

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan paradigma pemasaran telah mendorong reformasi di berbagai sektor usaha termasuk pada sektor jasa. Pembinaan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara reformasi pada sektor jasa. Kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Panjaitan & Yuliati, 2016). Selain itu, kualitas pelayanan yang baik merupakan persyaratan untuk sukses dan bertahan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif (Subekti, 2012).

Tuntutan atas kualitas pelayanan yang baik juga berlaku pada penyedia jasa kargo seperti jasa kargo pesawat. Salah satu bandara yang menyediakan jasa kargo pesawat adalah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Salah satu bandara yang berada di pulau Bali ini memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan pengiriman kargo (Kurniasih et al., 2019).

Berdasarkan data, jumlah pengguna jasa angkutan kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami penurunan selama masa pandemi covid-19. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu dan Meilani (2022) menunjukkan data, bulan april 2019 merupakan angka tertinggi dari permintaan kargo pesawat di masa sebelum pandemi dengan jumlah 2.397.023 Kg. Kemudian bulan februari 2020 merupakan angka terendah dari permintaan kargo pesawat di masa sebelum pandemi dengan jumlah 1.018.531 Kg. Jadi, perbandingan jumlah permintaan kargo udara di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai pada masa sebelum pandemi (2019-2020) dan selama pandemi (2020-2021) mengalami penurunan yang drastis.

Berdasarkan rilis Badan Pusat Statistik (BPS), di tahun 2022 permintaan jasa kargo pesawat di Bandar Internasional I Gusti Ngurah Rai mengalami fluktuatif. Besar penggunaan jasa kargo untuk penerbangan domestik di tahun 2022 bulan januari-agustus secara berurut adalah 1.404 ton, 1.270 ton, 1.402 ton, 1.239 ton, 989 ton, 933 ton, 900 ton, dan 901 ton. Sedangkan, besar penggunaan jasa

kargo untuk penerbangan internasional di tahun 2022 bulan Januari-Agustus secara berurut adalah 51 ton, 242 ton, 580 ton, 839 ton, 726 ton, 944 ton, 951 ton, 1.087 ton.

Permintaan jasa kargo pesawat tentu diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan kargo pesawat yang memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Kualitas pelayanan adalah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2012). Sejalan dengan itu, Sulistyawati dan Seminari (2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan.

Harapan pelanggan merupakan faktor penting, sehingga kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Özcelik et al., 2007; Mulyapradana & Lazulfa, 2018). Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan (Kotler & Armstrong, 2012). Akan tetapi, kepuasan pengguna jasa kargo lebih menitikberatkan pada kinerja jasa kargo yang meliputi kinerja fasilitas, kinerja sumber daya manusia (SDM) dan kinerja pelayanan.

Selain kepuasan, loyalitas para pengguna jasa merupakan elemen penting bagi sebuah perusahaan barang maupun jasa. Peran pengguna jasa menjadi sangat vital bagi kelangsungan perusahaan, sehingga tidak berlebihan jika banyak kalangan mengatakan bahwa hidup matinya perusahaan di tangan pelanggan (Sayekti et al., 2012). Oleh karena itu, loyalitas konsumen atau pengguna jasa patut dijaga oleh perusahaan penyedia barang atau jasa.

Loyalitas konsumen atau pengguna jasa merujuk pada kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian/penggunaan jasa terjadi tidak kurang dari dua kali (Griffin, 2003). Loyalitas konsumen juga merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen perusahaan tersebut. Sebagai

misal, penggunaan jasa kargo pesawat pada salah satu perusahaan maskapai tertentu secara berulang-ulang menunjukkan bahwa pengguna jasa tersebut loyal.

Secara umum Griffin (2008 : 82-86) menyimpulkan bahwa konsumen yang loyal menunjukkan empat perilaku membeli yang berbeda, yaitu: melakukan pembelian berulang, pembelian antar lini produk, pemberian rekomendasi kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing. Keempat perilaku tersebut juga merupakan indikator loyalitas para pengguna jasa. Sehingga pada penelitian ini, indikator loyalitas pengguna jasa kargo pesawat akan memodifikasi dari keempat perilaku tersebut.

Loyalitas pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan penyedia jasa. Setiap perusahaan akan berusaha memberikan layanan terbaik agar dapat menciptakan kepuasan konsumen serta mempertahankan loyalitas konsumen atau *customer loyalty* (Cheng et al., 2008). Sebab, salah satu tujuan utama kualitas pelayanan adalah untuk mempertahankan konsumen yang komit dan menguntungkan bagi perusahaan, sehingga perusahaan akan memfokuskan pada penarikan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan konsumen tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, kualitas pelayan jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai cukup baik. Akan tetapi, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, karena masih kurang memadai. Salah satu contoh adalah kinerja fasilitas parkir kendaraan. Fasilitas parkir kendaraan yang membawa barang dari pengguna jasa kurang luas, akibatnya para pengguna jasa harus menunggu secara bergantian bila ingin mengantar barang kiriman.

Berdasarkan uraian masalah ini, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kargo di Bandara Intrnasional I Gusti Ngurah Rai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
3. Bagaimanakah loyalitas pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap kepuasan pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap loyalitas pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka dilakukan batasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Obyek penelitian meliputi pengguna dan penyedia jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Penyedia jasa yang dimaksud adalah PT. Angkasa Pura I Logistik (APL), PT Bali Indonesia Global Servis (BIGS), PT Dharma Bandar Mandala (DBM), PT Adhi Guna Antara (AGA), PT Suryagita Nusantara (SN).
3. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas layanan jasa kargo, kepuasan pengguna jasa kargo dan loyalitas pengguna jasa kargo.
4. Penelitian dilaksanakan selama periode 1 bulan dari tanggal 22 Agustus hingga 22 September 2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kargo, kepuasan pengguna jasa kargo dan loyalitas pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap kepuasan pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap loyalitas pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi peneliti, pembaca, maupun pengelola jasa kargo pesawat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menemukan hal-hal apa saja yang menjadi kendala dalam kualitas pelayanan jasa kargo EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) yang ada di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
2. Dapat menemukan hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kargo, kepuasan dan loyalitas pengguna jasa kargo EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) yang ada di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi instansi terkait yaitu EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara) yang ada di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyajian penelitian ini dibagi dalam beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, serta menunjukkan penyelesaian pekerjaan yang sistematis. Pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

1. BAB I. Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II. Tinjauan Pustaka

Berisi kajian pustaka, landasan teori, defenisi operasional dan hioptesis penelitian. Kajian pustaka, memuat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan penyedia jasa, kepuasan pengguna jasa, dan loyalitas pengguna jasa. Landasan Teori, memuat teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam menyusun penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai

3. **BAB III. Metode Penelitian**

Berisi tetang tata cara yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini menjelaskan jenis penilitan, variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumulan data dan prosedur analisis data.

4. **BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berisi tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan. Pada bagian hasil penelitian menjelaskan informasi tentang karakteristik objek penelitian, hasil uji instrumen penelitian, hasil analisis statistik deskriptif dan hasil analisis statistik inferensial. Sedangkan pada bagian pokok pembahasan, menguraikan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yaitu: hasil penelitain kualitas pelayanan jasa kargo, tingkat kepuasan pengguna jasa kargo, loyalitas pengguna jasa kargo, pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap kepuasan pengguna jasa kargo, dan pengaruh kualitas pelayanan jasa kargo terhadap loyalitas pengguna jasa kargo.

5. **BAB V. Penutup**

Berisi tentang uraian kesimpulan dan saran atas hasil penelitian. Pada bagian hasil kesimpulan menjelaskan secara singkat hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang ada. Sedangkan pada bagian saran menjelaskan tentang saran yang dapat dilakukan oleh para penyedia jasa kargo di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan para peneliti selanjutnya.