

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin marak, sejak dikeluarkannya deregulasi yang mengatur transportasi udara pada tahun 1999, berupa serangkaian paket deregulasi, salah satunya adalah Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang pendirian perusahaan penerbangan di Indonesia. Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Walaupun menghadapi tekanan dengan meningkatnya harga bahan bakar, industri penerbangan nasional tetap mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan berbagai maskapai penerbangan. Daya tarik (*attractiveness*) industri penerbangan cukup besar dan menjanjikan.

Bandar udara merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya identifikasi kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi dari pengguna jasa. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara. Salah satu pelayanan sisi darat yang utama kepada penumpang terjadi pada terminal bandara udara. Yang membuat masyarakat semakin mudah untuk melakukan perjalanan dengan memanfaatkan fasilitas transportasi darat yaitu bandara. Seiring perkembangan waktu kini bandara semakin cepat perkembangannya baik dari penambahan pesawatnya serta kinerja yang semakin meningkat dari tahun ke tahunnya membuat banyak perubahan dari bandar udara itu sendiri. Transportasi merupakan suatu sistem yang salah satunya terdiri dari sarana dan prasarana transportasi yang didukung oleh ketatalaksanaan serta sumber daya manusia yang berkualitas. Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Indonesia padatnya penduduk diiringi semakin kompleksnya

kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun traveling saja.

Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara. Perekonomian mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah kebutuhan manusia akan berbagai hal salah satunya adalah transportasi. Manusia sudah lama mengenal transportasi. Kemajuan transportasi berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi dan kemajuan kebudayaan manusia. Keinginan untuk bepergian ke daerah yang lebih jauh guna mencari bahan pangan dan sumber kehidupan yang lebih baik telah mendorong manusia menciptakan berbagai peralatan yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan tersebut (Siregar, 2012).

Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi baik darat, laut, dan udara di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Pada prinsipnya kegiatan pengangkutan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat yang sangat luas maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi.

Idealnya pelayanan bandara adalah harus dilengkapi hangar pesawat, kemudian ruang tunggu semestinya dilengkapi dengan penyejuk ruangan yang disesuaikan dengan kondisi luas ruang tunggu dengan jumlah penumpang yang ada setiap harinya, tidak hanya itu kenyamanan ruang check-in harus nyaman tidak membuat orang bertumpuk dan antrian serta adanya bus yang mengantar penumpang ke pesawat agar menuju pesawat tidak berjalan jauh.

Pengkajian ini tentunya akan dicoba memandang dari berbagai aspek yang mendasari, diantaranya adalah penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana untuk mengimbangi laju pertumbuhan pengguna jasa transportasi, tingkat pemahaman masyarakat pengguna jasa terhadap aturan dan standar keamanan dan keselamatan penerbangan, kepedulian penyedia jasa dan pemandu jasa untuk melayani pengguna jasa secara lebih baik sampai kepada standar norma yang dijadikan acuan terhadap tingkat pelayanan (*level of service*) jasa kebandarudaraan itu sendiri.

Minat beli penumpang sesuatu diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk persepsi keinginan yang muncul dalam diri konsumen

terhadap suatu produk sebagai dampak dari suatu proses pengamatan dan pembelajaran konsumen terhadap suatu produk. Konsumen yang memiliki minat beli terhadap suatu produk menunjukkan adanya perhatian dan rasa senang terhadap produk yang diikuti dengan realisasi berupa perilaku membeli. Minat beli ini menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benaknya dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada dalam benaknya (Oliver dalam Aptaguna dan Pitaloka,2016).

Kualitas pelayanan penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada setiap pengguna terminal bandar udara merupakan produk yang di hasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada penerimaan atau pendapatan bandar udara.Pada prinsipnya,definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Bandar udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa angkutan udara (penerbangan), dimana didalamnya tersedia berbagai fasilitas baik untuk pelayanan terhadap pesawat udara (*Aircraft*) maupun untuk pelayanan terhadap penumpang (*Passenger*) dan barang (*Cargo*). Pelayan atau pengguna jasa angkutan udara merupakan pihak yang paling berhak untuk mengevaluasi dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima dari pihak penyelenggara bandar udara. Bandar udara dipersepsikan sebagai pintu gerbang masuk kesuatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi suatu sarana pokok sektor transportasi udara.

Nilai pelanggan (*customer value*) adalah rasio antara *perceived benefit* dibandingkan dengan *perceived sacrifice*. Maksudnya adalah nilai pelanggan merupakan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived benefit*) dibandingkan dengan pengorbanan yang telah diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan barang atau jasa tersebut (*perceived sacrifice*).

Kepuasan penumpang atau kepuasan pelanggan adalah perasaan semangat atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau realitas yang dirasakan dengan yang diharapkan. Maka, untuk sampai pada tingkat kepuasan ,pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Penerbangan dari bandar udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung merupakan salah satu alternatif transportasi udara kota maupun daerah yang merupakan transportasi yang menjadi salah satu untuk digunakan masyarakat belitung untuk bepergian ke daerah lain maupun kota lain yang melayani penerbangan ke Jakarta, Bangka, dan Palembang moda transportasi ini merupakan moda pengangkut penumpang dan barang yang sering digunakan .

**Tabel 1.1**  
**Data Lalu Lintas Angkutan Udara Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin**  
**Tanjungpandan Belitung**

<b>Tahun</b>		<b>Datang</b>	<b>Berangkat</b>	<b>Transit</b>	<b>Lokal</b>
<b>2019</b>	<b>Pesawat</b>	<b>1.521</b>	<b>1.521</b>		
	<b>Penumpang</b>	<b>74.256</b>	<b>51.325</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bagasi</b>	<b>138.524</b>	<b>145.728</b>		
	<b>Kargo</b>	<b>124.057</b>	<b>111.960</b>		
	<b>Pos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>2018</b>	<b>Pesawat</b>	<b>4.766</b>	<b>4.766</b>		
	<b>Penumpang</b>	<b>522.604</b>	<b>521.480</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bagasi</b>	<b>3.601.170</b>	<b>3.642.311</b>		
	<b>Kargo</b>	<b>2.178.231</b>	<b>1.121.159</b>		
	<b>Pos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>2017</b>	<b>Pesawat</b>	<b>1.809</b>	<b>1.809</b>		
	<b>Penumpang</b>	<b>193.544</b>	<b>196.495</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bagasi</b>	<b>1.316.697</b>	<b>1.297.698</b>		
	<b>Kargo</b>	<b>743.392</b>	<b>527.304</b>		
	<b>Pos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
<b>2016</b>	<b>Pesawat</b>	<b>2.267</b>	<b>2.267</b>		
	<b>Penumpang</b>	<b>252.688</b>	<b>255.015</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bagasi</b>	<b>1.796.313</b>	<b>1.821.779</b>		
	<b>Kargo</b>	<b>938.652</b>	<b>826.068</b>		
	<b>Pos</b>	<b>3.806</b>	<b>2.031</b>		
<b>2015</b>	<b>Pesawat</b>	<b>1.878</b>	<b>1.878</b>		
	<b>Penumpang</b>	<b>208.616</b>	<b>212.595</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

	<b>Bagasi</b>	<b>1.296.999</b>	<b>1.479.960</b>		
	<b>Kargo</b>	<b>778.171</b>	<b>726.376</b>		
	<b>Pos</b>	<b>209</b>	<b>1.403</b>		
<b>2014</b>	<b>Pesawat</b>	<b>1.827</b>	<b>1.827</b>		
	<b>Penumpang</b>	<b>201.716</b>	<b>203.945</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bagasi</b>	<b>1.337.568</b>	<b>1.220.808</b>		
	<b>Kargo</b>	<b>1.188.939</b>	<b>794.731</b>		
	<b>Pos</b>	<b>1</b>	<b>929</b>		

Sumber: Kepala Unit UPBU Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Tanjungpandan.

Belitung.

Berdasarkan diatas kualitas pelayanan,nilai pelanggan dan kepuasan penumpang sangatlah berpengaruh terhadap minat beli penumpang, karena dengan adanya unsur tersebut akan mempengaruhi minat beli penumpang terhadap moda transportasi udara. Maka berdasarkan latar belakang diatas maka judul yang akan dipilih dalam penyusunan skripsi ini adalah:” **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa, Nilai Pelanggan, Minat Penumpang & Kepuasan Penumpang Dalam Memilih Sarana Transportasi Udara Di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung**”

## 1.2 Rumusan masalah

Permasalahan yang dihadapi Shuttle Transportasi udara di bandar udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung adalah seiring dengan meningkatnya jumlah penyedia layanan jasa transportasi yang ada membuat semakin ketatnya persaingan maka perusahaan dituntut untuk menyesuaikan orientasi pasar dan pemasarannya sehingga menarik keinginan para penumpang dan bagaimana dapat mempengaruhi minat penumpang tersebut agar memilih sarana mengetahui apa yang menjadi kebutuhan para penumpang agar merasa tertarik untuk mencoba dan secara berkelanjutan untuk selalu menggunakan Jasa transportasi udara sebagai pilihan utama bagi para penumpang. Untuk dapat mencapai target yang telah ditentukan, maka perusahaan harus

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh yang positif antara kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang pada Transportasi Udara di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung ?

- b. Apakah ada pengaruh yang positif antara nilai pelanggan terhadap kepuasan penumpang pada moda Transportasi Udara di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung ?
- c. Apakah ada pengaruh yang positif minat penumpang terhadap kepuasan penumpang pada Transportasi Udara di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung ?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang Transportasi Udara di Bandar Udara H.A.S. Hanandjoeddin Belitung.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Nilai pelanggan terhadap kepuasan penumpang Transportasi Udara di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung.
- c. Untuk menganalisis pengaruh minat penumpang terhadap kepuasan penumpang Transportasi Udara di H.A.S Hanandjoeddin Belitung.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim AMNI. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta memberikan pemahaman khususnya tentang pengaruh dari kualitas jasa, nilai pelanggan dan minat penumpang, dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

- b. Bagi UNIMAR AMNI

Mengetahui potensi dan metode pengembangan, sehingga mampu mengatasi keterbatasan dan dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memadukan program maupun sistem pendidikan yang diselenggarakan dengan kebutuhan yang nyata di dunia kerja.

- c. Bagi penyedia jasa Moda Transportasi Udara di Bandar Udara Hanandjoeddin Belitung

Memberikan masukan bagi Penumpang maupun pelanggan tentang faktor yang menarik kepuasan penumpang dalam menggunakan transportasi udara sehingga kedepannya dapat

menjadi pedoman dalam mengintropeksi diri sehingga dapat menarik hati pelanggan dalam pemasaran jasanya

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan minat penumpang. Selain itu, dapat menambah pengetahuan tentang minat penumpang terhadap moda transportasi udara di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin Belitung.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab 1 : Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Berisi tinjauan pustaka mengenai kualitas jasa, nilai pelanggan, kepuasan penumpang, minat penumpang, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis serta uraian teoritis lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Bab 3 : Metodologi penelitian

Membahas tentang variable penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

Bab 4 : Hasil dan pembahasan

Membahas tentang Deskripsi obyek penelitian serta Analisis data, pembahasan, dan implikasi manajerial.

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

