

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Skripsi Yang Berjudul Kualitas Pelayanan
Di Bandara Djalaludin Gorontalo**

Oleh :
RAMLAWATI IBRAHIM
NIM. 931410089

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



15/07-14

Dra. Irina Popoi, S.Pd., M.Pd
NIP. 19600228 199803 2001

Pembimbing II



Melan Angriani Asnawi, S.Pd., M.Si
NIP. 19820320 200604 2003

Mengetahui,
**Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Gorontalo**



Drs. Maha Atma Kadji, M.Si
NIP. 19660113 200312 1001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus 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. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandar udara, dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Bandara udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata. Menurut Undang-undang RI Nomor 1 tahun 2009

tentang penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan antar sesama alat transportasi (intra) dan dua alat transportasi (antarmoda), yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Demikian pula halnya dengan Bandara Djalaludin Gorontalo sebagai bandar udara tujuan sekaligus merupakan salah satu pintu gerbang di Indonesia bagian timur mempunyai nilai strategis dan stimulus pengembangan perekonomian wilayah dan telah menjadi kebanggaan tersendiri bagi warga masyarakat Gorontalo. Kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa lalu lintas penerbangan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan penumpang setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa lalu lintas penerbangan dituntut untuk menempatkan orientasi kepada kepuasan penumpang sebagai tujuan akhir.

Bandar udara merupakan salah satu simpul transportasi yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan transportasi antarmoda, khususnya antara moda udara. Untuk meningkatkan

pelayanan operasional suatu bandara perlu didukung oleh sarana angkutan umum yang handal dan berkualitas. Kualitas merupakan tolak ukur terhadap bagaimana mutu dan tingkat baik buruknya sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil yang didapat dalam menerima pelayanan di suatu lembaga organisasi akan mendapatkan efek ketertarikan masyarakat tersebut.

Bertolak dari latar belakang di atas, jika dihubungkan dengan kenyataan dilapangan belum sesuai dengan harapan publik. Dari hasil observasi awal yang dilakukan masih ditemukan pelayanan belum maksimal baik sarana dan prasarana seperti toilet yang masih terbatas, masih terbatasnya ruang tunggu penumpang, pintu masuk *check in* yang masih terbatas, tempat parkir kendaraan yang belum teratur. Semua kenyataan itu berimplikasi pada kurangnya kepuasan layanan bandara bagi penumpang. Fenomena lain juga yang ditemukan dilapangan yaitu kurangnya anjungan tunai mandiri (ATM) dari perbankan sehingga menghambat transaksi uang tunai penumpang, kurang terkoordinirnya jasa porter bandara berdampak pada kurangnya kenyamanan penumpang. Sama halnya dengan taxi bandara yang belum profesional dalam kepuasan layanan penumpang atau konsumen. Harapan konsumen yaitu cepat mendapatkan pelayanan, keinginan konsumen

yaitu pelayanan sesuai dengan jangkauan pembiayaan yang dikenakan, dan kebutuhan konsumen yaitu terpenuhinya layanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengangkat permasalahan tentang kurangnya kualitas pelayanan yang diformulasikan kedalam judul "***Kualitas Pelayanan Di Bandara Djalaludin Gorontalo***".

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah yaitu antara lain:

- (1) Pelayanan jasa penumpang yang kurang optimal,
- (2) Sarana dan prasarana bandara yang belum memadai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan yakni:

"Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Di Bandara Djalaludin Gorontalo?".

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah Kualitas Pelayanan Di Bandara Djalaludin Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pegawai dan *stakeholder* penerbangan dalam meningkatkan pelayanan.
2. Untuk memperluas dan menambah wawasan peneliti tentang pelayanan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi Pimpinan Bandara Djalaludin Gorontalo, berkaitan dengan kualitas pelayanan .
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan bagi pegawai penyelenggara jasa penerbangan dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik.