

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bandar udara tidak hanya dipakai sebagai prasarana transportasi tetapi juga menjadi titik distribusi dari sistem jaringan ekonomi dan bisnis seperti munculnya perusahaan-perusahaan jasa pengiriman barang melalui via udara atau Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU). Keberadaannya sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan jasa angkutan yang sesuai khususnya untuk angkutan kargo udara yang terpercaya, aman dan murah.

Kini semakin disadari kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Bertahan atau tidaknya suatu perusahaan di tentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal tersebut bisa menjadi boomerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Semua itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai peluang yang tinggi sehingga perusahaan bisa terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh. Dalam persaingannya dengan perusahaan lain, Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT.Angkasa Pura Logistik telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya. Walaupun Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT.Angkasa Pura Logistik mempunyai keunggulan tersendiri dalam era persaingan, tetapi perlu disadari pula bahwa perusahaan-perusahaan jasa pengiriman lainnya juga memiliki keunggulan yang perlu diperhitungkan. Secara umum dapat dikatakan bahwa pada dasarnya keinginan

para pelanggan yang berhubungan dengan jasa pengiriman adalah mengharapkan sesuatu yang lebih baik dan bermanfaat yaitu cepatnya kedatangan barang yang dikirim dan amannya pengiriman barang. Sebagai gambaran yang dapat dikemukakan pertimbangan-pertimbangan pelanggan yang berhubungan dengan perusahaan pengiriman antara lain; cepatnya pengiriman barang, keselamatan dan keamanan akan barang.

Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik telah berusaha memenuhi semua faktor atau unsur-unsur yang menjadi pertimbangan para pelanggan, namun perusahaan belum mengetahui bagaimana penilaian para pelanggan terhadap Ekspedisi Muatan pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta. Dengan hal tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan Ekspedisi muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta sehingga dapat dievaluasi apakah strategi pemasaran yang selama ini diterapkan oleh Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dapat dicapai target yang diharapkan.

Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta memberi kepuasan melalui pelayanannya, di perlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui sikap dan perilaku para pelanggan terhadap apa yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT. Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta.

Untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan, menurut Parasuraman (dikutip dalam Tjiptono, 2012:26) dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu; bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Pengukuran ini

dikenal sebagai *service quality model*. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT.Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta.

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA (EMPU) PT.ANGKASA PURA LOGSITIK CABANG YOGYAKARTA”, studi kasus pada perusahaan PT. Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian untuk kualitas layanan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU). Penelitian persepsi pengguna pada dimensi model SPSS penting dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan persepsi dan harapan pengguna jasa Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT.Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui; Bagaimana pengaruh bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT.Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta ?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu; Mengetahui pengaruh bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) PT.Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta.

### 1.3 Kerangka Pemikiran

Departemen Sales dan Logistik memiliki peran yang sangat penting di perusahaan PT.Angkasa Pura Logistik, khusus nya pada Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU).

Aktivitas Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU) merupakan aktivitas pelayanan jasa atau penjualan SMU (Surat Muatan Udara) yang memiliki nilai tambah bagi konsumen dan tidak memakan waktu yang banyak dalam kegiatan operasionalnya. Tetapi jika aktivitas pelayanan jasa tidak dilakukan dengan baik, maka akan menghambat proses pengiriman barang melalui pesawat udara. Sehingga dapat berdampak buruk pada kualitas pelayanan tersebut.

Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa keberadaan Departemen Sales dan Logistik sangatlah penting dan harus berjalan sesuai prosedur dengan baik.

Tingkat kepentingan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*/X1), kehandalan (*reability*/X2), daya tanggap (*responsiveness*/X3), jaminan (*assurance*/X4), empati (*empathy*/X5). Kelima variable bebas tersebut akan di buat angket pertanyaan yang ditujukan kepada responden.

Dalam sebuah penelitian tersebut, tentu harus adanya sebuah langkah yang sistematis untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian tersebut. Langkah yang digunakan dalam penyelesaian laporan kerja praktik ini sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :



**Gambar 1.1 Diagram Alir Laporan Kerja Praktik**

Berdasarkan dari kerangka penelitian maka dapat diurakan sebagai berikut :

- **Studi Lapangan**

Studi lapangan dilakukan untuk mengetahui keadaan langsung di tempat kerja dengan melakukan pekerjaan yang ada dan menilai atau mengobservasi kendala atau hambatan yang terjadi di perusahaan tersebut. Studi lapangan ini dilakukan di PT.Angkasa Pura Logistik cabang Yogyakarta

- **Studi Pustaka**

Suatu pembahasan yang berdasar pada buku-buku referensi maupun jurnal yang bertujuan untuk memperkuat materi pembahasan maupun sebagai dasar untuk menggunakan rumus-rumus tertentu dalam menganalisa dan mendesain suatu struktur. Studi pustaka digunakan untuk memecahkan masalah yang ada, baik untuk menganalisa faktor-faktor dan data pendukung. Studi pustaka dalam penelitian ini kualitas layanan dan CSI.

- **Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui situasi dan kondisi yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta dan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada yaitu pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan EMPU APLog.

- **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui tujuan yang akan dibahas dalam penelitian atau suatu cara ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu yaitu mengetahui pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan EMPU APLog.

- **Pengumpulan Data**

Data yang diperoleh adalah hasil dari observasi langsung penulis pada saat Kerja Praktik, wawancara langsung dengan pihak PT. Angkasa Pura Logistik, agen pengguna jasa, penyebaran kuesioner.

- **Pengolahan Data**

Data yang diperoleh adalah hasil dari observasi langsung penulis pada saat Kerja Praktik, wawancara langsung dan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa EMPU PT. Angkasa Pura Logistik

- **Analisis**

Setelah melakukan pengolahan data, maka data yang diperoleh adalah mengetahui pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan EMPU APLog

- **Kesimpulan dan Saran**

Setelah menyimpulkan setiap data, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Dan dapat memberikan saran kepada semua pembaca. Kesimpulan berisi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian rumusan masalah. Keseluruhan jawaban hanya terfokus pada ruang lingkup pelayanan dan jumlah jawaban disesuaikan dengan jumlah rumusan masalah yang diajukan sedangkan saran suatu yang diberikan kepada pembaca yang didasarkan atas hasil temuan dalam studi yang telah dilakukan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini tersusun mengenai bagian utama dari sebuah pengantar laporan sebelum memasuki permasalahan, bab ini berisi latar belakang, tujuan penulisan topik kerja praktik, kerangka pemikiran, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi mengenai teori, landasan, paradigma, cara pandang; metoda-metoda yang akan digunakan dan konsep yang telah diuji kebenarannya berkaitan dengan penelitian.

##### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai profil perusahaan secara spesifikasi, aktivitas selama melakukan kerja praktik, dan pengolahan dan analisis data berdasarkan uraian kasus/permasalahan selama kerja praktik.

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

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari keseluruhan apa yang terdapat dalam penelitian, sedangkan saran mengarah kepada perluasan, pengembangan, pendalaman dan pengkajian ulang dari seluruh penelitian.

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

Bab ini berisi penjabaran tentang manfaat berupa pengembangan soft skill, nilai positif yang diterima selama melakukan kerja praktik, dan kunci sukses dalam bekerja.