

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman kini terus menerus memberikan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, seperti dalam aspek sosial, ekonomi, budaya, transportasi dan sebagainya. Perubahan tersebut diawali dengan adanya teknologi yang mempermudah manusia dalam mengatur kebutuhannya, salah satunya pada sektor jasa. Salah satu sektor jasa yang mempermudah manusia adalah transportasi.

Transportasi merupakan sarana penghubung satu tempat dengan tempat lainnya yang dapat digunakan manusia secara cepat dan mudah. Dengan adanya transportasi seluruh kegiatan dengan berbagai aspek di Indonesia pun dapat terhubung dengan mudah. Transportasi udara adalah salah satu pilihan dalam memenuhi berbagai kebutuhan. Transportasi udara dinilai memiliki keunggulan yaitu waktu tempuh yang cepat dengan jarak yang jauh sehingga perjalanan dapat efektif dan efisien. Dengan adanya berbagai keunggulan tersebut membuat perkembangan transportasi udara sangat diterima oleh masyarakat dengan cepat.

Setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang jasa maupun non jasa dalam melakukan kegiatan bisnis memerlukan strategi yang mampu menempatkan perusahaan pada posisi yang terbaik, mampu bersaing serta terus berkembang dengan mengoptimalkan semua potensi sumber daya yang dimiliki (Sitepu, 2005). Perusahaan jasa transportasi yang mengalami persaingan salah satunya yaitu perusahaan jasa transportasi udara. Hal ini ditandai dengan bertambahnya perusahaan penerbangan udara yang bermunculan di Indonesia baik perusahaan penerbangan asing maupun lokal.

Dengan adanya jasa transportasi udara sangat mempermudah masyarakat, terlebih dengan penawaran yang menarik akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap maskapai penerbangan tersebut. Semakin meningkatnya kebutuhan akan transportasi jarak jauh yang efektif dan efisien

membuat perusahaan penerbangan berlomba-lomba memberikan penawaran menarik kepada konsumen. Salah satu bentuk penawaran yang diberikan yaitu memberikan pelayanan dan fasilitas dengan biaya yang terjangkau. Hal ini dilakukan guna mendapatkan kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan loyalitas konsumen. Pada industri maskapai penerbangan, tingkat kinerja/kenyataan konsumen adalah yang utama (Yusnair,2012). Oleh karena itu, perusahaan penerbangan perlu meningkatkan pelayanan penumpang dan operasional agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Terpenuhinya kepuasan konsumen tersebut dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap maskapai penerbangan.

Bandara YIA (Yogyakarta International Airport) merupakan salah satu bandara baru yang terletak di Kulon Progo, Yogyakarta. Pembangunan bandara YIA mempunyai peran dalam pengembangan perekonomian di Yogyakarta dan mulai beroperasi pada tahun 2019. Menurut data Angkasa Pura 1, Bandara YIA memiliki kapasitas penumpang per tahun sebanyak 14 juta penumpang dimana mempunyai kapasitas 9 kali lebih banyak dari Bandara International Adisutjipto. Bandara ini melayani rute penerbangan internasional maupun domestik, sehingga bandara ini menjadi salah satu sarana transportasi udara bagi wisatawan mancanegara maupun domestik untuk ke Yogyakarta. Maskapai penerbangan yang ada di bandara YIA pun beragam mulai dari internasional hingga domestik.

Salah satu maskapai penerbangan yang ada di bandara YIA yaitu maskapai Citilink. Maskapai Citilink merupakan maskapai yang melayani penerbangan berbagai rute baik rute internasional maupun rute domestik dan sudah sangat dikenal masyarakat karena memberikan layanan penerbangan dengan banyaknya pilihan rute penerbangan. Citilink terus berusaha untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen demi meningkatkan loyalitas konsumen pada maskapai Citilink.

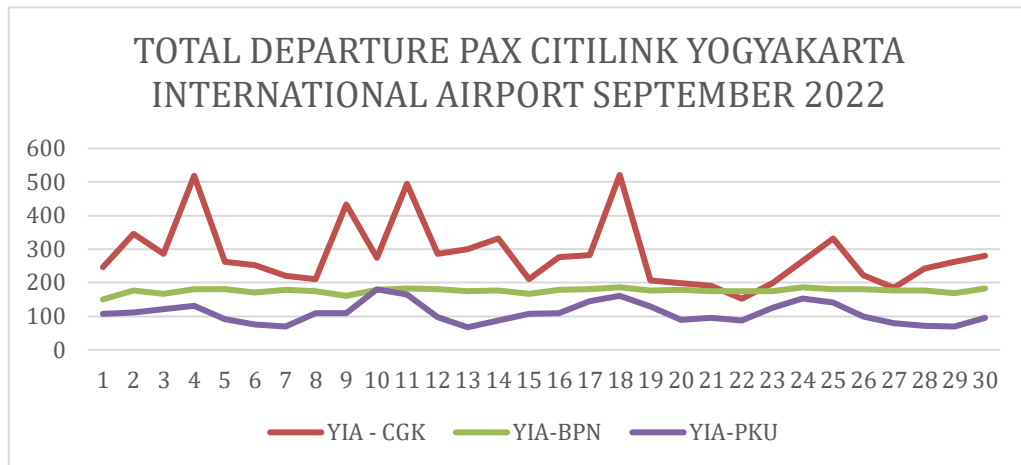
Maskapai Citilink di bandara YIA melayani rute penerbangan ke kota Jakarta dengan rute YIA - CGK, dimana keberangkatan dimulai dari bandara YIA dan berakhir pada bandara CGK. Rute penerbangan YIA - CGK adalah rute

penerbangan memiliki jadwal penerbangan terbanyak 3 kali dari keberangkatan bandara YIA seperti pada tabel 1.1

Tabel 1. 1 Tren Harian Kapasitas Citilink Bulan September 2022

Tanggal	YIA – CGK (PAX)	YIA - BPN (PAX)	YIA – PKU (PAX)
1	246	150	107
2	345	176	111
3	286	166	121
4	518	181	130
5	261	180	91
6	252	171	76
7	221	178	69
8	211	174	109
9	432	161	109
10	273	179	180
11	494	183	165
12	285	181	98
13	299	175	67
14	331	176	88
15	211	167	106
16	276	178	109
17	281	180	144
18	521	186	160
19	207	177	129
20	199	178	90
21	190	174	96
22	152	175	87
23	199	175	124
24	263	186	152
25	331	180	141
26	222	180	99
27	185	177	79
28	243	177	72
29	261	169	70
30	280	182	95
total	8475	5272	3274

Sumber: *Flight Information Departure Arival System Citilink* September 2022



Gambar 1. 1 Total Departure Pax Citilink Yogyakarta

Sumber : Analisis Primer (2022)

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat menunjukkan jumlah penerbangan per hari terbanyak dari seluruh rute keberangkatan penerbangan yang berasal dari YIA untuk maskapai penerbangan Citilink yaitu rute YIA – CGK. Rute Penerbangan maskapai Citilink YIA – CGK juga merupakan rute dengan total penumpang bulan September 2022 terbanyak.

Berdasarkan banyaknya jumlah penumpang maskapai Citilink dengan rute YIA-CGK dan tingginya jumlah keberangkatan pada bandar udara YIA, penulis ingin mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Citilink rute YIA - CGK kepada penumpang dengan menggunakan pendekatan atribut pelayanan yang dirumuskan oleh (Manheim, 1979). Atribut pelayanan transportasi ini mengukur variabel yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu : waktu, biaya pengguna jasa, keselamatan dan keamanan, kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa (Manheim, 1979), selanjutnya hasil dari variabel akan diolah dengan metode *importance performance analysis* yang menggambarkan gap antara kepentingan dan kinerja maskapai citilink. Dengan adanya permasalahan tersebut penulis ingin mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Citilink Pada Rute Penerbangan YIA-CGK”

## 1.2 Rumusan Masalah

Kebutuhan akan transportasi udara semakin meningkat, sehingga maskapai penerbangan terus berupaya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Bertambahnya maskapai penerbangan yang ada di Indonesia memicu munculnya persaingan antar maskapai penerbangan. Sehingga konsumen harus memilih maskapai penerbangan secara kritis sesuai dengan kebutuhannya.

Berbagai pelayanan ditawarkan dari setiap maskapai sebagai bentuk strategi dalam bersaing. Salah satunya yaitu Citilink yang terus bersaing dalam memberikan pelayanan maksimal terhadap penumpang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari maskapai Citilink berdasarkan metode *Importance Performance Analysis*?
2. Bagaimana tingkat kinerja/kenyataan yang diberikan maskapai Citilink yang dilihat dari masing masing atribut pelayanan transportasi
3. Bagaimana tingkat kepentingan/harapan yang diberikan maskapai Citilink yang dilihat dari masing masing atribut pelayanan transportasi
4. Bagaimana rekomendasi langkah yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan terkait selisih antara tingkat kepentingan dan tingkat kesesuaian yang diberikan maskapai penerbangan Citilink?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini untuk mempermudah pemahaman penulis maupun pembaca, sebagai berikut:

1. Subjek penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada rute YIA - CGK.
2. Penelitian dilakukan pada maskapai penerbangan Citilink. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada tanggal 24 Oktober 2022-24 Desember 2022.
3. Pembahasan pada penelitian yang dilakukan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan maskapai Citilink dengan menggunakan 5 atribut pelayanan yang

dirumuskan oleh (Manheim, 1979) dan hasilnya akan digambarkan oleh metode *Importance Performance Analysis*.

4. Variabel penelitian mengacu kepada atribut pelayanan transportasi yang dirumuskan oleh (Manheim, 1979) dimana variabel mewakili tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja/kenyataan pada analisis *Importance Performance Analysis*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Citilink dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
2. Untuk mengetahui nilai tingkat kinerja/kenyataan yang diberikan maskapai Citilink dilihat dari masing masing atribut pelayanan transportasi.
3. Untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan/harapan yang diberikan maskapai Citilink dilihat dari masing masing atribut pelayanan transportasi.
4. Untuk mengetahui rekomendasi solusi pada permasalahan terkait selisih antara tingkat kinerja/kenyataan dan tingkat kepentingan/harapan dari customer maskapai penerbangan Citilink.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian yang telah dilakukan ini sebagai berikut:

1. Bagi akademik yaitu dapat menambah referensi pengetahuan dan diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu penerbangan yang sebelumnya telah dipelajari selama kuliah.
2. Bagi penulis yaitu mendapatkan pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan Citilink.

3. Bagi perusahaan yaitu dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan strategi bisnis ditinjau dari *Importance Performance Analysis* dengan tujuan dapat meningkatkan pendapatan untuk perusahaan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini menjelaskan tentang pendahuluan penelitian yang akan dilakukan. Pemberian penjelasan tentang pendahuluan ini terdiri dari latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, batasan masalah yang dibatasi penulis yang diperoleh dari rumusan masalah, manfaat penelitian yang didapatkan penulis dalam melakukan penelitian dan sistematika penulisan untuk mempermudah kelancaran penulis dalam penyusunan proposal tugas akhir.

### **2. BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bab kedua ini terdiri dari kajian pustaka dan landasan teori. Kajian pustaka dan landasan teori ini berisikan tentang informasi-informasi dan teori-teori yang relevan pada penelitian ini.

### **3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga ini menjelaskan tentang metodologi penelitian. Metodologi penelitian terdiri dari subjek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, diagram alir penelitian dan jadwal pelaksanaan penelitian.

### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian diperoleh setelah data didapatkan, kemudian dilakukan perhitungan sesuai dengan metode yang digunakan dan dilakukan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bab kelima merupakan penutup penelitian yang terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran yang diberikan penulis bagi beberapa pihak pada penelitian ini.