

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi udara di Indonesia semakin berkembang pesat ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan penerbangan yang beroperasi serta peningkatan jumlah penumpang dan kargo sejalan dengan berkembangnya penerbangan nasional. Hal ini didorong oleh semakin kompetitifnya persaingan usaha yang membutuhkan waktu pengiriman produk yang lebih cepat dan tepat waktu. Tujuan transportasi adalah alat untuk memindahkan seseorang atau benda dari satu lokasi ke lokasi lain sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi udara tidak pernah terlepas dari keberadaan bandara sebagai penunjang utamanya.

Bandara sendiri memiliki fungsi sebagai tempat transit, tempat pemberhentian sementara, para pengguna jasa transportasi udara untuk mempersiapkan keberangkatan atau tiba di tempat tujuan. Walaupun bandara bukan merupakan tujuan dari pengguna jasa transportasi udara, tetapi bandara adalah tempat pertama kali yang dilihat oleh konsumen. Bandara telah secara konsisten berkembang menjadi bagian dari industri transportasi (Danyliw dan Cohen, 1997). Dalam dekade tahun terakhir penerbangan dunia telah mengalami peningkatan sebesar 5 sampai 6 persen. Lebih dari 3.2 milyar orang diseluruh dunia telah menggunakan jasa penerbangan pada tahun 2001 (Airports Council International, 2004).

Salah satu bandara di Indonesia adalah Bandara Internasional Sisingamangaraja XII yang merupakan penghubung bagi bandara domestik dan perintis yang ada di Tapanuli Utara. Bandara Sisingamangaraja XII sebelumnya dikenal dengan bandara Silangit Siborong-borong merupakan salah satu dari tujuh bandara di Provinsi Sumatera Utara yang letaknya berada di tengah-tengah antara 8 kabupaten di sekitar Danau Toba. Bandara ini berjarak sekitar tujuh kilometer dari pusat kota Siborong-borong. Bandara Sisingamangaraja XII merupakan bandara yang dapat melayani kargo dan penumpang penerbangan domestik. Angkutan kargo dan penumpang di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII terus mengalami peningkatan.

Saat ini industri penerbangan telah mengalami perkembangan yang pesat. Konsumen memiliki kesempatan untuk memilih bandara dan ada beberapa situasi antar bandara, berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan membedakan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menjadi lebih baik dari pesaing. Permintaan pelanggan akan kualitas layanan bandara dapat ditentukan oleh satu atau beberapa faktor, seperti rencana, lokasi, harga, rute, dll. Faktor-faktor tersebut penting karena dapat menentukan arah konsumen memilih bandara dan meningkatkan peluang bagi pengelola bandara untuk memperoleh keuntungan.

Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Usaha penilaian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan antar konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan konsumen (Sugiarto,2000). Penilaian kualitas pelayanan di bandara dapat memberikan banyak masukan penting bagi manajemen bandara terutama dalam menentukan strategi pengelolaan bandara yang baik.

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 perusahaan (Gilbert dkk, 2004).

Berdasarkan observasi langsung ke lokasi penelitian di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII, terdapat fenomena gap dimana adanya perbedaan antara keadaan yang sebenarnya dengan yang diharapkan. Dalam proses aktivitasnya di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII terdapat penurunan kargo udara yang disebabkan adanya faktor internal dan eksternal. Selain itu

Bandara Internasional Sisingamangaraja XII seringkali mendapat keluhan dari para konsumen terkait kualitas pelayanannya dalam proses penginputan dan pengambilan kiriman kargo udara. Pemenuhan harapan pengguna kargo terhadap kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi organisasi jasa untuk menghadapi persaingan bisnis.

Pengukuran kualitas pelayanan terminal kargo udara domestik dalam penelitian ini dilakukan dengan dimensi model servqual. Penelitian persepsi pengguna pada dimensi model servqual penting dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan persepsi pengguna jasa terminal kargo udara Bandar Udara Internasional Sisingamangaraja XII. Model servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan /diinginkan (*Expected Service*) (Sudarno, et.al, 20011).

Penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan telah banyak dilakukan. Objek penelitian sangat beragam, mulai dari penumpang domestik, penumpang internasional, aliansi maskapai, maskapai regional dan pengangkutan kargo udara. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dikarenakan masih terbatasnya penelitian terhadap penilaian kualitas pelayanan terminal kargo Bandara Internasional Sisingamangaraja XII. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Bandara Internasional Sisingamangaraja XII dalam melaksanakan semua kegiatan kargo udara supaya berjalan dengan lancar. Penulis tertarik untuk mengajukan Tugas Akhir dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo Di Bandara Internasional Sisingamangaraja Xii Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah-masalah yang akan diidentifikasi pada laporan Tugas Akhir. Perumusan masalah tersebut antara lain:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen di Terminal Kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII?

2. Apakah terdapat GAP (Kesenjangan) antara pelayanan yang dirasakan (kepuasan) dengan pelayanan yang diharapkan (kepentingan), sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII dengan menggunakan metode fuzzy servqual?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di terminal kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII dengan menggunakan metode fuzzy servqual.
2. Mengetahui dan dapat menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan terminal kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII agar dapat diketahui aspek pelayanan apa yang perlu diperbaiki lebih dahulu oleh pengelola Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dalam keilmuan yaitu sebagai berikut:

- a. Memperoleh informasi akurat mengenai pelayanan serta prioritas perbaikan kualitas pelayanan terminal kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.
- b. Mengetahui Apakah terdapat GAP (Kesenjangan) antara pelayanan yang dirasakan (kepuasan) dengan pelayanan yang di harapkan (kepentingan).
- c. Meningkatkan kemampuan pemecahan masalah.
- d. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Manfaat penelitian ini dalam praktis yaitu sebagai berikut:

- a. Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG)

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penilaian kualitas pelayanan kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Logistik (STIMLOG).

- b. Bagi *Stake Holder*

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi *stake holder* untuk meningkatkan pelayanan terminal kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.

c. Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai penilaian kualitas pelayanan terminal kargo di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.

d. Peneliti

Selain menjadi pengalaman bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian, penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

### 1.5 Batasan Penelitian

Dengan beberapa permasalahan yang ada, agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah serta mempermudah pemecahan masalah, pada penelitian ini penulis mempunyai batasan-batasan. Adapun batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.
2. Penelitian ini hanya terfokus pada kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Analisis data dari penelitian ini dilakukan menggunakan Metode Fuzzy Servqual.
4. Sampel konsumen yang diambil adalah konsumen yang sedang menunggu pengiriman, kedatangan kargo udara dan menyelesaikan administrasi di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulis menggunakan sistematika penulisan laporan untuk tugas akhir sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat peneliti dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang relevan dan menjadi referensi dalam penulisan laporan serta berisi metode yang digunakan dalam pemecahan masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah penyelesaian masalah dan metode yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang pengumpulan data dan cara pengolahan data yang akan dilakukan untuk menghasilkan suatu solusi yang tepat dalam pemecahan masalah terhadap penelitian yang dilakukan.

### **BAB V ANALISIS DATA**

Bab ini berisi tentang analisis terhadap hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap masalah penelitian serta saran-saran yang diajukan kepada perusahaan yang bersangkutan yang bersumber dari temuan penelitian dalam upaya melakukan perbaikan agar perusahaan lebih baik lagi.

### **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 tugas akhir ini.