

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin komplek. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang, tetapi kebutuhan jasa juga diperlukan bagi manusia. Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut John Sviokla adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2001). Perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.

Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh pelaku para pesertanya, serta peran fungsinya sangat mendukung untuk keberhasilan organisasi. Pada umumnya untuk memperoleh tingkat perkembangan kualitas pelayanan yang setinggi-tingginya, hubungan kerja yang serasi diantara para karyawan dan penyatu panduan sumber daya manusia secara efektif atau tujuan efisiensi dan kerjasama sehingga diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam suatu organisasi faktor sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting dibandingkan dengan faktor, apabila

organisasi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, demi kepuasan konsumen maka faktor manusia dapat menjadi penyebab didalamnya.

Pelayanan di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan transportasi. Sehingga bandar udara selain berfungsi sebagai pelayanan jasa penerbangan juga merupakan lokasi yang cukup potensial bagi dunia usaha untuk memasarkan produknya. Peran dan fungsi PT. Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola bandar udara di Indonesia juga semakin luas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara.

Perusahaan semakin menyadari dan mengakui bahwa organisasi keseluruhan harus memperhatikan kualitas, setiap pekerjaan atau tugas karyawan mempunyai pengaruh terhadap kualitas. Semuanya ini mengarahkan suatu pengertian baru mengenai kualitas, yaitu tingkatan dimana suatu produk sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan. Jadi kualitas di sini merupakan suatu ukuran sampai sejauh mana suatu produk/jasa sesuai kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan kualitas optimal (*optimal quality*) yaitu suatu tingkat kualitas yang cukup tinggi untuk memenuhi harapan pelanggan dan berimbang untuk menghindari tambahan biaya tanpa menambah nilai yang berarti (Supranto, 2003). Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi melalui pendekatan manajemen terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa / layanan untuk selalu memanjakan konsumen / pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003, dalam Wiyono, 2004).

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu

yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan (Tjiptono, 2011:38). Raharjani (2005) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

Lokasi atau tempat merupakan kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran (Kotler & Armstrong, 2008: 63). Kotler & Keller (2009b: 17) menyatakan bahwa lokasi merupakan setiap lapisan perantara pemasaran akan melaksanakan semacam tugas dalam membawa produk dan kepemilikan lebih dekat kepada pembeli akhir. Menurut Heizer & Render (2015) lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi baru perusahaan.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diutamakan oleh Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi kepuasan konsumen Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang selalu memperhatikan faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang ditawarkan agar dapat berkualitas. Menyadari akan peranan pengguna dan pengaruh kepuasan konsumen, Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang berupaya mencari cara untuk dapat menciptakan kepuasan konsumennya. Oleh karena itu Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan kinerjanya melalui kualitas

pekayanan, fasilitas, dan lokasi agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Hal ini juga dianggap penting oleh Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang sehingga perlu dievaluasi kembali tentang seberapa besar pengaruhnya terhadap para pengguna dan sebagai dasar dalam mencapai kemajuan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas dibuat dengan definisi dan teori-teori, maka penulis tertarik untuk membahas bagaimana keseluruhan faktor tersebut saling berkesinambungan sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal tersebut, penulis membahasnya dalam bentuk penyusunan tugas akhir atau skripsi yang diberi judul **“Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang.”**

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang timbul berdasarkan judul maupun latar belakang yang ada, di dalamnya mengandung pertanyaan apa saja yang akan dicari dalam sebuah penelitian. Pertanyaan dalam rumusan masalah tersebut harus dijawab dalam pembahasan dan kesimpulan Sujarweni, (2015). Dari latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. pertanyaan yang diambil sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang ?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang?
3. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian mengenai apa saja yang akan dicapai dalam penelitian tersebut dan selalu menuliskan apa yang ingin dicapai dalam rumusan masalah Sujarweni, (2015). Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Dapat menambah wawasan dan mengetahui tentang kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan penumpang pada Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang serta sebagai syarat kelulusan program S1 Transportasi di Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor "AMNI" Semarang.
2. Bagi STIMART "AMNI" Semarang
Sebagai bahan informasi dan ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan pembelajaran. Serta sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi penelitian lainnya yang tertarik pada bidang kajian yang sama.
3. Bagi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang dalam

melakukan strategi yang tepat supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Bagi Pembaca

Memberikan tambahan referensi dari hasil penelitian ini, sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran logis yang nantinya berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu penjabaran secara deskriptif tentang secara garis besar hal-hal yang akan ditulis Sujarweni, (2015). Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik dan analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN