujuan langsung dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan adalah ruang tunggu. Maka untuk memenuhi permintaan dari konsumen sehingga konsumen merasa betah dan dapat memenuhi kebutuhan selama menunggu penerbangan, maka didalam fasilitas ruang tunggu tersebut juga terdapat fasilitas – fasilitas penunjang (jasa *non aero*) yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh saat menunggu. Adapun fasilitas – fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu yang juga merupakan bagian dari fasilitas terminal dan konsesionaler antara lain : tempat duduk, televisi, AC, ruangan untuk perokok, *FIDS (Flight Information Data System)*, ATM, Toilet, kios – kios souvenir dan cafe diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen sebagai sarana penunjang penerbangan serta memudahkan konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan Bandara.

Disamping fasilitas aspek penting lain yang menunjang kepuasan konsumen yaitu pelayanan. Dimana ada istilah pembeli adalah raja, yang dalam hal ini berarti pembeli atau konsumen harus dilayani sama seperti raja. Pengertian pelayanan menurut (Kotler, 2017) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu, menurut (Lovelock, 2016) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi konsumen pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Dengan kata lain, pelayanan sebagai tindakan yang menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan konsumen sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen.

Pelayanan juga meliputi transportasi yang ada di suatu wilayah. Dalam pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Transportasi meliputi transportasi darat, transportasi laut maupun transportasi udara.

Transportasi udara merupakan sarana transportasi mendominasi saat ini digunakan yang oleh masyarakat sebagai mobilisasi barang dan jasa. Transportasi udara yang ada di Indonesia dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan. Terdapat beberapa Bandar Udara (Bandara) yang ada di Indonesia untuk memudahkan mobilisasi antar wilayah. Salah satunya adalah Bandara Juanda Surabaya.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen dalam hal ini penerima layanan publik harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga terciptanya

citra yang baik dari suatu organisasi/instansi dimata penerima pelayanan. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau cargo tetapi bandar udara yang memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik guna mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berikut ini menyajikan data mengenai bandara tersibuk yang ada di Indonesia:

Tabel 1.1
Bandara Tersibuk di Indonesia Tahun 2014-2016

Nama Bandara	2014	2015	2016
Bandara Internasional Soekarno-Hatta	57.221.169	54.291.336	58.700.000
Bandara Internasional Ngurah Rai	17.271.415	17.108.387	19.986.415
Bandara Internasional Juanda	17.285.085	17.143.912	19.483.844

Sumber : Wikipedia diukur menurut data yang disajikan oleh organisasi Dewan Bandar Udara Internasional. (diakses tanggal 02 Januari 2022)

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa bandara Juanda menempati posisi ketiga sebagai Bandara tersibuk di Indonesia tahun 2014-2016. Menurut data yang diperoleh penulis dari bps.go.id Bandara Juanda menempati posisi kedua merupakan bandara dengan jumlah penumpang terbanyak pada tahun 2019. Disamping itu fenomena yang terjadi di Bandara Juanda yaitu:

“.....Selama 2018, bandara terbesar di Jawa Timur ini melayani 20,6 juta penumpang dan terus naik 4,1 persen dibandingkan tahun sebelumnya sehingga melebihi kapasitas. Kapasitasnya

hanya 6 juta penumpang. Sedangkan 2018, kami terpaksa melayani 16,4 juta penumpang” (FaktualNews/co.id diakses 02 Januari 2022)

“Bandara Internasional Juanda ditutup tiga jam kemarin (7/2). Penyebabnya, aspal landasan pacu (*runway*) terkelupas. Akibatnya, calon penumpang menumpuk. Selain itu, banyak penerbangan yang tertunda dan dialihkan.” (JawaPos.com diakses 02 Januari 2022)

Dari fenomena tersebut menjelaskan bahwa fasilitas dan pelayanan yang terjadi pada Bandara Juanda Surabaya belum memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Kenyamanan penumpang/konsumen merupakan hal penting dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, sehingga dapat tercipta kepuasan konsumen. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015 dalam pemberian pelayanan di Bandara terdiri dari beberapa komponen, salah satunya berhubungan dengan luas wilayah yaitu ruang tunggu. Ruang tunggu di bandara sesuai standar harus menyediakan kursi sebanyak 1/3 penumpang waktu sibuk. Sehingga dapat memperkecil adanya kepadatan saat pelonjakan penumpang pada hari-hari besar.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berkeinginan mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN RUANG TUNGGU TERMINAL 2 BANDARA JUANDA SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan - permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana profil konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda?
3. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda ditinjau dari aspek usia dan jenis kelamin?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana profil konsumen yang menggunakan fasilitas ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan ruang tunggu Terminal 2 Bandara Juanda.
3. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan Terminal 2 Bandara Juanda ditinjau dari aspek usia dan jenis kelamin.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bandara
Pada akhirnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak bandara untuk menentukan kebijakan fasilitas dan pelayanan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen. Dengan demikian, pihak Bandara dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.
2. Bagi Universitas

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

3. Bagi Penulis

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