

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan jasa pelayanan transportasi dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas, seiring dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat mempengaruhi perkembangan berbagai alat transportasi yang menunjang kegiatan kehidupan masyarakat. Kemajuan dan perkembangan ini menawarkan kemudahan transportasi yang kini diminati masyarakat dari berbagai kalangan. Semakin majunya alat transportasi, berdampak positif pada perkembangan sarana transportasi yang beragam. Sarana transportasi semakin maju dan mampu memberikan pelayanan dan fungsi yang lebih efektif dan efisien waktu. Dorongan kebutuhan akan bertransportasi menjadikan pelayanan transportasi udara sebagai salah satu sarana yang diperlukan dalam efektif dan efisien bagi banyak orang. Selain itu harga dari moda transportasi udara sudah terjangkau dan cukup variatif. Hal ini berpengaruh terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang dari tiap maskapai berbeda sesuai dengan harga tiket pesawat. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi harga tiket tersebut seperti contoh maskapai Garuda Indonesia yang bertarif lebih mahal dari maskapai lain namun penumpang akan mendapatkan layanan dan fasilitas yang cukup lengkap. Selain itu terdapat beberapa maskapai yang beroperasi di *Low Cost Carrier (LCC)* yang menawarkan harga yang lebih murah seperti maskapai Citilink, Lion Air dan lainnya.

Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas mengenai pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada para penumpangnya yang mana dalam hal ini penulis membahas tentang pelayanan yang diberikan serta maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air. Sehingga penulis dapat melihat tolak ukur dari kualitas pelayanan penerbangan di Indonesia dan kualitas pelayanan penerbangan itu sendiri.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, sebagai rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta?
2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air berdasarkan kelima aspek penentu kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta?
3. Bagaimana mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting dalam menentukan kepuasan penumpang maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air berdasarkan kelima aspek penentu kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting dalam menentukan kepuasan penumpang maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis sampaikan diatas maka yang menjadi batasan masalah dalam penulisan skripsi ini, adalah:

1. Penelitian ini meliputi responden dari penumpang maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air yang ada di Yogyakarta (pada bulan Mei 2016 - Juli 2016) sebagai subyek penelitian.
2. Penelitian ini hanya meneliti variabel yang dianalisa yaitu persepsi penumpang yang dibatasi pada lima dimensi kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangibles*), terhadap pelayanan yang diberikan maskapai maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diperoleh dari penelitian skripsi ini, adalah sebagai berikut ini:

1. Sebagai bahan masukan bagi maskapai Citilink, Garuda Indonesia, dan Lion Air dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kepuasan pelanggan jasa penerbangan.
2. Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan.
3. Sebagai tambahan penelitian pada STTA khususnya Program Studi Teknik Penerbangan konsentrasi Operasi Penerbangan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Meliputi Kajian Pustaka dan Landasan Teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Meliputi Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengujian Data, Metode Analisis dan Diagram Alur Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Meliputi Hasil Penelitian yang dilakukan beserta Analisa terhadap hasil yang diperoleh, sesuai dengan Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.

BAB V PENUTUP

Meliputi hasil dari penulisan tugas akhir/skripsi yang berupa kesimpulan dan saran.