

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan bandara dengan jumlah penumpang lebih dari 6 juta orang setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, maka pelayanan yang diberikan oleh setiap maskapai haruslah semakin baik mengingat kompetisi bisnis di bidang penyedia jasa layanan penerbangan yang semakin ketat. Menurut penilaian Airhelp dari 72 maskapai di dunia yang dinilai dari 4 aspek (ketepatan waktu, kualitas pelayanan, penanganan klaim, dan sentimen di media sosial) maskapai asal Indonesia tidak ada dalam daftar 10 maskapai terbaik (Fiansyah, 2018). Dari fakta diatas menjelaskan bahwa kualitas layanan maskapai di Indonesia masih belum baik, bahkan salah satu maskapai di Indonesia masuk ke dalam 10 maskapai terburuk versi Skytrex, maskapai ini masuk ke dalam peringkat 10 maskapai terburuk dengan penilaian kursi yang kecil, kondisi yang sempit, pembatalan, hingga penundaan penerbangan yang tak terduga (Anisa, 2018).

Berdasarkan fakta tersebut, maskapai-maskapai di Indonesia berusaha untuk terus mengembangkan kualitasnya melalui metode yang digunakan, demi tercapainya misi suatu maskapai. Survei terbaru memperkirakan bahwa 89% perusahaan bergantung pada layanan pelanggan sebagai cara kompetisi nomor satu mereka (Straehle, Roth & Herr, 2015). Maka dari itu kepuasan penumpang harus selalu diperhatikan oleh maskapai sebagai penyedia jasa penerbangan. Memberikan pelayanan yang dapat memuaskan penumpang akan mengakibatkan penumpang tersebut tertarik menggunakan jasanya kembali dilain waktu.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kolter, 2002:83). (Lupiyoadi, 2001 :158) mengatakan bahwa untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka

mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Oliver dalam buku (J.Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia, penelitian ini berkontribusi pada survei kepuasan penumpang Garuda Indonesia melalui kuesioner dengan menggunakan atribut dari buku Marvin L.Manheim (1978) yang berjudul *Fundamentals of Transportation System Analysis* yaitu: Waktu, Ongkos, Keamanan, Kenyamanan, dan Bagasi/Cargo dengan tujuan meningkatkan layanan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulisan uraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir, sebagai berikut:

1. Berapa persen tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta?
2. Bagaimana atribut kualitas pelayanan penumpang yang harus ditingkatkan oleh maskapai Garuda Indonesia guna menunjang kepuasan penumpang?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis sampaikan diatas maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini meliputi data kuesioner yang disebar di Bandar Udara Intenasional Adisutjipto Yogyakarta yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Peformance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.
2. Penelitian ini menggunakan Software SPSS 16 untuk mengetahui Validitas dan Reliabilitas suatu kuesioner.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian untuk penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui berapa persen tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan oleh maskapai Garuda Indonesia guna menunjang kepuasan penumpang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberi manfaat, sebagai berikut:

1. Mampu memberikan atau menambah wawasan dan referensi tentang manfaat media sosial.
2. Dapat menambah referensi yang ada di perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto Yogyakarta dan sebagai bahan acuan Penulisan Tugas Akhir yang telah dilaksanakannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas Penulisan Tugas Akhir ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang kajian-kajian teoritis atau muatan sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat yang ada kaitannya dengan penelitian atau topik yang akan dianalisis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang penjelasan bagaimana metode dan tahap-tahap yang digunakan dalam proses melakukan penelitian untuk penulisan tugas akhir ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang inti dari permasalahan, yaitu berisi tentang data-data yang telah diolah dan cara pengolahannya.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang hasil pernyataan singkat dan jelas tentang kesimpulan serta saran dari apa yang diperoleh dalam penelitian dan merupakan jawaban dari tugas akhir ini.

LAMPIRAN

Berisi lampiran data dan perhitungan yang digunakan dalam mengerjakan tugas akhir ini.