

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Dan Tujuan

Bulan 3 di tahun 2020 merupakan negara Indonesia pertama kali terpapar coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Virus ini berasal dari kota Wuhan provinsi Hubei, Cina. Covid-19 adalah virus jenis baru yang bisa menginfeksi saluran pernapasan dan dengan sangat mudah menular atau menyerang ke siapa saja, seperti lansia (golongan lanjut usia), orang dewasa, anak-anak, ibu hamil, ibu menyusui, dan bayi. Virus ini menular melalui percikan dahak (droplet) dari saluran pernapasan, misalnya ketika berada di ruang tertutup yang ramai dengan sirkulasi udara yang kurang baik atau kotak langsung dengan droplet. Sehingga semua warga negara dianjurkan untuk memakai masker, mencuci tangan dan berjaga jarak. Karena jika manusia yang terpapar covid-19 bisa membuat manusia tersebut meninggal dunia. Maka dari itu beberapa negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan sistem *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus Covid-19. Di Indonesia sendiri, pemerintah menerapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) berlaku di wilayah yang diduga terinfeksi Covid-19 pada bulan April tahun 2020 dan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) dimulai pada bulan Juli 2021. Kebijakan ini bertujuan untuk mencegah penyebaran Covid-19 di seluruh Indonesia.

Adanya kebijakan-kebijakan selama pandemi Covid-19, banyak sekali sektor yang terdampak. Salah satu sektor yang terdampak yaitu sektor transportasi. Transportasi itu sendiri merupakan kegiatan pemindahan manusia dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui darat, perairan maupun udara dengan menggunakan alat angkutan tertentu (Hasim Purba). Dari pengertiannya dapat disimpulkan transportasi berjalan jika ada suatu kegiatan atau aktivitas yang berjalan. Selama pandemi ini terutama pada jumlah aktivitas manusia menurun, akibat adanya pembatasan kegiatan. Sehingga banyak sekali perusahaan transportasi harus memutar otak untuk tetap bertahan selama pandemi Covid-19. Dengan memperbaiki tingkat pelayanan kepada pengguna jasa, dengan membuat pengguna jasa tersebut merasa aman dalam penularan Covid-19. Keputusan

perusahaann melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005).

Menurut (Widjaja, 2016) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kemasan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru dibanding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai. Jika pelanggan atau konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pelanggan atau konsumen tersebut akan menceritakan ke calon pelanggan atau konsumen yang lain. Sehingga dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaann (Gilbert dkk, 2004).

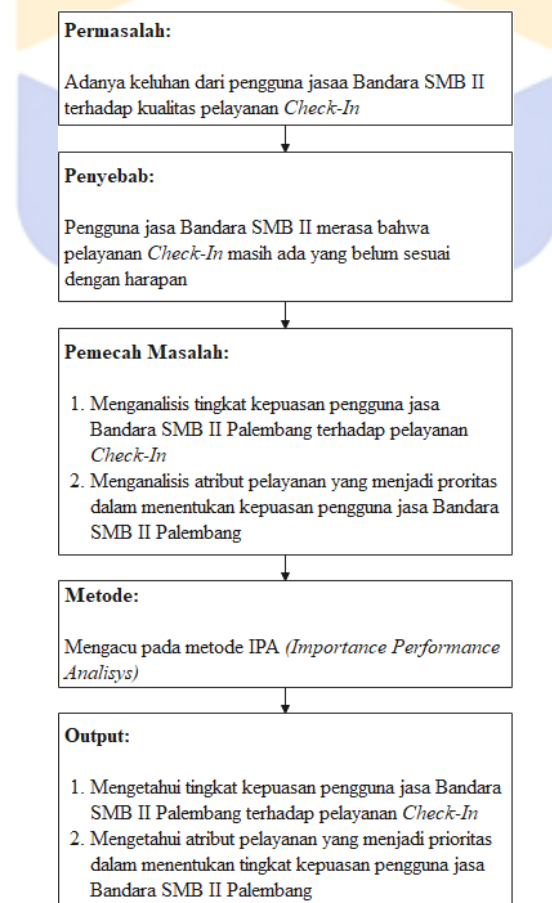
Salah satu dari beberapa perusahaann di Indonesia yang memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah perusahaan bidang transportasi udara yaitu PT Angkasa Pura 2 Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang atau biasa disebut dengan bandara SMB II Palembang. Bandara SMB II Palembang merupakan bandar udara pengumpul (HUB), dapat melayani kargo dan penumpang penerbangan domestik dan internasional. Khusus pelayanan kargo dikelola langsung PT Angkasa Pura Kargo, merupakan anak perusahaann dari PT Angkasa Pura II. Ada beberapa alur pos pelayanan yang ada di bandara SMB II Palembang, terutama dalam pelayanan penumpang. Yang pertama yaitu pemeriksaan pintu masuk keberangkatan, disini calon penumpang menunjukkan identitas diri, tiket dan dokumen pendukung lainnya. Kedua calon penumpang masuk ke terminal keberangkatan untuk SCP1. Ketiga melalukan proses *Check-In* agar bisa mendapatkan *boarding pass*. Keempat penumpang melakukan SCP2, jika sudah langsung menuju ruang tunggu untuk persiapan *boarding (boarding lounge)*. Dari alur pelayanan tersebut pengelola Bandar Udara memperhatikan kualitas pelayanan disetiap alurnya, agar pengguna jasa bandara merasa puas terutama pada penerapan protokol kesehatan yang ketat, sehingga dapat membuat pengguna jasa tersebut merasa aman. Karena bandara SMB II Palembang memiliki salah satu

tujuan yaitu membuat pengguna jasa bandara puas. Sehingga dapat menarik calon jasa pengguna bandara SMB II Palembang yang lain tertarik. Dengan ini dapat memaksimalkan performa keuangan atau pendapatan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di diatas, peneliti ingin melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa bandar udara SMB II Palembang terutama pada pelayanan penumpang saat *Check-In* dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini bertujuan dapat menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang terhadap pelayanan pada proses *Check-In*, dan menganalisa atribut pelayanan *Check-In* yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang.

## 1.2 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini memiliki kerangka pemikiran, untuk mendukung penyelesaian penelitian ini. Berikut ini merupakan kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

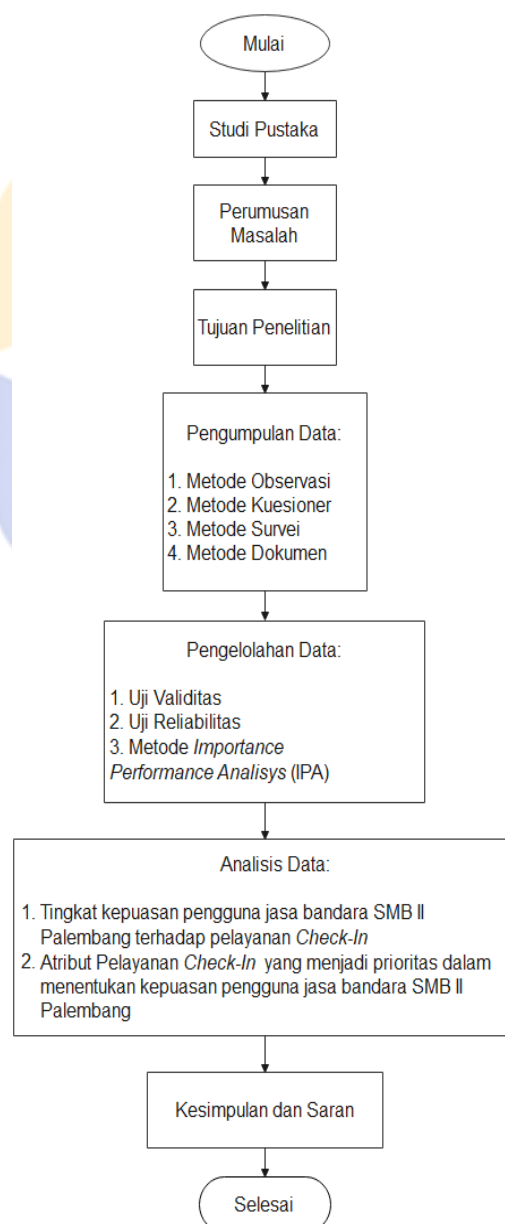


Gambar 1. 1 Bagan Alir Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 merupakan kerangka pemikiran dalam melakukan penelitian ini.

### 1.3 Metodologi Penelitian

Dalam menyelesaikan masalah penelitian diperlukan langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur, agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan terstruktur. Sehingga memudahkan untuk melakukan analisis terhadap permasalahan yang diteliti. Berikut ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini yang menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*):



Gambar 1. 2 Bagan Alir Penelitian

Berikut ini merupakan pembahasan bagan alir pada gambar 1.2:

### **1.3.1 Studi Pustaka**

Di tahap ini peneliti memulainya dengan melakukan studi pustaka dengan mempelajari hal yang dapat mendukung proses penelitian ini.

### **1.3.2 Perumusan Masalah**

Setelah melakukan survei dan studi pustaka, maka dapatlah rumusan masalah penelitian yaitu apakah pengguna jasa bandara SMB II Palembang merasa puas terhadap atribut-atribut mutu pelayanan *Check-In* dan atribut kualitas pelayanan *Check-In* manakah yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang.

### **1.3.3 Tujuan Penelitian**

Sesudah merumuskan masalah penelitian maka didapat tujuan penelitian yaitu dapat menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang terhadap pelayanan pada proses *Check-In*, dan menganalisa atribut pelayanan *Check-In* yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang.

### **1.3.4 Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan, adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Observasi**

Metode observasi yaitu suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana kualitas pelayanan di Bandara SMB II Palembang khususnya pada pelayanan *Check-In*.

#### **b. Metode Kuesioner**

Metode kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga responden mudah untuk mengisi dan mudah memindahinya. Berikut ini merupakan langkah-langkah perancangan kuesioner:

### 1. Identifikasi Atribut Pelayanan

Tahap ini mengidentifikasi atribut pelayanan bandar udara, yang dilandasi 5 variabel atau atribut pelayanan yaitu bukti langsung (*Tangibles*), perhatian pribadi dari karyawan terhadap konsumen (*Empaty*), daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*) dan jaminan akan kecewa (*Assurance*) (Hutasoit, 2011).

### 2. Penyusunan Pernyataan Pada Kuesioner

Berikut ini merupakan pernyataan kuesioner yang disusun berdasarkan 5 variabel atribut pelayanan:

Tabel 1. 1 Pernyataan Kuesioner

No	Atribut Pelayanan	Simbol
<b>Tangibles (Bukti fisik)</b>		
1	Tingkat kebersihan dan adanya penerapan protokol kesehatan di area <i>Check-In</i>	X1.1
2	Peralatan dan teknologi yang dipergunakan pada saat <i>Check-In</i> tiket pesawat	X1.2
3	Jumlah konter <i>Check-In</i>	X1.3
4	Kerapian penampilan petugas <i>Check-In</i> dan menggunakan APD (masker, sarung tangan)	X1.4
<b>Empaty (Empati)</b>		
5	Kemampuan petugas <i>Check-In</i> menjelaskan kepada pengguna jasa bandara dengan bahasa yang mudah dimengerti	X2.1
6	Petugas mampu menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam pada saat melayani	X2.2
7	Di konter <i>Check-In</i> , petugas melayani dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan	X2,3
<b>Reliability (Keandalan)</b>		
8	Petugas konter <i>Check-In</i> melayani dengan baik	X3.1
9	Mencetak Boarding Pas yang sesuai	X3.2

No	Atribut Pelayanan	Simbol
10	Petugas tidak keliru pada saat melayani <i>Check-In</i> tiket pesawat	X3.3
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>		
11	Kecepatan petugas melayani <i>Check-In</i> tiket pesawat	X4.1
12	Petugas di konter <i>Check-In</i> cepat tanggap terhadap permintaan pengguna jasa bandara	X4.2
13	Petugas konter <i>Check-In</i> membantu pengguna jasa bandara yang terkendala dalam proses <i>Check-In</i> tiket pesawat	X4.3
14	Pada saat terjadi antrian petugas dengan tanggap membuka atau menambah konter <i>Check-In</i>	X4.4
<b>Assurance (Jaminan)</b>		
15	Keramahan dan kesopanan petugas <i>Check-In</i> dalam melayani pengguna jasa bandara	X5.1
16	Kemampuan petugas dalam menjaga kepercayaan pengguna jasa bandara pada saat melayani <i>Check-In</i>	X5.2
17	Tingkat keamanan di area <i>Check-In</i>	X5.3

### 3. Skala Penilaian Kuesioner

Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan kuesioner untuk mendapatkan variabel kualitas pelayanan dengan skala *likert* (Sudjana, 2005). Terdapat 2 skala penilaian yang berbeda, skala penilaian tingkat kepentingan yaitu sangat tidak penting (1), tidak penting (2), cukup penting (3), penting (4), dan sangat penting (5). Dan skala penilaian tingkat kinerja yaitu sangat tidak baik (1), tidak baik (2), cukup baik (3), baik (4), dan sangat baik (5). Kuesioner ini akan dibagikan ke pengguna jasa bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

#### c. Metode Survei

Metode survei dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner tentang “Kepuasan Pengguna Jasa Bandara SMB II Palembang Terhadap Pelayanan *Check-In*”. Berikut ini merupakan populasi, sampel, dan waktu dalam

menyebarkan kuesioner:

1. Populasi

Populasi yang diambil yaitu jumlah penumpang domestik Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang perhari pada bulan Juli tahun 2021, yaitu sebanyak 551 orang.

2. Sampel

Untuk mencari sampel penelitian dapat menggunakan metode slovin, yang telah dijelaskan bab 2. Berikut ini merupakan perhitungan metode slovin:

Diketahui:

$$e = 0,1 \text{ (10\%)}$$

$$N = 551 \text{ orang}$$

Jawab:

$$n = \frac{551 \text{ orang}}{1 + (551 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{551 \text{ orang}}{6,51}$$

$$n = 84,63$$

$$n = 85$$

Maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 85 responden dari pengguna jasa bandara SMB II Palembang.

3. Waktu Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner ini dilaksanakan hanya 1 hari yaitu pada tanggal 31 Juli 2021.

**d. Metode Dokumen**

Metode dokumentasi untuk mencari data mengenai variabel penelitian yang berupa catatan, arsip atau dokumen, bukti kegiatan, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui bukti pelayanan yang disediakan oleh bandara SMB II Palembang, dan dokumen jumlah populasi atau responden pengguna jasa bandara.

**1.3.5 Pengelolaan Data**

Setelah menyebarkan kuesioner dapatlah jawaban dari responden dari



pengguna jasa Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Jawaban dari responden ini dijadikan sebagai data penelitian. Kemudian data tersebut diolah dengan tiga metode perhitungan berikut ini:

**a. Uji Validitas**

Pada tahap ini yaitu menguji validitas data yang telah didapatkan dari jawaban responden pengguna jasa bandara SMB II Palembang. Tujuannya untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika dinyatakan tidak valid maka harus menyusun atau merancang pertanyaan pada kuesioner.

**b. Uji Reliabilitas**

Menguji reliabilitas data bertujuan untuk untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya atau tidak untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Jika hasilnya reliabel maka data tersebut bisa diolah ke metode selanjutnya. Jika tidak reliabel perlu merancang atau menyusun kuesioner kembali, hingga hasilnya reliabel.

**c. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Setelah menguji reliabilitas data penelitian dapat diolah dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini dapat mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

### **1.3.6 Analisis Data**

Pada tahap ini menganalisis hasil dari metode IPA yaitu tingkat kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang terhadap pelayanan *Check-In* dan atribut pelayanan *Check-In* yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa bandara SMB II Palembang.

### **1.3.7 Kesimpulan dan Saran**

Simpulan yaitu menyimpulkan semua data yang sudah dianalisis. Saran diperoleh dari hasil pengamatan peneliti dan analisis yang ditujukan kepada perusahaann yang menjadi subjek penelitian, yang berisi tentang perbaikan atau

pengurangan atribut pelayanan jasa Bandara SMB II Palembang.

#### **1.4 Sistematika Laporan Kerja Praktik**

Dalam suatu penulisan dijelaskan sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum mengenai isi dari keseluruhan pembahasan. Bertujuan untuk mengetahui alur pembahasan pada penulisan tersebut. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini tersusun mengenai bagian utama dari sebuah pengantar laporan sebelum memasuki inti permasalahan, bab ini beri latar belakang dan tujuan, kerangka pemikiran dan sistematika laporan kerja praktik.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, paradigma, cara pandang, metode-metode yang akan digunakan, dan konsep yang telah diuji kebenarannya berkaitan dengan penelitian. Teori yang disajikan berupa penjelasan covid-19, kebijakan pemerintahan saat pandemi covid-19, transportasi, jasa, pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, bandar udara, jenis data dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

#### **BAB III PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan profil perusahaan tempat kerja praktik, terkait dengan visi & misi, struktur dan informasi lainnya. Menguraikan seluruh aktivitas yang selama kerja praktik, mengumpulkan data yang dibutuhkan, menguraikan masalah yang diangkat menjadi topik penelitian serta menganalisis permasalahan tersebut.

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian. Sedangkan saran mengarah kepada perbaikan, perluasan, pengembangan, dan pendalaman baik dari tempat kerja praktik maupun program studi.

#### **BAB V REFLEKSI DIRI**

Pada bab ini membahas penjabaran tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik di PT

Angkasa Pura II Bandara SMB II Palembang, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan *soft-skills* dan kekurangan *soft-skills* yang dimiliki, penjabaran tentang manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan kemampuan kognitif.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai analisis.

### **LAMPIRAN**

Lampiran merupakan lembar tambahan yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan kerja praktik ini.

