

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan penerbangan di Indonesia di masa sekarang sangat berkembang sehingga dituntut untuk siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, baik lokal maupun seluruh dunia agar mampu menjadi yang terbaik. Dengan demikian lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan penerbangan juga akan menjadi semakin kompleks, namun kompleksitas persaingan yang dihadapi perusahaan tersebut akan memaksa setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kreatifitas agar menjadi pilihan konsumen seta mewujudkan kepuasan konsumen.

Perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan yang menghasilkan produk jasa transportasi udara dari daerah satu ke daerah yang lain bagi para penumpang yang merupakan konsumen dari perusahaan tersebut. Untuk mendapatkan konsumen perusahaan melakukan kegiatan pemasaran agar jasa yang ditawarkan dapat terjual sesuai dengan harapan perusahaan. Pentingnya pemasaran dalam perusahaan jasa penerbangan adalah karena sebagai ujung tombak agar mendapatkan keuntungan dari para calon penumpang dan tetap mempertahankan konsistensi perusahaan dalam menghadapi persaingan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk pembelian jasa kembali, dapat mendorong terciptanya

loyalitas pelanggan dan timbul kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang sudah ditentukan karena jasa yang diterima sangat baik. Seperti halnya dengan perusahaan yang sejenis mengungguli dan saling mengembangkan hasil produk dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk menghadapi masalah disaat pandemi COVID – 19 di saat seperti ini yaitu meningkatkan usaha di bidang pemasaran. Salah satu tindakan pemasaran guna mendapatkan kepuasan pelanggan adalah meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan. Untuk mengetahui perusahaan memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumen.

Tingkat permintaan konsumen transportasi udara dari dan menuju Yogyakarta meningkat dari tahun ke tahun, hingga menjadi relokasi Bandar Udara baru di Yogyakarta yang berawal di Bandar Udara Adi Soetjipto dialihkan ke Bandar Udara Internasional Yogyakarta maka dari itu maskapai Garuda Indonesia membuka penerbangan dari dan menuju Yogyakarta ke beberapa wilayah Indonesia. Dengan permintaan konsumen transportasi udara yang meningkat di wilayah Yogyakarta membuat

maskapai Garuda Indonesia berupaya menarik konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

PT Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan nasional Indonesia. Didirikan pada 1 Agustus 1947 dan mulai beroperasi pada 26 Januari 1949. PT Garuda Indonesia merupakan aliansi dari *Skyteam*. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai *full service* terbaik di Indonesia. Garuda Indonesia memberika pelayanan terbaik dengan konsep “Garuda Experience” yang mengedepankan “*Indonesian Hospitality*” ramah tamah dan budaya Indonesia. Garuda Indonesia sebagai *mainbrand* penerbangan Indonesia saat ini telah mengoperasikan 144 pesawat.

Pandemi *Covid – 19* yang melanda dunia termasuk Indonesia pada tahun 2020 berpengaruh pada penerbangan dunia dan berdampak pada penerbangan di Indonesia. Dengan adanya pandemi tersebut pihak bandara mulai memperketat, saat proses check in petugas akan mengarahkan untuk diperiksa apabila tidak memiliki surat kesehatan dan suhu penumpang diatas 37,3° C, dan melakukan kontak langsung dengan pasien *Covid -19* selama kurang dari 14 hari tidak dapat melakukan penerbangan.

Bandar udara Internasional Yogyakarta atau yang lebih dikenal dengan YIA merupakan bandar udara yang baru dibangun dan selesai pada tahun 2020 dengan menghabiskan waktu 20 bulan. Dengan beroperasinya bandara baru tersebut maka masih ada kekurangan pada pelayanan maupun fasilitas di bandar udara tersebut. Dalam kutipan yang penulis baca di www.garuda-indonesia.com diakses pada 20 Agustus 2021 pukul 21.00

WIB bahwa mulai tanggal 29 Maret 2020, Garuda Indonesia group siap melayani seluruh penerbangan dari dan menuju Yogyakarta di Yogyakarta Internasional *Airport*. Perpindahan layanan penerbangan ini juga menjadi Langkah kelanjutan Garuda Indonesia group dalam mendukung Yogyakarta sebagai destinasi wisata unggulan nasional sehingga dapat bersaing di kancah Internasional, khususnya melalui kapasitas bandara yang lebih besar sehingga proyeksi pertumbuhan penumpang dapat semakin dioptimalkan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penumpang sudah puas terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?
2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan oleh maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

C. Batasan Masalah.

Berdasarkan identifikasi di atas, serta mempertimbangkan keterbatasan yang ada, maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden berasal dari penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Kepuasan penumpang berfokus kepada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan kualitas pelayanannya.

2. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi KeDirgantaraan.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi STTKD Yogyakarta dan dapat menambah ilmu pengetahuan dengan menjadi bahan baca dan referensi Taruna/i STTKD.

3. Bagi Penulis.

Dapat menambah informasi dan pengetahuan tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.