BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era mobilitas tinggi dan digitalisasi layanan publik, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif menjadi semakin mendesak. Masyarakat saat ini semakin menuntut akses terhadap informasi yang akurat dan real-time, terutama dalam sektor jasa yang bersentuhan langsung dengan konsumen, seperti transportasi. Kualitas layanan informasi menjadi salah satu indikator utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Informasi yang disampaikan dengan baik tidak hanya membantu pelanggan dalam mengambil keputusan, tetapi juga membangun rasa percaya dan kenyamanan terhadap penyedia layanan (Parasuraman et al., 1988).

Di sektor transportasi udara, bandara memiliki peran penting sebagai pusat pelayanan publik yang kompleks. Bandara sebagai gerbang utama suatu kota, terlebih kota besar seperti Jakarta, memiliki peran strategis dalam membentuk kesan pertama bagi pengunjung maupun warga negara. Bandara yang nyaman, modern, dan memiliki pelayanan prima menjadi cerminan dari profesionalitas serta kesiapan suatu negara dalam menyambut mobilitas domestik dan internasional.

Namun, belakangan ini, muncul sorotan tajam terhadap kualitas pelayanan di Bandara Halim Perdanakusuma. Salah satunya datang dari berita kumparanbisnis (2023) yang mengemukakan bahwa Anggota Komisi V DPR RI, Mulyadi, yang secara terbuka mengkritik kondisi pelayanan di bandara tersebut. Dalam pernyataannya, Mulyadi menilai bahwa Bandara Halim tidak lagi mencerminkan standar pelayanan layaknya bandara di ibu kota negara. Bahkan, ia mengungkapkan bahwa fasilitas dan tata kelola di Bandara Halim lebih mirip dengan bandara perintis di wilayah tertinggal dibandingkan dengan bandara modern yang seharusnya dimiliki Jakarta. Salah satu bentuk ketidaklayakan yang paling disoroti adalah tidak tersedianya fasilitas garbarata alat penghubung langsung antara terminal dan pesawat sehingga penumpang harus menggunakan payung saat turun dari pesawat pada kondisi hujan deras. Fenomena ini tidak hanya merepotkan, tetapi

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

juga menimbulkan ketidaknyamanan serta menurunkan citra profesionalisme bandara di mata publik.



Gambar 1.1 Anggota Komisi V DPR Desak Bandara Halim Tutup
Sumber: kumparanbisnis (2023)

Fasilitas juga tetap menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan calon penumpang. Seperti disinggung sebelumnya, ketiadaan fasilitas penting seperti garbarata di Bandara Halim menimbulkan pengalaman negatif yang mendalam bagi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), fasilitas yang memadai menjadi bagian integral dari *service environment* yang membentuk persepsi keseluruhan pelanggan terhadap layanan. Keberadaan fasilitas yang lengkap, nyaman, dan modern tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membentuk kesan positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Selain permasalahan fasilitas fisik seperti ketiadaan garbarata, persoalan layanan dan komunikasi di Bandara Halim Perdanakusuma juga menjadi sorotan publik. Menurut berita dari Humas Fraksi PKS (2025) salah satu isu krusial yang mencuat adalah adanya dualisme dalam pengelolaan bandara, yakni antara PT Angkasa Pura II dan PT Angkasa Transportindo Selaras (ATS). Dualisme ini tidak hanya menimbulkan tumpang tindih kewenangan, tetapi juga berdampak langsung pada efektivitas komunikasi dan koordinasi antarunit kerja di lingkungan bandara.

Anggota DPR RI, Reni Astuti dalan berita Humas Fraksi PKS (2025) menyampaikan bahwa kondisi ini menyebabkan terganggunya sinkronisasi manajemen dan operasional, sehingga berpotensi menciptakan miskomunikasi dan mismanajemen dalam pelayanan kepada penumpang.



Gambar 1.2 Dorongan Evaluasi Tata Kelola dan Peningkatan Layanan
Sumber: Humas Fraksi PKS (2025)

Komunikasi internal yang tidak berjalan optimal dapat menciptakan berbagai hambatan dalam proses pelayanan, mulai dari keterlambatan penanganan penumpang, informasi yang tidak tersampaikan dengan baik, hingga kesalahan dalam operasional harian. Menurut Robbins dan Judge (2017) komunikasi yang buruk dalam organisasi dapat menimbulkan kebingungan, konflik, dan penurunan kinerja. Dalam konteks pelayanan publik seperti bandara, hal ini dapat dengan cepat dirasakan oleh pengguna jasa dalam hal ini calon penumpang yang mengandalkan informasi akurat dan layanan yang responsif dalam setiap perjalanannya. Dampak dari ketidakefektifan komunikasi ini akan dirasakan langsung oleh calon penumpang dalam bentuk keterlambatan informasi, ketidakjelasan prosedur, atau layanan yang terkesan lambat dan tidak sigap. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang transparan, cepat, dan profesional, permasalahan komunikasi yang timbul akibat dualisme pengelolaan menjadi hambatan besar dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam kaitannya dengan permasalahan tersebut, kualitas layanan informasi menjadi salah satu elemen kunci yang sangat menentukan tingkat kepuasan calon penumpang. Di bandara, layanan informasi mencakup segala bentuk penyampaian informasi kepada pengguna, baik melalui media elektronik, pengumuman suara, papan informasi digital, maupun interaksi langsung dengan petugas informasi. Ketepatan, kecepatan, kejelasan, dan konsistensi informasi yang diberikan menjadi indikator utama dalam menilai mutu layanan informasi.

Dengan demikian, kualitas layanan informasi di Bandara Halim Perdanakusuma menjadi salah satu aspek yang mendesak untuk diperbaiki. Upaya peningkatan kualitas informasi ini bukan hanya tentang memperbanyak saluran komunikasi, tetapi juga tentang membangun koordinasi internal yang solid dan menggunakan teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung operasional sehari-hari. Perbaikan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperbaiki citra Bandara Halim sebagai gerbang transportasi udara yang modern, profesional, dan layak untuk Kota Jakarta.

Maka dari itu, berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi, Kualitas Layanan Informasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma".

1.2 Identifikasi Masalah

1. Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman antara petugas dan calon penumpang, serta menyebabkan keterlambatan atau ketidaktepatan informasi yang berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.
2. Tingkat pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kepuasan calon penumpang di Bandara Halim Perdanakusuma belum diketahui secara jelas. Ketidaksesuaian antara harapan dan realita layanan, khususnya dalam hal kecepatan, keakuratan, dan keramahan, berpotensi menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan.

3. Fasilitas yang tersedia di Bandara Halim Perdanakusuma diduga belum sepenuhnya memenuhi harapan calon penumpang. Ketidakmemadaian fasilitas dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mengganggu pengalaman pengguna, sementara pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan masih belum teridentifikasi secara jelas.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma?
2. Apakah Kualitas Layanan Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Calon Penumpang Bandara Halim Perdanakusuma?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan pada calon penumpang Bandara Halim Perdanakusuma.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas layanan informasi terhadap kepuasan pelanggan pada calon penumpang Bandara Halim Perdanakusuma.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada calon penumpang Bandara Halim Perdanakusuma.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam konteks komunikasi pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.
2. Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi manajemen Bandara Halim Perdanakusuma dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan informasi.
2. Memberikan gambaran kepada pengelola layanan informasi tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal.