

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Jambi merupakan salah satu Propinsi di Indonesia yang terletak di Pulau Sumatera. Keberadaan Jambi sebagai sebuah Propinsi melalui sebuah proses yang panjang dimana pada akhirnya Jambi dikukuhkan menjadi sebuah Propinsi dan menjadi bagian dari Negara Kesatuan Republik Indonesia melalui Peraturan Daerah Propinsi Jambi Nomor 1 tanggal 7 Juni 1970 yang berisi tentang hari lahir Propinsi Jambi.

Keberadaan Propinsi Jambi secara geografis terletak diantara  $0,45^{\circ}$  lintang selatan dan  $101,10^{\circ} - 104,55^{\circ}$  bujur timur. Propinsi Jambi sebelah utara berbatasan dengan Propinsi Riau, sebelah selatan berbatasan dengan Propinsi Sumatera Selatan, sebelah timur berbatasan dengan selat berhala dan sebelah barat berbatasan dengan Propinsi Sumatera Barat. Propinsi Jambi memiliki luas  $53.435,72 \text{ km}^2$  dengan luas daratan  $50.160,05 \text{ km}^2$  dan luas perairan  $3.274,95 \text{ km}^2$ . Propinsi ini terdiri atas 9 kabupaten dan 2 kotamadya. Luas Propinsi Jambi dengan bentangan yang ada menjadikan 60% daerah jambi sebagai hutan produksi, perkebunan, dan kehutanan yang menjadikannya sebagai salah satu propinsi penghasil produksi di Sumatera.



Gambar 1.1. Peta Provinsi Jambi

Posisi Propinsi Jambi cukup strategis karena langsung berhadapan dengan kawasan pertumbuhan ekonomi yaitu IMS-GT (Indonesia, Malaysia, Singapura *Growth Triangle*). Hal ini turut didukung dengan adanya sumber daya alam yang sangat melimpah. Kelapa sawit dan karet menjadi salah satu tanaman hasil utama dari Propinsi Jambi. Potensi kekayaan alam lainnya meliputi minyak bumi, batu bara, timah putih dan gas bumi.

Di tahun 2013, Kementerian Koordinator Perekonomian memasukkan tiga proyek besar di Propinsi Jambi ke dalam Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI). Ketiga proyek tersebut adalah pembangunan bandara sultan thaha jambi, pelabuhan samudera, dan kawasan ekonomi ujung jabung. Khusus untuk bandara proyek yang digagas akan memperpanjang landasan pacu di bandara sultan thaha jambi agar layak didarati pesawat berbadan lebar dan bisa menjadi bandara embarkasi haji.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah menentukan tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa Bandar udara terhadap pelayanan di Bandara Sultan Thaha Jambi. Untuk itu, tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi parameter - parameter kualitas pelayanan dan kepuasan;
2. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap parameter pelayanan di Bandara Sultan Thaha Jambi;
3. Menganalisis persepsi konsumen terhadap parameter-parameter layanan di Bandara Sultan Thaha Jambi;
4. Memberi masukan untuk perumusan strategi dalam peningkatan layanan konsumen.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui kondisi kepuasan konsumen dari data yang didapat dan data ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk

operasional bandara sehingga diharapkan dapat memenuhi upaya peningkatan kualitas layanan.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Pembahasan penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang dievaluasi adalah kualitas layanan di Bandara Sultan Thaha Jambi berdasarkan masukan dari pelanggan yang bepergian dari bandara tersebut;
2. Waktu penelitian pada hari kerja dan hari libur.

