

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bandar Udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa angkutan udara, dimana didalamnya terdapat pelayanan jasa penumpang pesawat udara sebagai pengguna dari moda transportasi udara tersebut, pada penelitian ini Yogyakarta *Internasional Airport* menjadi topik mengenai analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Yogyakarta Internasional Airport* dibangun di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan surat Keputusan Nomor: KP.1164/tahun 2013 tanggal 11 November 2013 dan kemudian pada tahun 2018 dibangun Bandara tersebut dan beroperasi sejak April 2019 yang kemudian diresmikan oleh Presiden Jokowi pada tanggal 28 Agustus 2020. Arsitektur *Yogyakarta Internasional Airport* sangat indah dengan menghadirkan konsep Bandara *futuristic* dan modern tetapi masih memiliki dan menunjukkan identitas dari budaya Jogja itu tersendiri.

Yogyakarta Internasional Airport juga merupakan Bandara pertama di Indonesia yang meraih sertifikat *Gold GreenShip Building*. *Gold GreenShip Building* merupakan sebuah penilaian yang berdasarkan aspek-aspek seperti efisiensi penghematan energi, penghematan air, pengembangan lokasi Gedung, kenyamanan dan Kesehatan Gedung serta pengelolaan lingkungan Gedung, dengan diperolehnya sertifikat tersebut *Yogyakarta Internasional Airport* telah mengimplementasikan pengoperasian dan praktik-praktik bandara yang ramah lingkungan dan memiliki konservasi energi yang baik. Dengan sertifikat *Gold GreenShip Building* tersebut diharapkan *Yogyakarta Internasional Airport* menjadi contoh bagi pembangunan Bandara dengan *eco airport* dan ramah lingkungan untuk generasi Indonesia dimasa mendatang. Penghargaan yang telah diraih oleh *Yogyakarta Internasional Airport* mampu menaikkan harapan wisatawan terhadap *Yogyakarta Internasional Airport* menjadi lebih tinggi terutama dalam hal kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang.

Yogyakarta *Internasional Airport* juga mendapatkan penghargaan sebagai *Best Airport of 5 to 15 Million Passengers in Asia-Pacific* dan *Most Enjoyable Airport in Asia-Pacific* pada *ASQ Awards*. *ASQ Awards* merupakan wujud pengakuan kepada pengelola bandara-bandara di dunia yang mampu memberikan *customer experience* terbaik yang didasarkan atas suara pengguna jasa bandara. Pengguna jasa bandara dalam hal ini direfleksikan dalam setiap aspek dari program *Airport Service Quality (ASQ)* dalam pengakuan atas upaya-upaya dari komunitas bandara dalam menghadirkan pengalaman pelanggan yang luar biasa.

Seiring dengan perkembangan pembangunan di Yogyakarta *Internasional Airport* membuat Yogyakarta *Internasional Airport* memiliki daya tarik tersendiri untuk para penumpang yang akan menggunakan moda transportasi udara. Pada peresmian Yogyakarta *Internasional Airport* pada 28 Agustus 2020, Presiden Republik Indonesia Ir. Joko Widodo mengatakan Yogyakarta *Internasional Airport* menjadi salah satu Bandara terbaik di Indonesia dengan berbagai keistimewaan (Sumber: <https://portal.dephub.go.id/post/read/resmikan-bandara-International-yogyakarta,-presiden-ri--ini-bandara-terbaik-di-indonesia>). Bandara tersebut di rancang tahan gempa dan tsunami yang dimana dapat dilihat lokasi Bandara tersebut berdekatan dengan pantai, Yogyakarta *Internasional Airport* juga memiliki terminal 14 kali lebih banyak dari Bandara Adisucipto yang dapat menampung 20 juta penumpang, Yogyakarta *Internasional Airport* juga memiliki teknologi deteksi dini tsunami yang dimana teknologi ini merupakan satu-satunya Bandara di Indonesia yang dilengkapi sistem peringatan dini tsunami.

Dengan berbagai keistimewaan yang menjadikan Yogyakarta *Internasional Airport* sebagai Bandara terbaik tentu terdapat hal-hal yang mempengaruhi kepuasan penumpang ketika akan melakukan perjalanan maupun yang menjadikan Yogyakarta *International Airport* sebagai *final destination* seperti bagaimana pihak Bandara memberikan layanan yang *responsiveness* terhadap keinginan dan kebutuhan penumpang yang dimana juga diikuti dengan penyampaian yang runtut dan mudah dipahami oleh penumpang, perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing penumpang sehingga kita bisa mengetahui kebutuhan serta keinginan dari penumpang secara spesifik dan bagaimana kita

bisa memenuhi harapan penumpang hingga keramahan yang diberikan oleh petugas di Yogyakarta *Internasional Airport* seperti penumpang merasa nyaman dengan jumlah terminal yang dimiliki Yogyakarta *Internasional Airport* sehingga jumlah penerbangan juga bertambah yang membuat penumpang memiliki banyak pilihan waktu penerbangan dan maskapai yang tersedia di bandara tersebut.

Dengan penjabaran diatas pelayanan-pelayanan yang dirasakan oleh penumpang ketika akan melakukan perjalanan maupun yang akan menjadikan Yogyakarta *Internasional Airport* sebagai *final destination* seperti ketepatan saat akan mengambil bagasi di *baggage claim area*, *signage* yang dapat dilihat dengan jelas oleh penumpang selaku pengguna moda transportasi udara, petugas yang berjaga pada setiap daerah di Yogyakarta *Internasional Airport* guna mengarahkan dan memberi informasi kepada penumpang yang akan melakukan perjalanan melalui Yogyakarta *Internasional Airport* hingga kemudahan penumpang dalam melakukan proses pelaporan diri di konter transit dan transfer pada Bandara tersebut.

Sehingga dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perlu adanya sebuah penelitian untuk melihat tingkat kepuasan penumpang dalam analisa kualitas layanan di sebuah Bandar Udara, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Kualitas Layanan Di Yogyakarta *International Airport* Sebagai Bandara Terbaik Di Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *Internasional Airport*?
2. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *Internasional Airport*?
3. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *Internasional Airport*?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus pada inti permasalahan yang dirumuskan pada sub bab diatas maka dilakukan pembatasan-pembatasan permasalahan seperti:

1. Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang diatas, peneliti memberi batasan masalah pada pelayanan dari bulan April 2023 sampai dengan bulan Mei 2023 pada Yogyakarta *Internasional Airport*.
2. Pengambilan data kepuasan pelayanan Yogyakarta *Internasional Airport* pada saat padat jadwal penerbangan pada bulan April 2023 sampai dengan bulan Mei 2023.
3. Inputan yang akan di analisis pada kepuasan pelayanan Yogyakarta *Internasional Airport* berdasarkan penumpang yang melakukan perjalanan melalui Yogyakarta *Internasional Airport*.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini seperti Teknik Analisis Data, Uji Hipotesis dan Asumsi Klasik.

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh variable realibilitas (*reliability*) terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *Internasional Airport*.
2. Untuk menganalisis pengaruh variable empati (*empathy*) terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *Internasional Airport*.
3. Untuk menganalisis pengaruh variable daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta *Internasional Airport*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan yang baru dalam hal analisis kepuasan pelayan yang dirasakan oleh penumpang di Yogyakarta *International Airport*
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terhadap faktor-faktor apa saja yang diperhatikan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan di Yogyakarta *International Airport*.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan susunan secara umum yang menjelaskan permasalahan secara detail yang terdiri dari beberapa bab dan sub bab. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan panduan dari dokumen panduan Tugas Akhir mahasiswa Strata 1 (S1) Departemen Teknik Dirgantara Institut Teknologi Dirgantara Adisutjipto Yogyakarta yang secara umum menjelaskan mengenai penulisan Tugas Akhir antara lain:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang topik yang akan dibahas pada penelitian ini. Adapun yang akan dibahas meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika laporan pada tugas akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang landasan teori untuk menunjang penelitian, pada bab ini berisi kajian Pustaka dan landasan teori.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang jalannya sebuah penelitian, berisikan diagram alir penelitian beserta penjelasannya.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan hasil penelitian serta penjelasan terhadap hasil penelitian tersebut.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran untuk pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi daftar sumber yang menjadi referensi laporan ini.