

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

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, walaupun perusahaan ini adalah perusahaan monopoli namun kualitas layanannya harus tetap diperhatikan untuk menciptakan citra yang positif bagi perusahaan tersebut. .

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. 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, 2000). 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) Adisutjipto, Yogyakarta. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan monopoli yang merupakan salah satu aset manajerial perekonomian Indonesia, karena itu perusahaan perlu membangun citra yang baik dimata konsumen.

Bandar Udara Internasional Adisutjipto - Yogyakarta merupakan gerbang udara wisata terpenting bagi kawasan segitiga, yaitu Yogyakarta, Solo dan Semarang, dengan daerah pelayanan yang mencakup wilayah DIY, Jawa Tengah Bagian Selatan, dan Jawa Timur Bagian Barat, demikian dikatakan Kepala Divisi Administrasi dan Keuangan Angkasa Pura I, Aryadi Subagyo (Kompas, 8/11/2003). Jumlah penumpang selalu meningkat setiap tahun sekitar 40 persen. Rata-rata arus penumpang per hari mencapai 2.200 orang. Pada akhir pekan, seperti Jumat, Sabtu, Minggu, dan Senin, meningkat hingga 2.500 orang. Bandara Adisutjipto adalah salah satu Bandar udara tersibuk di Pulau Jawa setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta Jakarta dan Juanda Surabaya. Oleh karena itu kualitas layanan yang diberikan haruslah memadai serta dapat memenuhi seluruh kebutuhan penumpang. Menurut statistik kepariwisataan DIY 2006, jumlah

penumpang yang datang maupun berangkat melalui Bandara Adisutjipto Yogyakarta setiap tahun selalu meningkat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1.

Begitu pentingnya peran layanan dalam menciptakan citra bagi perusahaan. Untuk itu pihak Angkasa Pura I sebagai pengelola Bandar Udara Adisutjipto juga selalu berupaya untuk meningkatkan layanannya. Layanan yang perlu ditingkatkan saat ini yaitu pengadaan alat pemindai suhu tubuh. Seperti saat ini banyak kota di beberapa Negara bagian Amerika Serikat yang terkena wabah virus flu babi dikhawatirkan akan mengancam dunia pariwisata di Indonesia termasuk di Yogyakarta. Untuk mengantisipasi masuknya virus flu babi, Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta mulai hari Jumat (1 Mei 2009), memasang alat pemindai suhu tubuh (*thermo scan*) di pintu kedatangan luar negeri ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), akses 18 Juni 2009). Selain *thermo scan*, Bandara Adisutjipto juga dilengkapi dengan alat bernama *body clean disinfection* untuk menyemprotkan disinfektan ke tubuh penumpang yang suhu tubuhnya di atas 38 derajat Celsius ([www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com), akses 18 Juni 2009).

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak bandara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Saat ini banyak masalah terjadi di bandara, baik masalah layanan, keamanan maupun keselamatan penerbangan bukan hanya disebabkan oleh satu faktor. Selain karena cuaca, kecelakaan bisa disebabkan oleh adanya kesalahan manusia atau human error, kondisi moda transportasi itu sendiri yaitu sarana dan prasarana yang digunakan transportasi

tersebut seperti bandara. Jadi dapat diketahui bahwa bandara juga memegang peranan penting, dikarenakan bandara merupakan tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang, dan barang (kargo). Oleh sebab itu peran Bandar Udara Adisutjipto juga sangat penting dalam memberikan keselamatan dan layanan yang terbaik bagi konsumennya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas layanan PT. Angkasa Pura I (Persero), Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta.

## 1.2. RUMUSAN MASALAH

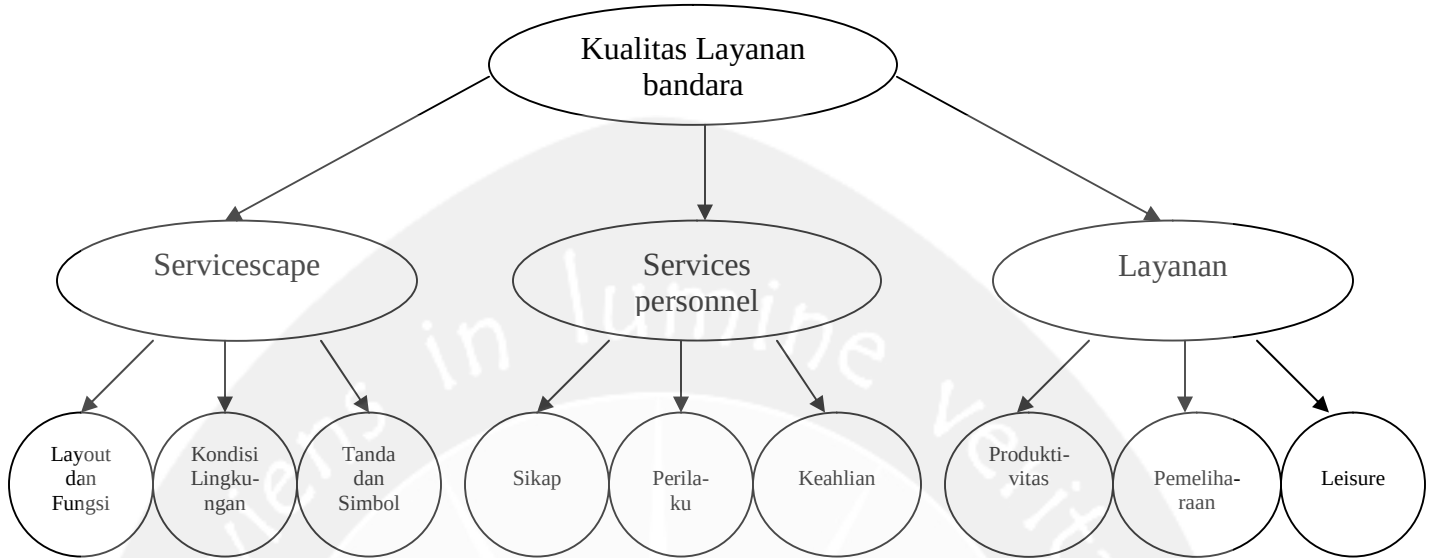
Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah riset ini adalah: *Bagaimana persepsi konsumen atau penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto, Yogyakarta?*

## 1.3. BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini, batasan masalah difokuskan pada lingkup penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta.
2. Kualitas jasa yang akan diteliti terdiri dari tiga dimensi (Fodness dan Murray, 2007) yaitu: servicescape, interaksi dan layanan (lihat Gambar 1.1)
  - Servicescape, yaitu fasilitas fisik organisasi seperti layout, kondisi lingkungan, tanda dan simbol
  - Services personnel, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa seperti sikap karyawan, perilaku dan produktivitas
  - Layanan, yaitu harapan dari apa yang akan diterima oleh konsumen yang diberikan penyedia jasa seperti produktivitas, pemeliharaan dan leisure.

**Gambar 1.1 Model Kualitas Jasa Bandara**



Sumber: Fodness & Murray ( 2007).

#### **1.4. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto, Yogyakarta.

#### **1.5. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Manfaat Manajerial.**

Hasil penelitian dapat digunakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta sebagai feedback dalam perbaikan kualitas layanan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Serta untuk mengetahui persepsi pengguna jasa Bandara Adisutjipto tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta.

## 2. Manfaat Akademik

Penelitian ini mencoba menerapkan model penelitian yang dilakukan oleh Fodness dan Murray (2007) di Airports Council International (ACI) Amerika Serikat di wilayah Indonesia, yaitu pada Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Selain itu juga penelitian ini dijadikan sebagai media untuk memberikan informasi kepada peneliti lain yang berkaitan dengan kualitas layanan PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta.

### 1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian, riset-riset terdahulu, rerangka riset dan hipotesis penelitian.

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

Bab ini berisi tentang pendahuluan, konteks riset, jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, pelaksanaan penelitian, instrumen penelitian, gambar fasilitas Bandara Adisutjipto Yogyakarta, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

#### **BAB IV. ANALISIS DAN INTEPRESTASI DATA**

Bab ini berisi tentang, pendahuluan, pengujian instrument data, deskripsi profil responden dan pengujian hipotesis.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran, implikasi manajerial, dan kelemahan peneltian.

