

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan arus globalisasi di negara kita yang sedang berkembang ini sangat berpengaruh terhadap dunia transportasi, salah satunya berpengaruh terhadap dunia penerbangan. Transportasi udara menjadi salah satu alternatif pilihan bagi masyarakat umum yang dulunya masih awam dalam penggunaan transportasi udara. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah frekuensi bandar udara yang menyediakan penerbangan domestik maupun internasional. Transportasi udara mempunyai kelebihan dalam hal efisiensi waktu, sehingga bandar udara berperan penting untuk penyediaan transportasi udara.

Peningkatan pertumbuhan masyarakat di Indonesia terbilang sangat pesat sekarang ini sehingga dapat meningkatkan kebutuhan akan transportasi yang cepat baik untuk keperluan bisnis ataupun liburan. Salah satunya ialah pemilihan moda transportasi yang cepat ialah pesawat. Dalam melakukan perjalanan menggunakan pesawat tidak lepas dari bandara yang mana digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas bagi pesawat udara.

Selain itu, adapun pelayanan yang diterima saat kita di bandara oleh petugas setempat. Kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan saja akan tetapi dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh sebab itu, dalam merumuskan strategi pelayanan perusahaan harus berorientasi terhadap kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

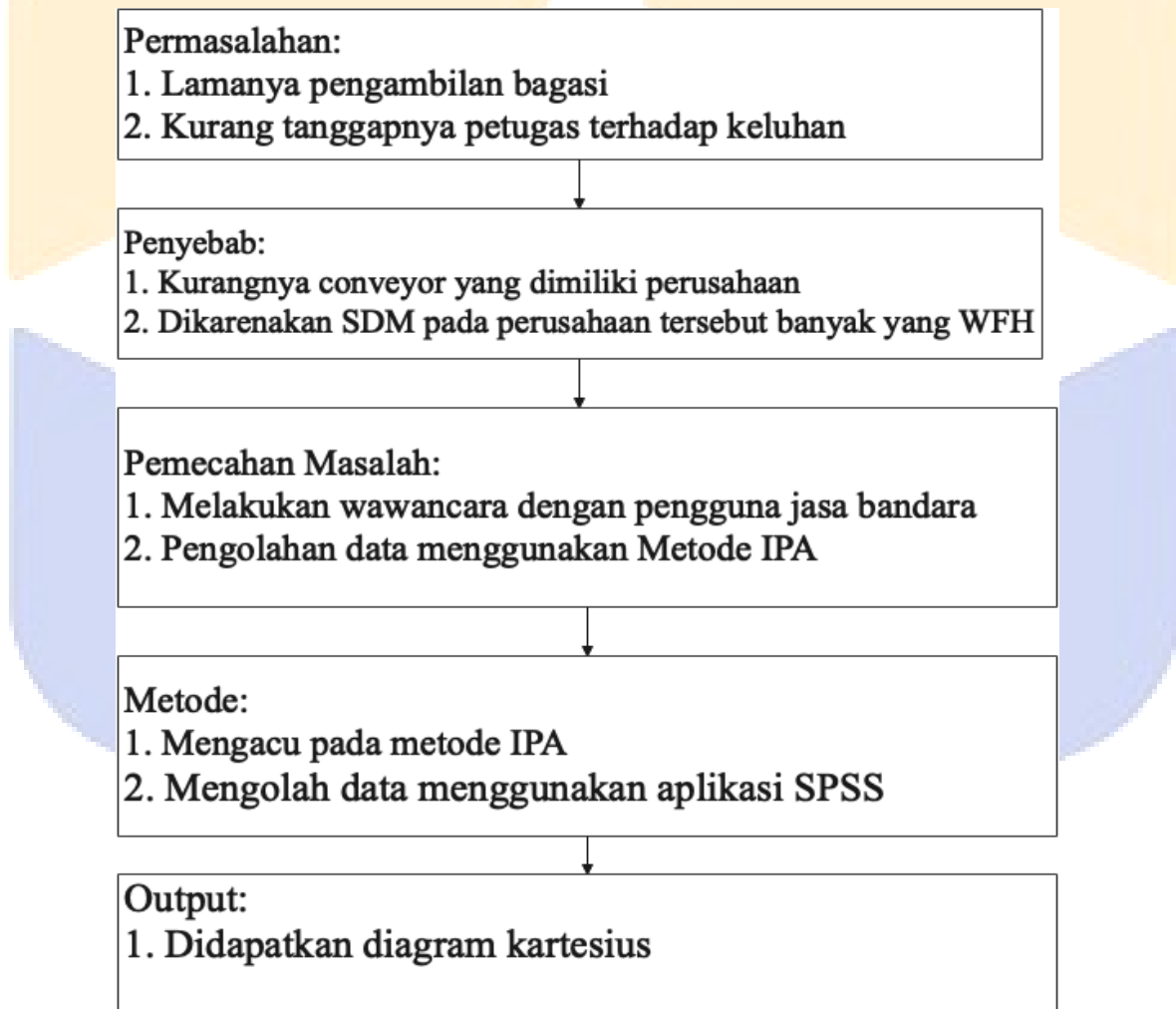
Penilaian dari penumpang sangat penting bagi perusahaan dalam rangka evaluasi serta dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang baik secara langsung atau dari keluhan pelanggan merupakan alat ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang ada di bandara.

Kualitas yang diberikan pihak bandara sangat penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandara. Konsumen atau pelanggan (penumpang) harus merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga citra perusahaan baik dikalangan konsumen. Karena fungsi bandara bukan hanya sebagai naik turunnya penumpang, barang dan kargo. Bandar udara memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik telah mendapatkan respon

dari SKYTRAX, yang mana SKYTRAX hanya memberikan penghargaannya kepada bandar udara yang sudah memenuhi syarat sebagai bandar udara berkelas dunia (World Class Airport).

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi pengguna jasa bandara mengenai kualitas pelayanan, maka selanjutnya akan kita analisis untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara menganalisis lebih lanjut menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dimana dengan metode ini dapat melihat sejauh mana pencapaian perusahaan, serta yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan.

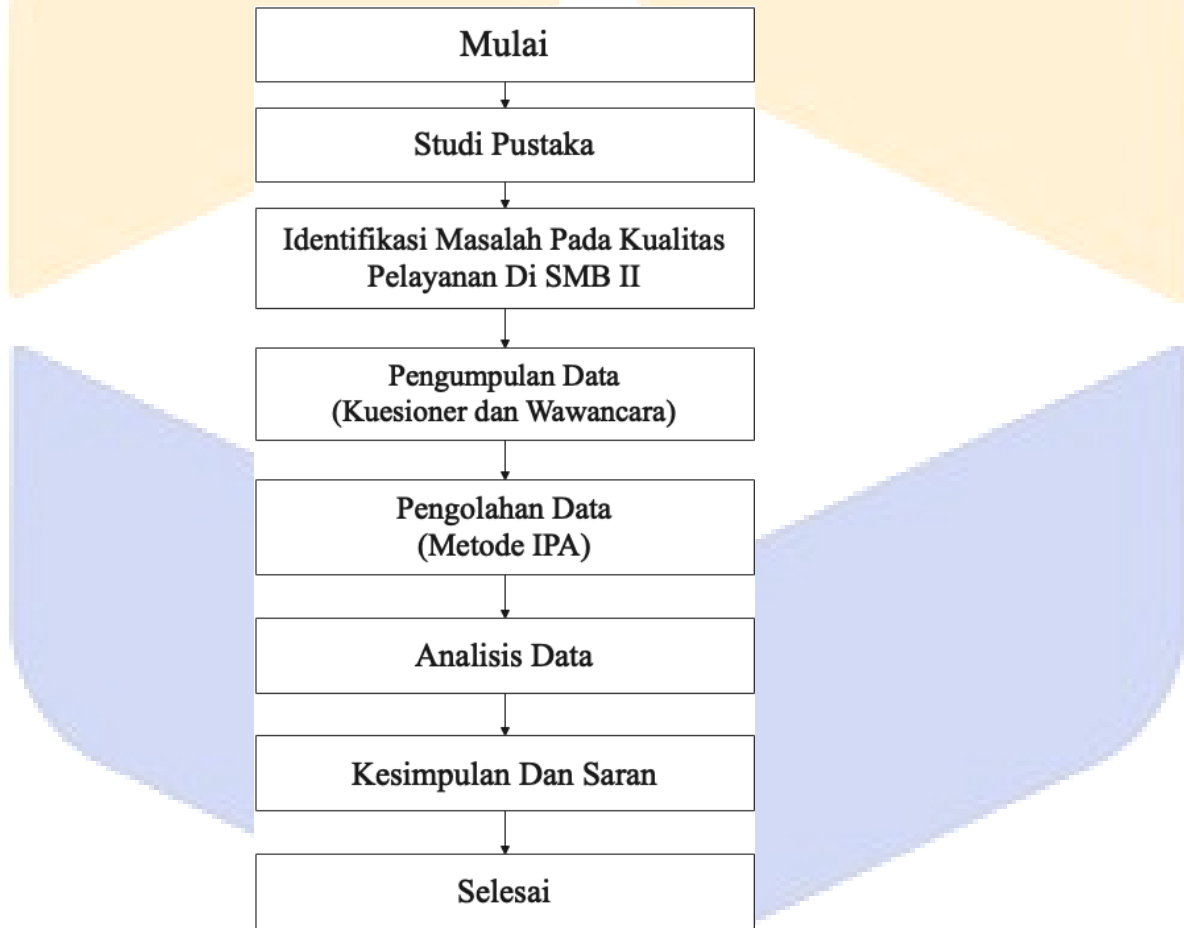
1.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Flowchart Kerangka Pemikiran

1.3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk dipahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Metodologi penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yang mana penelitian ini mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Metode penelitian ini bukan bersifat eksperimen melainkan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan yang berkaitan dengan penelitian kemudian data tersebut akan di analisis.



Gambar 1. 2 alir bagan

1.3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di tempat kerja praktik Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada tanggal 20 Agustus 2021.

1.3.2 Sumber Data

Sebelum melakukan penelitian maka terlebih dahulu harus diketahui sumber data yang akan diteliti. Sumber data dalam suatu penelitian merupakan subjek dimana data dapat diperoleh. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan para pengguna jasa bandara, yang mana data yang diambil adalah “Kepuasan Pelayanan” yang dinilai langsung oleh para pengguna jasa bandara Sultan Mahmud Badaruddin II.

1.3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representative/mewakili agar didapat hasil akurat. Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

α = error (10%)

N = ukuran populasi

Populasi yang didapat oleh penulis ada 100 responden pengguna jasa bandar udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, kemudian penulis ingin mengambil sampel dengan metode Slovin dengan rumus seperti diatas.

1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik

BAB I : pada bab ini berisi mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini serta tujuan penulis dari penelitian.

BAB II : pada bab ini berisi landsan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

BAB III : pada bab ini berisi pembahasan yang meliputi profile perusahaan serta metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab III.

BAB V : pada bab ini berifi refleksi diri penulis.