

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah salah satu bagian yang berperan penting dalam jalannya roda kehidupan, terutama dalam kegiatan untuk memindahkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain. Untuk mempermudah lancarnya pergerakan seseorang dari suatu tempat ke tempat lain, tentunya dibutuhkan penyediaan sarana angkutan umum yang aman, nyaman dan dengan biaya yang terjangkau (Bagus, 2015). Definisi dari transportasi umum atau *public transportation* adalah sebuah fasilitas layanan yang melayani jasa mobilisasi masyarakat perkotaan untuk mendukung berbagai macam aktifitas yang dijalani (Sanang, 2018).

Penataan sistem transportasi harus dilakukan secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh rakyat. Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah pesawat komersial. Pengembangan angkutan umum masal berbasis udara di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan cepat dan menjangkau seluruh wilayah di Indonesia (Haryono, 2010).

Wilayah Indonesia yang luas dan berbentuk kepulauan belum sepenuhnya dapat dijangkau masyarakat membuat pemerintah terus melakukan pembaharuan dalam bidang transportasi darat khususnya jalur udara. Bertambahnya berbagai rute di berbagai penjuru dunia hingga pelosok daerah memiliki konsekuensi dengan dibuatnya bandara baru. Salah satu bandara baru di Indonesia adalah *New Yogyakarta International Airport* yang berlokasi di Kabupaten Kulonprogo. Area bandara berada tepat mendekati bibir pantai dengan dikurangi situs Gunung Lanang adalah 645.63 Ha yang tersebar di 5 desa di Kecamatan Temon, yaitu Desa jangkar, Desa Sindutan, Desa palihan Desa Kebonrejo (Baskoro, 2016).

Persaingan dalam bisnis layanan jasa pada masa sekarang benar-benar berkembang pesat. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan pelanggan. Sehingga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut akan terjaga. Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa adalah PT. Angkasa Pura I.

Pada masa sekarang ini transportasi udara berubah dengan cepat, dimana salah satu pilihan jasa transportasi yang sangat cepat dan menghemat waktu adalah melalui jasa angkutan udara. Penyedia jasa ini perlu meningkatkan pelayanannya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan. Persepsi penumpang terhadap kualitas layanan bandar udara hanyalah salah satu dari beberapa variabel, misalnya rute, penjadwalan, lokasi dan harga. Hal ini memberikan kontribusi kepada keseluruhan daya pikat bandara.

Salah satu cara agar suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi harapan kepuasan konsumen (Sugiarti, 2021). Begitu pentingnya peran layanan dalam menciptakan citra bagi perusahaan.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan peringkat keputusan, dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan (Kotler, 2009). Dengan demikian publik akan mengenal, memahami keberadaan perusahaan sehingga terjalin suatu hubungan baik antar perusahaan dengan publiknya dan hal ini akan membentuk citra positif perusahaan. Dalam membina hubungan baik antar perusahaan dan konsumen, salah satunya adalah melalui layanan, sehingga penting untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah PT. Angkasa Pura I (Persero) yang menaungi *New Yogyakarta International Airport*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Layanan Operasional Penerbangan Domestik di *New Yogyakarta International Airport* Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) pada penerbangan domestik di New Yogyakarta *International Airport*?
2. Indikator-indikator apa saja yang perlu ditingkatkan pelayanannya di New Yogyakarta *International Airport* khususnya pada penerbangan domestik?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dan di bahas pada penelitian ini memiliki batasan-batasan yang mencakup:

1. Pengambilan sampel penelitian bertempat di terminal domestik New Yogyakarta *International Airport* dan dilaksanakan dari bulan Oktober 2022 sampai dengan November 2022.
2. Penelitian menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) pada penerbangan domestik di New Yogyakarta *International Airport*.
2. Mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu ditingkatkan pelayanannya di New Yogyakarta *International Airport* khususnya pada penerbangan domestik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu bagi pihak instansi yang bersangkutan yakni New Yogyakarta *International Airport*, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam menjaga kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan bab yang akan dibahas. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematik penulisan.

BAB II TINAJUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori yang menjadi dasar dalam penelitian. Teori-teori yang relevan dapat membantu penulis dalam proses penyelesaian penelitian Tugas Akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk menyusun Tugas Akhir meliputi objek penelitian, alur penelitian dan metode pengumpulan data penelitian yaitu dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan secara teoritis, maupun perhitungan. Juga menguraikan analisa dari hasil pengolahan data dan pembahasan masalah yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang pernyataan singkat dan jelas tentang kesimpulan serta saran dari apa yang diperoleh dalam penelitian dan merupakan jawaban dari tujuan penulisan Tugas Akhir.