

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi udara di Indonesia berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan tersebut ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan penerbangan yang beroperasi serta peningkatan jumlah penumpang dan kargo. Jasa transportasi udara adalah jasa angkutan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan berupa jasa transportasi orang dan barang dengan media pesawat terbang. Bandar Udara sebagai titik distribusi dari sistem jaringan transportasi berperan penting sejalan dengan peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat. Keberadaan Bandar Udara sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan jasa angkutan yang sesuai dengan tuntutan masa kini dan masa yang akan datang khususnya untuk angkutan kargo udara.

Kargo udara di Indonesia berkembang sejalan dengan berkembangnya penerbangan nasional. Pertumbuhan kargo juga didorong oleh semakin kompetitifnya persaingan usaha yang membutuhkan waktu pengiriman produk yang lebih cepat dan tepat waktu. Prospek angkutan udara yang cukup baik dari sisi pertumbuhan kargo dan penumpang yang terus meningkat sehingga dibutuhkan kualitas pelayanan yang memadai. Peningkatan jumlah kargo di terminal kargo juga sangat berpotensi mengurangi tingkat pelayanan yang ada baik itu dari sisi kualitas pelayanan, keamanan dan keselamatan.

Masalah persaingan bisnis tidak hanya terjadi dalam dunia bisnis pada perusahaan yang menjual produk saja akan tetapi juga terjadi dalam dunia bisnis pada perusahaan yang menjual jasa. Pada perusahaan yang menjual jasa hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah mengambil inisiatif, bagaimana cara meningkatkan pelayanan agar dapat menyesuaikan diri untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Utami (2015) Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Bila kepuasan sudah timbul, maka akan terbentuk loyalitas pelanggan. Dengan selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan, perusahaan akan dapat menghasilkan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa logistik lewat moda pesawat terbang yang ada di Indonesia adalah PT. Angkasa Pura Logistik (Persero). PT. Angkasa Pura Logistik (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur.

Angkasa Pura Logistik (APLog) adalah perusahaan logistik terkemuka di Indonesia. PT. Angkasa Pura Logistik berkomitmen untuk mengimplementasikan *Good Corporate Governance* secara konsisten. Sebagaimana dikokohkan dalam Pedoman Etika Perusahaan 2014, tujuannya ialah mencapai level tertinggi dalam pelaksanaan budaya perusahaan, Etika Kerja dan Etika Usaha.

Oleh karena itu, untuk menjadi perusahaan yang kompetitif, PT. Angkasa Pura Logistik harus memenuhi sejumlah kriteria, salah satu kriteria adalah kepuasan pengguna jasa pengiriman barang mengenai pelayanan kargo yang bersifat dinamis yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan-kemajuan yang diraih dalam teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi.

Kebutuhan pelanggan terhadap pengiriman sangat dibutuhkan, meskipun kegiatan pengiriman di EMPU setahun terakhir mengalami kegiatan yang tidak stabil dikarenakan banyak faktor, maka tidak heran apabila pendapatan/keuntungan tidak stabil. Untuk menciptakan perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus memahami keinginan konsumen. Keinginan tersebut diterjemahkan kedalam kebutuhan teknis, sehingga tiap area perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat. Hasil evaluasi konsumen dapat menjadi acuan perusahaan untuk menghasilkan produk jasa sesuai dengan

kebutuhan konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat menghasilkan produk jasa yang berkualitas.

Maka dari itu penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan pada jasa pengiriman transportasi udara yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan penumpang untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman barang maka perlu dilakukan perbaikan baik internal maupun eksternal di Bandara tersebut, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi EMPU PT. Angkasa Pura Logistik – Yogyakarta untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan bisa memenuhi tuntutan serta keluhan para penumpang yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Dimensi utama kualitas jasa/layanan terdiri dari 5 (Lima) komponen, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Pengukuran semacam ini dikenal sebagai model service quality (SERVQUAL).

Sehingga dengan bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik – Yogyakarta dengan judul, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) dan *HOUSE OF QUALITY* (HOQ) di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik (APLog) – Yogyakarta”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka pokok permasalahannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta terhadap pelayanan pengiriman yang telah diberikan kepada pelanggan?
2. Atribut kualitas pelayanan apa yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa pengiriman EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta?
3. Bagaimanakah usulan untuk peningkatan kualitas pelayanan pengiriman di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta terhadap pelayanan Pengiriman yang telah diberikan kepada pelanggan.
2. Untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.
3. Untuk menentukan usulan peningkatan kualitas pelayanan pengiriman di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan

1.4. Manfaat Penelitian

Didalam penyusunan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak diantaranya sebagai berikut :

- a. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan

sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan dalam mengkaji masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan dalam memecahkan dan mengantisipasi masalah yang dihadapi perusahaan, yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- c. Bagi penulis, melalui penelitian ini bisa menambah wawasan dan pengetahuan tentang perencanaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pengiriman barang di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka pembahasan dan penyelesaian masalah perlu adanya batasan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada pelayanan pengiriman di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.
2. Data yang diperoleh dengan menyebar kuesioner ke Pelanggan yang melakukan pengiriman dan pengambilan barang di EMPU PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta dengan dimensi kualitas yang digunakan adalah : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.
3. Analisis permasalahan dengan menggunakan Integrasi Konsep *ServQual* yang dilanjutkan dengan IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dimasukkan ke dalam QFD (*Quality Function Deployment*).
4. Konsep *Servqual* dalam penelitian ini digunakan untuk melihat kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan.

1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk penelitian Tugas Akhir ini adalah dimana tempat penulis menjalankan masa magang atau kerja praktek :

Nama Perusahaan : EMPU (Ekspedisi Muatan Pesawat Udara)
PT. Angkasa Pura Logistik Yogyakarta
Alamat : Jalan Solo KM9 (kompleks bandara Adi Sucipto)
Nomer Telepon : (0274)4331682
Fax : (0274)489614
Website : <https://aplog.co/service/branch/jog>

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir. Sehingga dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terfokus dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun sistematika dalam penulisan laporan setiap bab dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan tentang Latar Belakang yang terkait dalam masalah yang akan di bahas oleh Penulis dalam Laporan Tugas Akhir, serta perumusan masalah yang terjadi di Perusahaan, Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah, Batasan Masalah, Lokasi Pelaksanaan, dan Sistematika Penulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang penjelasan teori-teori yang relevan dari permasalahan yang akan dibahas, yang berguna sebagai referensi dalam pemecahan masalah dan teori penunjang relevan yang akan digunakan untuk menganalisis dan memecahkan masalah sehingga penulisan laporan menjadi lebih sistematis dan terarah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang usulan metode penelitian yang nantinya akan digunakan penulis dalam penelitian serta mencakup pula didalamnya terdapat sumber dan penentuan data, serta langkah-langkah pemecahan masalah secara lebih detail dan tersusun.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum perusahaan tempat penelitian, struktur organisasi dari instansi yang bersangkutan. Serta menjelaskan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang ditujukan untuk memecahkan masalah, serta berisi penjelasan tentang pengumpulan data dan pengolahannya yang ditujukan untuk memecahkan masalah seperti yang telah ditetapkan pada BAB III.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini akan dilakukan analisis yang bertujuan untuk menemukan solusi dari permasalahan yang ada sehingga dapat menghasilkan suatu solusi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk melakukan perubahan kedepannya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penulis yang diperoleh dari analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan dan pada bagian ini penulis juga memberikan saran-saran kepada perusahaan terhadap masalah yang terjadi.