

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perpindahan antar modal transportasi menjadi salah satu pilihan masyarakat dari waktu ke waktu, dan terus mengalami perkembangan seiring dengan kebutuhan pengguna jasa, baik itu dari transportasi udara ke darat, darat ke laut, demikian juga dari laut ke udara semua memiliki keterkaitan yang berkesinambungan.

Salah satu dari ketiga transportasi tersebut, yaitu transportasi udara memiliki daya tarik tersendiri bagi para penumpangnya yang ingin bepergian ke suatu tempat dengan cepat dan harga yang terjangkau, baik untuk kebutuhan pekerjaan, usaha, maupun untuk liburan. Kecenderungan memilih transportasi udara oleh pengguna jasa dipengaruhi beberapa faktor selain harga yang murah dan bersaing dengan transportasi lainnya, transportasi udara memiliki keunggulan dibidang pelayanan jasa, semuanya tak lepas dari usaha dan kerja keras pengelola bandara Udara itu sendiri, salah satunya Bandar Udara Juanda Surabaya milik PT. Angkasa Pura I

Bandar Udara Juanda Surabaya bersama sembilan Bandar Udara lain di Indonesia yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I, melalui lembaga kebandarudaraan bergengsi didunia yaitu *Airport Council Internasional (ACI)* berpusat di Montreal Kanada (Rabu 7/8/2019). Mendapat pengesahan *Airport Costomer Experience Accreditation Program*. Hal ini merupakan pelopor operator Bandar Udara di Asia Pasifik yang mendapatkan penetapan berdasarkan pengembangan hubungan dengan pengguna jasa secara umum lewat bandar udara yang dioperasikan. Adapun 10 Bandar Udara tersebut adalah

1. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai (Bali)
2. Bandar Udara Sultan Hasanuddin (Makassar)
3. Bandar Udara Juanda (Surabaya)
4. Bandar Udara SAMS Sepinggan (Balikpapan)
5. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani (Semarang)
6. Bandar Udara Sam Ratulangi (Manado)
7. Bandar Udara Internasional Lombok (Praya)
8. Bandar Udara Pattimura (Ambon)
9. Bandar Udara El Tari (Kupang)
10. Bandar Udara Adi Soemarno (Solo)

Dilihat dari rencana penting Angkasa Pura I dalam lima tahun kedepan, akan membuat daya tampung seluruh bandarannya dua kali lipat lebih besar dari sebelumnya. Sekaligus mengutamakan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan sebagai pencapaian utama untuk menjadi yang terdepan ditingkat dunia (liputan 6).

Disisi lain, dalam kurun waktu 6 tahun terakhir, sejak Ignasius Jonan diangkat menjadi menteri perhubungan 26 Oktober 2014 dalam susunan kabinet kerja Presiden Joko Widodo, terjadi banyak perbaikan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan khususnya perhubungan udara, gebrakan yang dilakukan diantaranya bersama seluruh maskapai menutup semua loket penjualan tiket di terminal penumpang sejak 1 maret 2015, penjualan tiket hanya dilayani secara online atau *call center* pada loket *customer service* yang disediakan maskapai dan operator bandara. Tujuan aturan yang dikeluarkan untuk memberantas praktek percaloan di area terminal bandara. Selain itu pembekuan izin 5 rute maskapai, terkait pelanggaran jadwal penerbangan, yang total mencapai 61. Semua pelanggaran tersebut diwakili Lion Air sebanyak 35 pelanggaran, Garuda

Indonesia 4 pelanggaran, Wings Air 18 pelanggaran, Susi Air 3 penerbangan, Trans Nusa 1 pelanggaran. Pelanggaran yang dimaksud adalah maskapai melakukan penerbangan pada hari yang tidak ada jadwal terbang, walaupun maskapai tersebut memiliki slot, namun tetap dianggap melanggar karena slot merupakan komponen mengajukan izin penerbangan.

Peningkatan jumlah penumpang pertahunnya cukup membawa angin segar untuk pengelola usaha di bidang kebandarudaraan, di sisi lain dengan adanya peningkatan penumpang tersebut 9 dari 14 bandara yang dikelola Angkasa Pura 1 kapasitasnya sudah tidak mampu menampung jumlah penumpang, termasuk bandara Juanda Surabaya Terminal 1. Sehingga akan dilakukan perluasan dari 62.700 meter persegi menjadi 91.700 meter persegi, dari sebelumnya mampu menampung tujuh juta dinaikkan sampai tiga belas juta penumpang setiap tahun.

Tabel 1.1
Jumlah penumpang pesawat Internasional dan Domestik di bandara Juanda 2018

Bulan	Internasional		Sub total Internasional	Domestik		Sub total Domestik	Transit	Jumlah
	Datang	Berangkat		Datang	Berangkat			
1. Januari	97 573	95 096	192 669	751 686	689 756	1 441 442	97 858	1 731 969
2. Februari	76 762	76 779	153 541	691 955	597 290	1 289 245	90 444	1 533 230
3. Maret	95 975	94 044	190 019	770 475	660 707	1 431 182	96 892	1 718 093
4. April	96 171	84 798	180 969	796 590	671 763	1 468 353	106 455	1 755 777
5. Mei	102 195	72 560	174 755	765 535	592 835	1 358 370	103 159	1 636 284
6. Juni	109 056	85 175	194 231	880 608	706 372	1 586 980	81 024	1 862 235
7. Juli	87 085	119 771	206 856	851 269	856 010	1 707 279	108 137	2 022 272

Bulan	Internasional		Sub total	Domestik		Sub total	Transit	Jumlah
	Datang	Berangkat	Internasional	Datang	Berangkat	Domestik		
8. September	100 446	88 481	188 927	772 042	706 926	1 478 968	97 046	1 764 941
9. Oktober	70 336	78 428	148 764	793 822	688 559	1 482 381	97 437	1 728 582
10. November	98 854	93 862	192 716	711 529	634 151	1 345 680	84 174	1 622 570
11. Desember	100 666	112 532	213 198	751 052	642 080	1 393 132	86 682	1 693 012
Jumlah	1 130 362	1 107 182	2 237 198	9 388 850	8 167 118	17 555 968	1 157 549	20 951 061

Sumber : PT Angkasa Pura 1

Beberapa permasalahan di bandara Juanda Surabaya memberikan alasan peneliti ingin mengangkat sebagai penelitian dengan judul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM KEPUASAN PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG DI BANDARA JUANDA SURABAYA**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan landasan yang telah digambarkan, sebagian masalah dapat diambil sebagai berikut :

1. Benarkah ada dampak ditengah *customer relationship management* dan kebahagiaan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya ?
2. Benarkah ada dampak ditengah kebahagiaan dan kesetiaan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya ?
3. Benarkah ada dampak langsung ditengah *customer relationship management* dan kesetiaan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya ?

4. Benarkah ada dampak substansial ditengah *Customer Relationship Management* dan kesetiaan lewat kepuasan nasabah bagi para penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut definisi permasalahannya, maka maksud analisis dikemukakan berikut ini:

1. Mengetahui adanya dampak ditengah *Customer Relationship Management* dan kebahagiaan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.
2. Mengetahui adanya dampak ditengah kepuasan dan kesetiaan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.
3. Mengetahui adanya dampak secara langsung ditengah *Customer Relationship Management* dan kesetiaan penumpang di bandara Juanda Surabaya.
4. Mengetahui besarnya dampak ditengah *Customer Relationship Management* dan kesetiaan lewat kepuasan nasabah pada penumpang di bandara Juanda Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Analisis yang telah dilaksanakan harapannya bisa bermanfaat diberbagai aspek, diantaranya:

1. Pada umumnya, temuan hasil analisis ini bisa menjadikan sebuah informasi untuk pembaca, khususnya bagi mereka yang melakukan penelitian tentang masalah sejenis.
2. Untuk pribadi, temuan analisis ini bisa memberikan bekal bagi peneliti menghadapi permasalahan sejenis dilingkungan kerja.
3. Untuk PT. Angkasa Pura I sebagai pengelola Bandar Udara Juanda Surabaya dapat memberikan masukan tentang perlunya meningkatkan

pelayanan public untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa di Bandar Udara Juanda Surabaya.