BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan, Indonesia yang terletak di garis khatulistiwa mempunyai mempunyai panorama alam yang indah serta budaya bangsa yang banyak digemari oleh wisatawan. Hal ini membuat wisatawan tertarik melakukan perjalanan bisnis atau berpariwisata di wilayah Indonesia. Dengan tingkat mobilitas (perpindahan manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain) semakin tinggi dan arus perpindahan barang juga semakin besar maka kebutuhan akan saran transportasi juga semakin besar. Saat ini kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan barang melainkan kebutuhan akan jasa yang diperlukan oleh manusia.Ada beberapa pertimbangan yang menjadi perhatian pengguna jasa dalam memilih sarana transportasi yang akan digunakan, misalnya jarak dan waktu yang akan ditempuh selama perjalanan, resiko yang di hadapi, serta kualitas pelayanan yang akan di berikan oleh penyedia jasa transportasi. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah pesawat udara yang memerlukan infrastruktur seperti bandar udara atau bandara.

Kebutuhan pengembangan bandar udara harus sesuai dengan standar minimum kesiapan dan kualitas yang ditetapkan, karena kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandar udara sangat penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandar udara.Keberhasilan suatu perusahaan kemampuan memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Meskipun hanya sebagian, pelayanan bandara akan turut menentukan persepsi konsumen dalam menilai keseluruhan perjalanannya yang dilakukan, karena pelayanan tersebut diberikan untuk kepuasan konsumen itu sendiri.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 122 Ayat 2 jaringan dan rute dalam penerbangan luar negeri dengan mempertimbangkan kepentingan nasional, permintaan jasa angkutan udara, pengembangan pariwisata, potensi industri dan perdagangan, potensi ekonomi daerah dan keterpaduan intra dan antamoda. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 541 Tahun 2014 tentang Fasilitas kegiatan (facilitation) di Bandar Udara International, menyebutkan bahwa penyelenggara bandar udara harus menjamin ketersediaan ruang atau area dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bandar udara internasional. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dan ketepatan pengiriman dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Tjiptono,2007). Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang berikan oleh pihak bandar udara. Perusahaan

transportasi udara dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

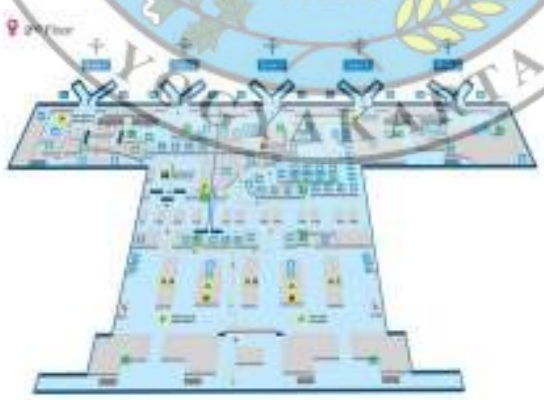
Kota Yogyakarta merupakan destinasi wisata paling populer oleh wisatawan lokal ataupun mancanegara di Indonesia setelah Bali. Kota Yogyakarta menjadi ibukota provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta memiliki luas wilayah tersempit yaitu 32,5 Km² yang bearti 1,025% dari luas wilayah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan luas 3.250 hektar tersebut terbagi menjadi 14 kecamatan, 45 kelurahan, 617 RW, dan 414.055 jiwa (sumber data : SIAK per 2019) dengan kepadatan rata-rata 13.177 jiwa/ Km².

Gambar 1.1 Peta Kota Yogyakarta

(Sumber : Wikipedia)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan mengenai kualitas pelayanan di Yogyakarta International Airportdan

mengetahui kesiapan Yogyakarta International Airport dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan pengguna jasa Yogyakarta International Airport yang datang di Kota Yogyakarta. Yogyakarta International Airportmerupakan sebuah Bandar Udara yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta International Airport merupakan salah satu bandara dengan kualifikasi runway terbaik di Indonesia, panjang 3,250 m x 45 m dan ketebalan Pavement Classification Number (PCN) 107 sehingga dapat didarati oleh pesawat terbesar dan terberat saat ini (A380 dan Boeing 777-300ER).Terminal penumpang dengan luas 219,000 meter persegi mampu menampung 20 juta penumpang per tahun, 11 kali lipat dari Bandara Adisutjipto yang hanya 1,8 juta penumpang per tahun, serta memiliki 22 parking stand, 10 garbarata serta terminal kargo dengan kapasitas kargo 500 ton/hari.



Gambar 1.2 Peta Yogyakarta International Airport

(Sumber : Liputan6.com)

Yogyakarta International Airport yang baru saja beroperasi penuh pada hari Minggu, 29 Maret 2020 memiliki 130 jadwal penerbangan domestik dan 8 jadwal penerbangan internasional Bandara Adisutjipto yang dipindahkan operasionalnya ke Yogyakarta International Airport, sehingga terdapat 168 penerbangan yang beroperasi di Yogyakarta International Airport. Namun saat ini sedang terjadi pandemi Covid-19. Hal ini membuat 53 permintaan pembatalan penerbangan (cancel flight) dari pihak maskapai akibat pandemi Covid-19 sehingga jumlah penerbangan di Yogyakarta International Airport tersisa 115 penerbangan domestik (Sumber : Liputan6.com).Diperkirakan setelah pandemi Covid-19 ini berakhir, maka traffic wisatawan pengguna jasa Yogyakarta International Airport yang berkunjung ke Kota Yogyakarta juga akan meningkat. Oleh karena itu, Yogyakarta International Airport diharapkan agar memiliki kesiapan dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan pengguna jasa transportasi udara dan mampu melayani keperluan masyarakat terhadap sarana angkutan transportasi udara, serta diharapkan juga masyarakat pengguna jasa terutama wisatawan memperoleh layanan yang memuaskan dari pihak pengelola Bandar Udara atau Bandara. Begitu pentingnya kesiapan dan peran layanan dalam menciptakan citra bagi perusahaan atau bandara itu sendiri. Untuk itu pihak Yogyakarta International Airportselalu berupaya untuk meningkatkan layanannya.

Menurut Adam (2015) variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu Respondensiveness (daya tanggap atau

kesigapan),Reliabilitas (keandalan), Assurance (jaminan), Empathy (empati atau perhatian), danTangible(bukti langsung).Menurut Olahan Peneliti (2018), ada beberapa variabel dari kesiapan yaitu, Pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM), Sikap Positif, Sikap Kreatif dan Fasilitas Pendukung.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya didapatkan bahwa Pantouvakis dan Renzi (2016) meneliti kepuasan wisatawan dan persepsi ketidakpuasan menurut kewarganegaraan mereka di bandara Italia. Mereka menemukan perbedaan yang signifikan secara statistik antara penumpang bahasa Inggris dan Italia. Hasil tersebut menjamin persyaratan layanan bandara yang terperinci dan menyeluruh definisi berdasarkan etnis / bahasa karena hal tersebut mempengaruhi pengalaman keseluruhan. Studi ini menyoroti pentingnya mengukur perspektif dan layanan lintas budaya peran pemantauan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan. Demikian pula, model yang diusulkan menunjukkan bahwa tujuan perjalanan tidak ada efek pada kepuasan atau kesan moderasi. Hasil ini sejalan dengan Figueiredoa dan Penelitian Castro (2019) yang meneliti tidak ada perbedaan signifikan dalam persepsi wisatawan karena motivasi perjalanan (terutama liburan atau bisnis). Namun, itu tidak sejalan dengan Penelitian Suárez-Alemán dan Jiménez (2016) yang berpendapat bahwa orang bepergian untuk bekerja biasanya nilai waktu lebih tinggi daripada mereka yang bepergian untuk bersantai. Perlu diketahui bahwa model CFA mengungkapkan kovarian yang kuat di antara semuanya konstruksi

kecuali ketersediaan. Tidak seperti ketersediaan, kontribusi elemen manusia dan keanggunan arsitektur dan tata letak adalah faktor umum di antara semua konstruksi ini. Akhirnya, ada korelasi kuat antara kepuasan dan kesan. Ini sejalan dengan literatur yang telah menunjukkan bahwa memberikan kualitas layanan meningkatkan nilai yang dirasakan (Parasuraman et al. , 1988).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kesiapan Yogyakarta International Airport Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Wisatawan Di Kota Yogyakarta"**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanapersepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan di terminal Yogyakarta International Airport?
2. Bagaimana Kesiapan Yogyakarta International Airport menghadapi peningkatan jumlah wisatawan di Kota Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya masalah kualitas pelayanan yang timbul, maka penulis membatasi masalah untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan persepsi dalam penelitian iniyaitu, sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kesiapan Yogyakarta International Airportdalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan.
2. Penelitian dilakukan kepada pengguna jasa transportasi udara di Yogyakarta International Airport di Kota Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan:

1. Untukmengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan di terminal Yogyakarta International Airport menurut presepsi wisatawan pengguna jasa penerbangan.
2. Untuk mengetahui bagaimana kesiapan Yogyakarta International Airport dalam menghadapi peningkatan jumlahwisatawan di Kota Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
    a. Bagi Wisatawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada wisatawan agar lebih memperhatikan tentang kualitas pelayanan di Yogyakarta International Airport.

b. Bagi Bandara

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai feedback dalam perbaikan kualitas pelayanan dan kesiapan menghadapi peningkatan wisatawan di Yogyakarta International Airport.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan perbandingan untuk pemecahan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan di Yogyakarta International Airport khususnya dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan.

b. Bagi pembaca

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan menambah pemahaman lebih luas mengenai kualitas pelayanan di Yogyakarta International Airport.

c. Bagi penulis

Bagi penulis agar bisa menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN STTKD YOGYAKARTA

di Yogyakarta International Airport khususnya dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini merupakan acuan peneliti dalam melakukan penyusunan hasil penelitian Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kesiapan Yogyakarta International Airport Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Wisatawan Di Kota Yogyakarta. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I, penulis menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang dilakukan di Yogyakarta International Airport.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II, penulis menguraikan dan menjelaskan secara khusus mengenai bagian - bagian dalam tinjauan pustaka. Adapun bagian – bagian tersebut meliputi:

1. Landasan teori sebagai pendukung penulis dalam penelitian di Yogyakarta International Airport.
2. Penelitian yang relevan sebagai acuan dalam melihat korelasi antar hasil peneliti – peneliti sebelumnya dengan hasil penelitian penulis sendiri.

3. Kerangka berfikir sebagai gambaran terkait penelitian yang dilakukan penulis di Yogyakarta International Airport.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
DWI MARGA CINDEKIA
STTKD
YOGYAKARTA

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB IV, penulis membahas mengenai bagaiamana metode penelitian dan penyajian data dalam penelitian yang dilakukan mulai dari penjelasan mengenai:

1. Rancangan penelitian yang ditentukan dalam penelitian sebagai pedoman metode yang dilakukan pada penelitian.
2. Instrumen penelitian yang dilakukan sebagai alat pengukur dalam penelitian yang dilakukan di Yogyakarta International Airport.
3. Teknik pengumpulan data yang dilakukan di Yogyakarta International Airport.
4. Teknik analisis data yang didapatkan melalui analisis data model Miles and Huberman.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV, penulis menguraikan profil objek penelitian, profil narasumber, dan hasil mengenai Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kesiapan Yogyakarta International Airport Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Wisatawan Di Kota Yogyakarta menjadi fokus utama dalam penelitian di Yogyakarta International Airport.

BAB V PENUTUP

Pada BAB V, penulis menjelaskan terkait dengan kesimpulan dan saran penelitian yang dilakukan di Yogyakarta International Airport.

LAMPIRAN

Pada lampiran ini menjelaskan hasil wawancara dan data – data tambahan yang berkaitan dengan penelitian mengenai Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kesiapan Yogyakarta International Airport Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Wisatawan Di Kota Yogyakarta.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
DWI MARGA CINDEKIA
STTKD
YOGYAKARTA