

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pertumbuhan daerah semakin lama semakin meningkat terkhususnya pada sektor transportasi. Terdapat tiga macam alat transportasi, diantaranya ialah transportasi laut, darat dan udara. Dari ketiga moda transportasi tersebut, bandar udara merupakan salah satu sarana perhubungan yang mempunyai peranan yang cukup penting bagi masyarakat (Rashoky, 2013). Fungsi dan peranan transportasi udara ini cukup efektif dan strategis dalam kehidupan manusia yaitu sebagai pendorong, penggerak dan penunjang kegiatan pembangunan dalam segala sektor, baik sektor perhubungan, perdagangan, sosial dan ekonomi, maupun lingkungan (Ariwibowo, 2015).

Peran bandar udara tidak terlepas dari fasilitas dan kualitas pelayanannya. Semakin tingginya pertumbuhan penduduk suatu wilayah maka semakin tinggi juga kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi udara. Sehingga bandar udara perlu terus meningkatkan standar pelayanan maupun fasilitas bandar udara.

Menurut PM Nomor 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan yang baik harus memastikan bahwa pelayanan dan fasilitas yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa serta memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan.

Penilaian mengenai pelayanan tentunya didapat dari berbagai pihak salah satunya ialah pengguna jasa bandar udara. Pengguna jasa bandar udara adalah mereka yang menggunakan jasa atau dengan kata lain adalah konsumen. Persepsi adalah cara seseorang melihat, merasakan, atau mengerti dunia di sekitar berdasarkan informasi yang diterima melalui panca indera. Setiap pengguna jasa tentu memiliki persepsi mengenai *experience* yang mereka rasakan. Konsumen

yang menggunakan jasa perlu merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan agar mendapat citra yang baik bagi perusahaan.

Bandar Udara Lede Kalumbang adalah bandar udara yang berada di pulau Sumba tepatnya di Desa Payola Umbu, Kecamatan Loura, Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Sebelumnya Bandar Udara Lede Kalumbang dikenal dengan nama Bandar Udara Tambolaka. Perubahan nama Bandar Udara ini diresmikan berdasarkan keputusan Menteri Perhubungan yang sebelumnya didasarkan oleh Surat Permohonan dari Bupati Sumba Barat Daya (Dishub 550/238/SBD/IX/2022). Perubahan nama menjadi Bandar Udara Lede Kalumbang sebagai tanda penghormatan kepada Kepala Daerah Sumba pertama yakni Lede Kalumbang. Bandar udara ini merupakan salah satu peninggalan Jepang tahun 1945 dan kemudian terus mengalami perbaikan hingga sekarang ini.

Tentunya dalam melakukan pelayanan sudah seharusnya mengikuti standar pelayanan yang berlaku, namun tentu penumpang memiliki persepsi atau keinginan yang berbeda bahkan lebih dari standar yang ada. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah tingkat pelayanan sudah sesuai dengan PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan apakah ada perbedaan persepsi penumpang dengan pelayanan yang ada pada Bandar Udara Lede Kalumbang.

Dari permasalahan di atas, penulis mengambil judul penelitian “Tingkat Pelayanan dan Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Lede Kalumbang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Lede Kalumbang sebagaimana termuat dalam PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara ?.
2. Bagaimana persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Lede Kalumbang ?.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk menghindari ruang lingkup yang cukup luas, maka pokok penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian di Bandar Udara Lede Kalumbang Sumba Barat Daya.
2. Penelitian berdasarkan acuan PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
3. Penelitian memfokuskan pada tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Lede Kalumbang.
4. Analisis persepsi penumpang menggunakan gap analisis dengan indikator aspek pelayanan dalam PM Nomor 178 Tahun 2015.
5. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang sudah pernah melakukan perjalanan dari dan ke Bandar Udara Lede Kalumbang.
6. Pengambilan data per tanggal 10 Juli 2023 s/d 23 Juli 2023.
7. Perhitungan pengambilan sampel dan penumpang waktu sibuk menggunakan data tahun 2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Lede Kalumbang sebagaimana yang termuat dalam PM Nomor Nomor 178 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
2. Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Lede Kalumbang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini sebagai berikut.

1. Dari hasil penelitian ini mendapatkan pengetahuan tentang tingkat pelayanan pengguna jasa bandar udara.
2. Dari hasil penelitian ini dengan mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Lede Kalumbang, jika terdapat

kekurangan, maka pengelola Bandar Udara dapat memperbaiki pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) Bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yang di antaranya menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini penulis ingin menerangkan secara teoritis tentang konsep dasar sistem yang dibahas dalam ruang lingkup, yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, dan link-link yang ada. Yang antara lain memuat teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir kajian pustaka dan landasan teori.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini diuraikan mengenai prosedur pengumpulan data, serta cara metode pengolahan/analisis hasil penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini terdiri atas deskripsi penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan, pengujian dan analisis hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang dapat berguna bagi tercapainya pengembangan sistem di masa yang akan datang.