

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan suatu hal yang sangat berpengaruh pada keadaan, baik keadaan psikis maupun non psikis. Keadaan sehat memungkinkan setiap orang dapat melakukan aktivitas dan produktivitas dengan lebih optimal, oleh sebab itu pentingnya dalam menjaga atau memelihara kesehatan. Virus tersebut bermula dari kota Wuhan, China pada tahun 2019, memiliki berbagai varian dengan sistem kerja yang merusak saluran nafas makhluk hidup dan penyebarannya sangat signifikan. Virus Covid-19 kini sudah menyebar di hampir seluruh negara dengan ratusan juta orang terinfeksi positif Covid-19. Salah satunya negara Indonesia yang terkena dampak virus tersebut, terdapat suspek Covid-19 sebanyak 4.35 juta jiwa positif Covid-19 dan 144 ribu jiwa meninggal dunia, data tersebut bersumber dari <https://www.covid19.go.id>. Dengan adanya wabah tersebut mengakibatkan berbagai sektor yang terganggu sehingga kegiatan dan gaya hidup masyarakat pun ikut berubah akibat adanya Covid-19. Adanya pandemi Covid-19 yang berdampak pada semua sektor (baik sektor perindustrian, transportasi, kesehatan, pendidikan, dan sebagainya) pemerintah memberlakukan *lockdown* dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dalam waktu cukup lama dengan tujuan agar masyarakat dan lingkungan terlindungi, tujuan kebijakan tersebut ditunjukkan juga untuk mengurangi jumlah penularan dan penyebaran Covid-19. Banyak instansi, lembaga, sekolah, tempat rekreasi, dan fasilitas publik lainnya yang ditutup untuk sementara waktu. Indonesia merupakan negara yang menjalin kerja sama dengan berbagai negara salah satunya yaitu China. Dari pengamatan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) menjelaskan bahwa Indonesia dan China hampir 10 tahun terakhir menjalin kerja sama dan saling mempengaruhi satu sama lain untuk meningkatkan kerja sama di kawasan Asia khususnya untuk Indonesia sendiri. Maka dari itu negara Indonesia dituntut untuk

berinovasi dalam mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi. Terutama dalam situasi dan kondisi adanya pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 yang terjadi khususnya di negara Indonesia ini juga menjadikan tugas tersendiri bagi pemerintah dalam memerangi atau menekan laju pertumbuhan Covid-19. Dalam penekanan laju pertumbuhan Covid-19 diperlukan sebuah inovasi. Era revolusi industri 4.0 merupakan fenomena mengkolaborasikan teknologi siber dengan teknologi otomatisasi. Kemajuan teknologi tersebut sangat mempermudah dan membantu dalam kehidupan setiap manusia, terutama di masa pandemi antara lain sebagai sarana edukasi, komunikasi, transaksi, informasi dan kebutuhan hidup lainnya. Pemanfaatan teknologi masa kini merupakan sebuah wujud inovasi dan diharapkan diharapkan dapat menciptakan hubungan baru antara manusia dengan mesin yang mutakhir atau hubungan antara dunia nyata dan dunia maya dan memperbaiki pertumbuhan ekonomi yang lebih baik. Perkembangan teknologi menyatukan segala aktivitas kedalam bentuk virtual tanpa adanya pertemuan dari dua orang atau lebih. Kini berbagai kegiatan secara virtual pun masuk ke dunia bisnis transportasi secara digital, pemanfaatan hal tersebut meringankan pengguna jasa.

Pada dunia transportasi pelayanan berbasis digital mudah dijumpai atau ditemukan di pusat layanan publik salah satunya di bandara. Bandara merupakan tempat dimana pesawat terbang lepas landas dan salah satu fasilitas umum yang berfungsi untuk pelayanan jasa angkut manusia dan kargo melewati jalur udara yang memiliki area, khususnya daratan yang memiliki bangunan dan instalasi tertentu yang berhubungan dengan kegiatan penerbangan dan keseluruhannya diperuntukkan sebagai tempat keberangkatan (*departure*), kedatangan (*arrival*) dan segala pergerakan pesawat terbang. Setiap bandara di Indonesia dikelola oleh masing-masing badan pengelolaan bandar udara antara lain Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), TNI dan Swasta. Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia memiliki sebanyak 351 bandara yang tercatat pada lima tahun terakhir (2016 - 2021). Terdapat 87 unit bandara baru yang dibangun Pemerintah dengan rata-rata bandara paling banyak untuk penerbangan domestik. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

mengelola 34 unit bandara antara lain terdapat 15 unit dikelola oleh PT Angkasa Pura I dan 19 unit dikelola PT Angkasa Pura II, sisanya dioperasikan oleh TNI dan Swasta. Salah satu pengelola bandara di Indonesia dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Angkasa Pura I dan II memanfaatkan keadaan di masa pandemi ini dengan kecanggihan teknologi di era revolusi industri 4.0 yang berhubungan dengan layanan, yang mengeluarkan inovasi baru yaitu *Virtual Customer Assistant* (VICA) dengan konsep melalui perangkat layar monitor yang bertugas untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pada penumpang dan petugas tanpa adanya interaksi secara fisik (*physical distancing*) guna menekan laju pertumbuhan Covid-19 serta akan menjadi syarat mutlak yang harus diterapkan setiap proses pelayanan karena adanya perubahan perilaku masyarakat (*new normal era*) di masa pandemi Covid-19. Terdapat beberapa bandara yang telah menggunakan perangkat tersebut antara lain pada PT Angkasa Pura I terdapat 15 bandara dan PT Angkasa Pura II terdapat 19 bandara. Dari sekian bandara tersebut *Yogyakarta International Airport* (YIA) bandara baru yang diresmikan pada tanggal 28 Agustus 2020 oleh Presiden Republik Indonesia, terletak di Kulon Progo juga telah menggunakan *Virtual Customer Assistant* (VICA) dengan sistem pelayanan bandara yang terbaru kini sangat membantu penumpang sehingga memberikan kenyamanan dan memenuhi harapan mereka. Selain itu berguna meningkatkan atau mendukung layanan prima (*Excellent Services*) di *Yogyakarta International Airport* (YIA).

Virtual Customer Assistant (VICA) sebagai inovasi layanan perlu dikaji dianalisis bagaimana tingkat efektivitas dan efisiensinya untuk mengetahui apakah alat tersebut mampu membantu laju penekanan Covid-19. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul dan permasalahan tersebut untuk menganalisis penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) yang ditinjau dari efektivitas dan efisiensi. Sehingga peneliti mengambil judul **“Analisis Penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Layanan Penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini maka diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) bagi layanan penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA) ditinjau dari segi efektivitas?
2. Bagaimana hasil analisis penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) bagi layanan penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA) ditinjau dari segi efisiensi?
3. Bagaimana rekomendasi dalam analisis penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) di *Yogyakarta International Airport* (YIA)?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat banyak faktor yang terkait, maka penelitian ini akan di fokuskan pada analisis penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) terhadap efektivitas dan efisiensi layanan penumpang pada tanggal 12 September – 12 Oktober 2022 di *Yogyakarta International Airport* (YIA).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui efektivitas dari *Virtual Customer Assistant* (VICA) bagi layanan penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA).
2. Mengetahui efisiensi dari *Virtual Customer Assistant* (VICA) bagi layanan penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA).
3. Memberikan rekomendasi yang baik untuk *Virtual Customer Assistant* (VICA) bagi layanan penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA).

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dihasilkan sebagai berikut:

1. Didapatkan informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan *Virtual Customer Assistant* (VICA) yang telah dianalisis bagi layanan penumpang di *Yogyakarta International Airport* (YIA).
2. Layanan informasi berbasis digital berupa *Virtual Customer Assistant* (VICA) sebagai fasilitas baru di *Yogyakarta International Airport* (YIA).
3. Pentingnya inovasi teknologi dalam memberikan *Excellent Services* di *Yogyakarta International Airport* (YIA).
4. Diharapkan menjadi masukan untuk PT Angkasa Pura I dalam memberikan dan meningkatkan fasilitas layanan di *Yogyakarta International Airport* (YIA).

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan yang digunakan dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini:

1. BAB I LATAR BELAKANG

Pada bab ini berisi beberapa penjelasan mengenai latar belakang mengenai terciptanya *Virtual Customer Assistant* (VICA), rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang beberapa teori-teori dasar mengenai efektivitas, efisiensi dan teori tentang perhitungan yang mendukung dalam menjelaskan permasalahan dalam penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode dan langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk pemecahan masalah yang bertujuan menemukan hasil analisis efektivitas dan efisiensi *Virtual Customer Assistant* (VICA).

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan menganalisis data yang diperoleh peneliti dari pengumpulan data, serta pengkategorian nilai hasil analisis dan efektivitas dan efisiensi, serta rekomendasi *Virtual Customer Assistant* (VICA).

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan bab sebelumnya dan juga dipaparkan beberapa saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.