

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini transportasi udara mengalami pertumbuhan yang cenderung meningkat, baik pada pergerakan pesawat penumpang maupun pesawat kargo. Pada saat melakukan kegiatan transportasi udara (penerbangan) melibatkan pesawat udara sebagai transportasi udara dan bandar udara (bandara) sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Bandara adalah Kawasan didaratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat untuk mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

PT Angkasa Pura I (Persero) telah membangun bandara baru di Yogyakarta yaitu Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Bandara YIA) yang berada di Kulon Progo Yogyakarta. Bandara YIA mulai beroperasi pada tahun 2020, Bandara YIA diklaim sebagai salah satu bandara terbesar di Indonesia dengan luas terminal penumpang sebesar 219.000m<sup>2</sup> dan total luas area bandara mencapai 587 hektare. Untuk meningkatkan layanan terhadap penumpang, Bandara YIA juga telah menyiapkan sejumlah fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan penumpang yaitu bekerjasama dengan pihak Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai salah satu transportasi yang digunakan baik itu dari kota Yogyakarta-Wates-YIA maupun sebaliknya.

Selain menyediakan layanan transportasi dari dan menuju Yogyakarta, di bandara YIA juga memiliki layanan fasilitas seperti *Toll Gate* palang parkir, daerah parkir kendaraan, gedung penghubung atau *YIA Art Corner*, *Drop zone Area*, *Pick Up Zone Area*, *Screening Check Point* satu (SCP 1), *Lobby*, *Check in Area*,

*Screening Check Point* dua (SCP 2), Ruang Tunggu Keberangkatan, Ruang Tunggu kedatangan, *Boarding Gate*, *Baggage Claim Area*.

Sebelum kegiatan kebandarudaraan dipindahkan ke Bandara YIA, seluruh kegiatan kebandarudaraan sebelumnya dilaksanakan di Bandara *Internasional* Adisutjipto yang berada di pusat kota Yogyakarta. Pada saat kegiatan kebandarudaraan mulai beroperasi di Bandara Internasional Yogyakarta pada tahun 2020, saat itu bertepatan dengan masa pandemi dimana kegiatan jasa kebandarudaraan tidak terlaksana dengan optimal yang menyebabkan beberapa keluhan dari penumpang terkait pelayanan fasilitas sisi darat di Bandara YIA.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penumpang, pihak bandara YIA sudah menyediakan beberapa media yang bisa digunakan sebagai tempat menampung kritik dan saran dari penumpang untuk pihak bandara yaitu melalui Website bandara YIA atau langsung mengisi kotak saran yang sudah disediakan di *Check in* area, SCP 2, Ruang tunggu keberangkatan, dan Ruang tunggu kedatangan.

Berdasarkan data yang ditemukan melalui jejaring sosial seperti twitter dan ulasan google bandara YIA selama 4 bulan terakhir (januari 2023 s/d april 2023) terdapat 20 keluhan mengenai fasilitas sisi darat di Bandara Internasional Yogyakarta . Terdapat beberapa jenis keluhan yang diberikan penumpang seperti pada area gedung penghubung dimana kebersihan fasilitas umum yang tidak terjaga, area lobby dan ruang tunggu keberangkatan bandara suhu ruangan yang panas dikarenakan pendingin ruangan tidak berfungsi dengan optimal, tidak tersedianya kursi di ruang tunggu kedatangan penumpang dan lain sebagainya. Pada tabel 1.1 berikut ini merupakan beberapa contoh yang ditemukan pada ulasan google dan twitter angkasa pura :

Tabel 1.1 Kritik dan Saran Penumpang Bandara YIA

No	Kritik dan Saran	Sumber
1	Petunjuk jalan di area bandara yang membingungkan penumpang	Ulasan Google Bandara YIA
2.	Kurangnya kursi di ruang tunggu keberangkatan penumpang	Twitter Angkasa Pura I
3.	Tidak tersedianya trolley di area Gedung penghubung	Twitter Angkasa Pura I
4.	Tidak tersedianya listrik pada colokan area gate 3 ruang tunggu keberangkatan	Twitter Angkasa Pura I
5.	Suhu ruangan yang panas pada lobby bandara	Twitter Angkasa Pura I
6.	Suhu ruangan yang panas pada ruang tunggu bandara	Twitter Angkasa Pura I
7.	Travelator tidak nyala pada area Kedatangan	Twitter Angkasa Pura I
8.	Tiang lampu area drop zone yang sangat kotor	Twitter Angkasa Pura I
9.	Suasana bandara yang tidak nyaman	Twitter Angkasa Pura I
10.	Fasilitas komputer ruang tunggu keberangkatan yang bermasalah dengan sistem bahasa yang digunakan	Twitter Angkasa Pura I
11.	Fasilitas wifi bandara yang tidak bisa digunakan	Twitter Angkasa Pura I
12.	Tidak tersedianya mukenah pada musholla umum bandara	Twitter Angkasa Pura I
13.	Kondisi panel kayu yang sudah terlepas pada lantai Lounge Concordia YIA	Twitter Angkasa Pura I
14.	Tidak terjaga nya kebersihan pada <i>smoking area pick up zone</i> bandara YIA	Ulasan Google Bandara YIA

15.	Toilet pada area kedatangan yang sebagian tidak bisa digunakan	Ulasan Google Bandara YIA
16.	<i>Charging Station</i> belum bisa digunakan pada area lobby	Ulasan Google Bandara YIA
17.	Petugas area parkir yang tidak membantu penumpang saat memarkirkan kendaraan	Ulasan Google Bandara YIA
18.	Petugas keamanan yang kurang ramah dengan penumpang	Ulasan Google Bandara YIA
19.	Tidak tersedianya kursi pada area penjemputan penumpang	Ulasan Google Bandara YIA
20.	Area sekitar bandara yang kurang terawat seperti banyak nya rumput liar yang tidak dibersihkan	Ulasan Google Bandara YIA

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang mengenai fasilitas sisi darat di Bandara YIA karena selama beroperasi belum pernah dilakukan analisis tersebut. Menurut [1]. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Mengukur kepuasan penumpang dalam hal ini penumpang, sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang secara langsung dari keluhan penumpang merupakan alat untuk mengukur kepuasan penumpang. Penelitian ini bekerja sama dengan pihak Bandara YIA guna mengetahui kepuasan penumpang bandara untuk mencari tahu kendala dan aspek-aspek yang perlu dilakukan perbaikan sehingga pihak bandara YIA dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat ketidakpuasan penumpang terhadap layanan bandara YIA, oleh karena itu perlu dilakukannya analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas sisi darat di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) untuk mengetahui indikator apa saja yang paling berpengaruh dan paling tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat terlaksana dengan lancar dan terarah maka peneliti membatasi penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada fasilitas sisi darat di Bandara Internasional Yogyakarta seperti *Toll Gate* palang parkir, Daerah parkir kendaraan, gedung penghubung atau *YIA Art Corner*, *Drop zone Area*, *Pick Up Zone Area*, *Screening Check Point* satu (SCP 1), *Lobby*, *Check in Area*, *Screening Check Point* dua (SCP 2), Ruang Tunggu Keberangkatan, Ruang Tunggu kedatangan, *Boarding Gate*, *Baggage Claim Area*.
2. Analisis yang digunakan pada penelitian ini hanya berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan agar penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat memberikan nilai manfaat sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun tujuan dalam dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas sisi darat di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA).
2. Mengetahui kekurangan dan kelebihan tentang pelayanan fasilitas sisi darat yang ada di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA).
3. Mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap pelayanan sisi darat.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas sisi darat di Bandara.
2. Membantu perusahaan untuk mengetahui apa indikator fasilitas sisi darat yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.
3. Membantu memberikan masukan terkait ide, saran dan gagasan bagi perusahaan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada pada fasilitas sisi darat di Bandara.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pada skripsi ini untuk mempermudah pembaca adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah dalam penelitian, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat serta sistematika penulisan penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang dasar teori yang digunakan dan mendukung dalam proses penelitian analisis kepuasan penumpang terhadap fasilitas sisi darat Bandara.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan langkah langkah yang dilakukan selama penelitian untuk mencapai tujuan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang data data yang didapatkan penulis yang kemudian diolah sesuai dengan metode yang sudah ditentukan dan berisi tentang ulasan hasil dari pengolahan data yang sudah dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi mengenai ringkasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bisa diberikan kepada pihak pihak terkait.