BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Dalam bab ini dijelaskan tentang dasar teori yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan kesiapan Yogyakarta International Airport dalam menghadapi peningkatan jumlah wisatawan di Kota Yogyakarta. Subbab ini antara lain akan menjelaskan tentang Persepsi, Wisatawan, Kesiapan, Kebandarudaraan, dan Kualitas Pelayanan.

1. Persepsi

Menurut Fadila dan Lestari (2013), Persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterprestasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna. Sedangkan menurut Kotler (2013), persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Menurut Rahmatullah (2014), ada 2 faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu, sebagai berikut :

a. Fakor internal

Faktor internal yang mempengaruhi persepsi hal antara lain:

1) Fisiologis

Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interprestasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

2) Perhatian

Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.

3) Minat

Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

4) Kebutuhan yang Searah

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA STTKD

Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

5) Pengalaman dan Ingatan

Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

6) Suasana Hati

Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

b. Faktor Eksternal

Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi yaitu, sebagai berikut:

1) Ukuran dan Penempatan Dari Obyek atau Stimulus

Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA STTKD

obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.

2) Warna dari Obyek-obyek

Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (to be perceived) dibandingkan dengan yang sedikit.

3) Keunikan dan Kekontrasan Stimulus

Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.

4) Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus

Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.

5) Motion atau Gerakan

Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN STTKD YOGYAKARTA

2. Wisatawan

Menurut Kusumaningrum (2009), wisatawan adalah orang yang sedang tidak berkerja atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah atau negara lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. Menurut Kusumaningrum (2009), wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah atau negara biasanya benar-benar ingin menghabiskan waktunya untuk bersantai, menyegarkan fikiran dan benar-benar ingin melepaskan diri dari rutinitas kehidupan sehari-hari. Jadi bisa dikatakan wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat lain yang jauh dari rumahnya bukan dengan alasan rumah atau kantor (Kusumaningrum,2009). Menurut Kusumaningrum (2009) ada 4 sifat wisatawan yaitu, sebagai berikut:

a. Wisatawan modern idealis, yaitu wisatawan yang sangat menaruh minat pada budaya multinasional serta eksplorasi alam secara individual.
b. Wisatawan modern materialis, yaitu wisatawan dengan golongan hedonsime (mencari keuntungan) secara berkelompok.
c. Wisatawan tradisional idealis, yaitu wisatawan yang menaruh minat pada kehidupan sosial budaya uang bersifat tradisional dan sangat menghargai sentuhan alam yang tidak terlalu tercampur oleh arus modernisasi.

d. Wisatawan tradisional materialis, yaitu wisatan yang berpandangan konvensional, mempertimbangkan keterjangkauan, murah dan keamanan.

Menurut Kusumaningrum (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi minat wisatawan berkunjung yaitu, Daya tarik wisata (atraksi), Aksesbilitas, Tarif, Fasilitas, dan Informasi.

3. Kesiapan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesiapan memiliki kata dasar "siap" yang bearti "sudah sedia". Kemudian dalam pemahamannya, kesiapan adalah kondisi dimana orang, sistem, atau organisasi siap dalam menghadapi sebuah situasi dan melaksanakan serangkaian tindakan yang terencana. Kesiapan terjadi jika adanya:

a. Ketuntasan dalam rencana, merupakan terselesaikannya rencana-rencana yang telah dibuat secara menyeluruh.
b. Ada kecukupan dan latihan dari pelaku. Kecukupan bearti dapat memenuhi kebutuhan tanpa perlu ditambah lagi.
c. Ketersediaan dukungan pelayanan atau sistem. Ketersediaan bearti adanya suatu sarana yang dapat mendukung pelayanan atau sistem untuk dapat dioperasikan dalam waktu yang ditentukan. (www.businessdictionary.com)

Menurut Olahan Peneliti (2018), ada beberapa indikator dari kesiapan yaitu, Pengetahuan SDM, Sikap Positif, Sikap Kreatif, dan Fasilitas Pendukung.

4. Kebandarudaraan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya. Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antar moda.Tatanan Kebandarudaraan Nasional adalah sistem kebandarudaraan secara nasional yang menggambarkan perencanaan bandar udara berdasarkan rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, keunggulan komparatif wilayah, kondisi alam dan geografi, keterpaduan intra dan antarmoda transportasi, kelestarian lingkungan, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya.Didalam kebandarudaraan terdapat terminal bandara.

Menurut Sartono, dkk (2016), Terminal Bandara adalah salah satu bangunan yang sangat penting karena sesuai fungsinya untuk melayani semua kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan sampai kedatangan. Menurut Adisasmita, dkk (2015) Terminal Bandara adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi dimana terdapat berbagai fasilitas untuk kenyaman penumpang. Berikut bagian pada fasilitas keberangkatan dan kedatangan (Sartono, dkk, 2016) :

a. Fasilitas keberangkatan
    1) Check in counter adalah fasilitas pengurusan tiket keberangkatan pesawat.
    2) Check in area adalah area yang dibutuhkan untuk menampung penumpang yang mengurus tiket, luasannya berpengaruh pada jumlah penumpang pada suatu bandara.
    3) Rambu/marka terminal bandara, fasilitas custom immigration quarantina, ruang tunggu, tempat duduk, fasilitasumum lainnya seperti toilet, telepon, dan lain-lain.
b. Fasilitas kedatangan
    1) Ruang kedatangan adalah ruangan yang digunakan untuk menampung penumpang yang turun dari pesawat setelah melakukan perjalanan.

2) Beggage Conveyor Belt adalah fasilitas yang digunakan untuk melayani pengambilan bagasi penumpang, panjang dan jenisnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang.

3) Rambu/marka terminal bandara, fasilitas Custom Immigration Quarantina, ruang tunggu, tempat duduk, fasilitasumum lainnya seperti toilet, telepon, dan lain-lain.

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2012), kualitas adalah totalitas fitur dan karateristik produk atau jasa berdasarkan kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan jasa adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.Menurut Tombokan (2015), Pelayanan merupakan ujung tombak dari penjualan atau pemasaran suatu produk. Tanpa didukung oleh pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan, target atau peningkatan pemasaran sukar untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan. Menurut Adam (2015), Kualitas Pelayanan adalah konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil pencapaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen, dalam menentukan pelayanan yang didapatkan sudah terpenuhi dengan baik, dan akan dikembalikan pada konsumen karena pandangan konsumen akan berbeda–beda sesuai

dengan harapan konsumen.Menurut Fandy Tjiptono (2014), Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Menurut Majid (2009), Kualitas Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapam orang yang dilayani.Menurut Tjiptono (2012) pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operation yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan.

Menurut Adam (2015), ada lima jenis dimensi dalam Kualitas Pelayanan yaitu, sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (Tangible)

   Bukti Fisik (Tangible) yang diberikan adalah penampilan atau sarana yang dimiliki oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti fisik yang dimiliki seperti fasilitas gedung perusahaan, layout perusahaan, dan penampilan karyawan.

b. Kehandalan (Reliability)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti ketetapan melayani pelanggan, menghindari kesalahan dalam pelayanan, dan kemampuan perusahaan dalam menepati janji sesuai dengan pelayanan yang telat dijanjikan bersama.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menolong permasalahan pelanggan, misalnya dalam menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan tidak membiarkan menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas.

d. Jaminan (Assurance)

Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.

e. Empati(Empathy)

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen dan menarik minat pelanggan untuk

menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang signifikan mengenai pelayanan yang diberikan.

Menurut Majid (2009), contoh lima dimensi untuk mengevaluasi kualitas jasa dalam pelayanan perusahaan penerbangan:

a. Realiabilitas
   1) Ketepatan keberangkatan dan waktu tiba (On Time Perfomance-Pen).
   2) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.
b. Daya tanggap (Responsiveness)
   1) Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
   2) Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
c. Jaminan (Assurance)
   1) Pengetahuan dan kecakapan staf baik ground staff maupun in flight staff.
   2) Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
d. Empati (Empathy)
   1) Memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.

2) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang.

e. Produk fisik (Tangibles)

1) Kebersihan dan kerapian pesawat, crew, serta kantor yang gedung.

2) Penataan eksterior dan interior pesawat serta ruang kantor atau gedung yang baik.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan digunakan sebagai pedoman dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka pemikiran operasional. Berikut adalah penelitian yang relevan yang dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian ini:

No	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mahmoud Awad, Ayman Alzaatreh, Alia AlMutawa, Hind Al Ghumlasi and Mariam Almarzooqi	2019	Travelers' perception of service quality at Dubai International Airport	Berdasarkan hasil survei penelitian ini, ditemukan bahwa kontributor utama pengalaman pelancong di terminal 3 Dubai International Airport adalah proses check-in,jaminan dan empati. Data tersebut

				menunjukkan bahwa lebih dari 97 persen pelancong puas dengan layanan disediakan. Data tersebut juga menunjukkan bahwa wisatawan Timur Tengah lebih puas dan memiliki kesan yang lebih baik daripada orang Asia. Hasil seperti itu akan membantu manajemen bandara untuk mengarahkan investasinya untuk meningkatkan kepuasan. Studi ini menunjukkan bagaimana ulasan online dan survei singkat bisa sangat efektif dalam membangun model teoritis bandara pengalaman wisatawan
2.	Alexandra Fragoudaki, Dimitris Giokas	2015	Airport performance in a tourism receiving	Bandara-bandara Yunani memiliki kemampuan untuk bertindak sebagai unit

			country: Evidence fromGreece	bisnis, bergabung kekuatan dengan industri perhotelan lokal dan otoritas lokal, mereka bisa lebih efisien dalam penggunaan sumber daya dan eksploitasi mereka pengembangan potensial melalui, misalnya, pariwisata yang berkepanjangan periode untuk "area penyebaran" bandara, pengembangan rute, dan peningkatan layanan kepada pengguna. Tak satu pun dari ini dapat dicapai dalam skema saat ini. Mengingat status Yunani dalam pariwisata dunia dan peran kontemporer bandara, ini merupakan tantangan bagi kebijakan pembuat untuk meningkatkan status bandara Yunani. Ini harus diperhatikan

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA
DWI MARGA CINDEKIA
STTKD

				bahwa tujuh dari sebelas bandara efisien termasuk dalam cluster privatisasi, sebagaimana ditetapkan oleh Pemerintah Yunani.
3.	Yessy Wirjaya	2013	Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata	Penelitian ini menganalisis Kualitas pelayanan yang dinilai wisatawan mancanegara sudah baik mencakup lima dimensikualitas pelayanan. Dimensi tangibility yang dipandang sudah baik dan harus diperthankan adalah keindahan pariwisata pantai, adanya sarana transportasi yang memadai, sarana makanan dan minuman yang baik, jalan raya yang semakin baik, fasilitas dan kebersihan industri akomodasi, serta sarana penunjang ATM yang dapat digunakan dengan

				baik. Dimensi reliability yang dinilai baik adalah pelayanan yang diberikan oleh penyedia akomodasi dalam pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan dari penyedia transportasi sangat baik.Terkait dengan dimensi responsiveness, penyedia akomodasi selalu cepat dalam menyediakan transportasi, makanan dan minuman serta permintaan khusus lainnya.Terkait dengan dimensi assurance penyedia transportasi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan.Dimensi empathy merupakan salah satu dimensi yang dipuji karena wisatawan mancanegara merasakan perhatian

				dan kepedulianpenyedia akomodasi dalam memberikan bantuan dan keramahan dari masyarakat Kabupaten Maluku Tenggara. Wisatawan mancanegara termotivasi untuk mengunjungi Kabupaten Maluku Tenggara karena ingin melihat keindahan pantai yang masih alami dari Kabupaten Maluku Tenggara.
4.	Lita Yarlina	2018	Criteria Assessment on the Facilities of International Airport in Supporting the Increasing Tourist Visit	Dalam mendukung pengembangan Bandar Udara Komodo perlu dilakukan koordinasi dan sinergitas antara Pemerintah daerah dengan pihak pengelola pariwisata dan penyedia sarana serta prasarana angkutan penyeberangan. Pemerintah Daerah perlu melakukan

				alokasi anggaran untuk pembangunan fasilitas sarana dan prasarana pendukung kegiatan ekonomi, sosial dan layanan umum lainnya yang menunjang sektor pariwisata sebagai daya tarik kunjungan wisatawan (domestik dan internasional) ke Labuan Bajo. Selanjutnya,diperlukan koordinasi dan persetujuan dari lembaga atau kementerian terkait yang membidangi pertahanan dan keamanan karena penetapan bandar udara internasional berarti pembukaan pintu masuk negara, dalam hal ini terkait erat dengan keamanan wilayah NKRI.

Untuk penelitian yang relevan pertama yang berjudul*Travelers'* Perception Of Service Quality At Dubai International Airport. Persamaan

penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah meneliti persepsi wisatawan tentang kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian tersebut menggunakan kebangsaan suatu negara untuk mengetahui persepsi wisatawan sedangkan penelitian ini tidak menelitimenggunakan kebangsaan suatu negara untuk mengetahui persepsi wisatawan.

Untuk penelitian yang relevan kedua yang berjudulAirport Performance In a Tourism Receiving Country: Evidence FromGreece. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah mengevalusi kualitas pelayanan di suatu bandara internasional. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian tersebut menggunakan metode bootstrap sedangkan penelitian ini tidak meneliti menggunakan metode bootstrap.

Untuk penelitian yang relevan ketiga yang berjudul Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah meneliti tentang 5 dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di suatu bandara internasional dan menggunakan metode Miles and Huberman.

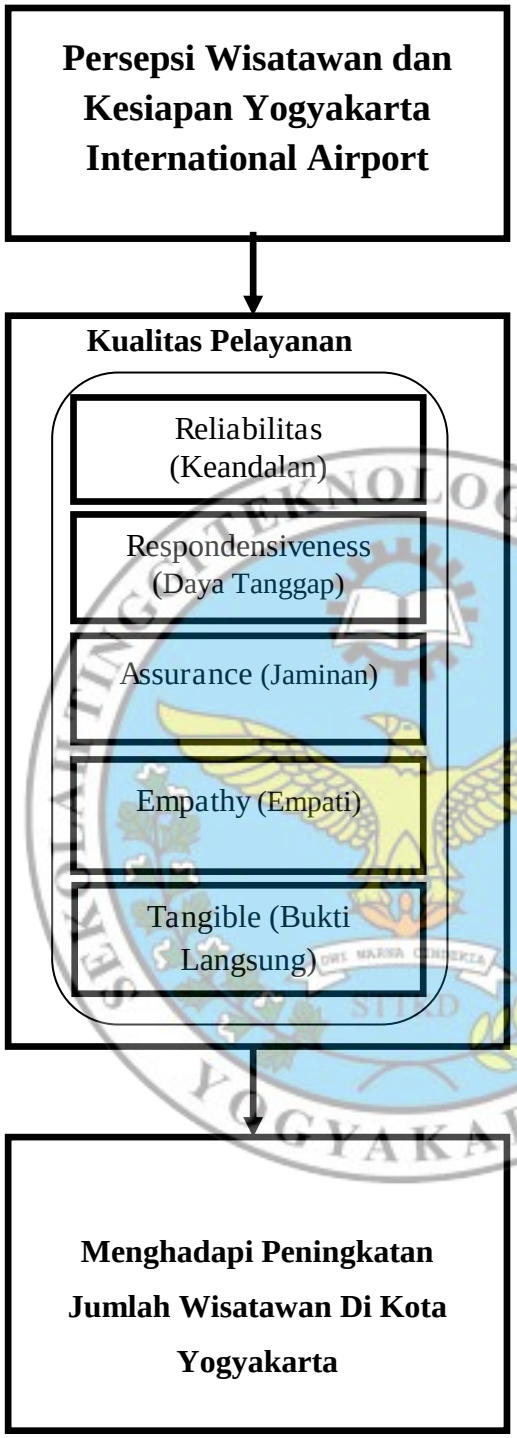
Untuk penelitian yang relevan keempat yang berjudul Criteria Assessment on the Facilities of International Airport in Supporting the Increasing Tourist Visit. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah mengevalusi penyedian infrastruktur suatu bandara yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan guna meningkatkan kunjungan pariwisata. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian tersebut membahas tentang potensi industri dan perdagangan LN, sedangkan penelitian ini tidak meneliti potensi industri dan perdagangan LN.

C. Kerangka Pemikiran Operasional

Sesuai dengan tujuan dan jumlah variabel yang teridentifikasi, maka dapat dibuat satu konsep model yang dapat dilihat pada gambar 2.1. Dalam gambar 2.1 dijelaskan bahwa Persepsi wisatawan dan kesiapan Yogyakarta Internation Airport dengan memperhatikan lima dimensi kualitas layanan yakni Respondensiveness (daya tanggap atau kesigapan), Reliabilitas (keandalan), Assurance (jaminan), Empathy (empati atau perhatian) dan Tangible (bukti langsung) melalui fasilitas bandar udara dan pihak Bandar udara guna menghadapi peningkatan jumlah wisatawan di kota Yogyakarta.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
DWI MARGA CINDEKIA
STTKD
YOGYAKARTA



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian