

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era persaingan yang kompetitif saat ini, isu kualitas merupakan salah satu yang menarik perhatian. Terutama untuk perusahaan yang menjual jasa hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah mengambil inisiatif, bagaimana cara meningkatkan pelayanannya agar dapat menyesuaikan diri untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang bermutu dalam era globalisasi sekarang sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas jasa dan untuk menghadapi persaingan bisnis. Dengan selalu melakukan perbaikan kualitas pelayanan, perusahaan akan dapat menghasilkan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Pada angkutan kargo udara, proses perpindahan moda di bandara memiliki peran penting terkait kepastian jadwal pengiriman maupun penerimaan barang. Para pengguna jasa seperti *Freight Forwarder* sangat peduli terhadap efektivitas proses yang ada di terminal kargo bandara.

Bandar udara internasional Adisucipto merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia dengan urutan nomer enam (6) menurut data Organisasi Dewan Bandar Udara International. Dimana terminal kargonya dikelola oleh PT Angkasa Pura Logistik. Tujuan utama dari PT. Angkasa Pura Logistik Cabang Jogjakarta adalah meningkatkan rasa kepuasan pelanggan dengan adanya ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang memadai sehingga tingkat pelayanan prima tercapai dan terserap secara maksimal, serta mengantisipasi hambatan laju pertumbuhan ekonomi dengan kinerja yang baik, efektif dan efisien untuk menciptakan suasana lingkungan kerja yang kondusif.

Dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai keberhasilan karena pelanggan sebagai pengguna suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa akan berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan termasuk dalam hal pelayanan untuk memenuhi kebutuhan. Dalam industri jasa terdapat lima dimensi kualitas jasa

menurut Parasuraman (dikutip Tjiptono 2012:26) yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Emphaty (empati).

Terminal kargo telah dikelola PT Angkasa Pura Logistik kurang lebih empat tahun di Jogjakarta. Seperti perusahaan jasa pada umumnya, PT Angkasa pura Logistik Cabang Jogjakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun pada kenyataannya, PT Angkasa pura Logistik Cabang Jogjakarta masih memiliki banyak kekurangan, seperti hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap karyawan dari pengguna jasa terminal kargo. Dimana hasil wawancara tersebut memberikan komentar negatif, misalnya dari segi fasilitas diketahui bahwa masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata ideal. Sedangkan dari segi proses pelayanan sering terjadinya kesalahan dalam proses administrasi dan lamanya proses pengepakan (*build up*), apabila hal itu terjadi dapat menyebabkan ketinggalan pesawat jadi kargo yang tertinggal akan ikut *flight* berikutnya. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui atribut jasa apa saja yang diharapkan pelanggan agar perusahaan dapat melakukan peningkatan pelayanan.

1.2 Tujuan Penelitian

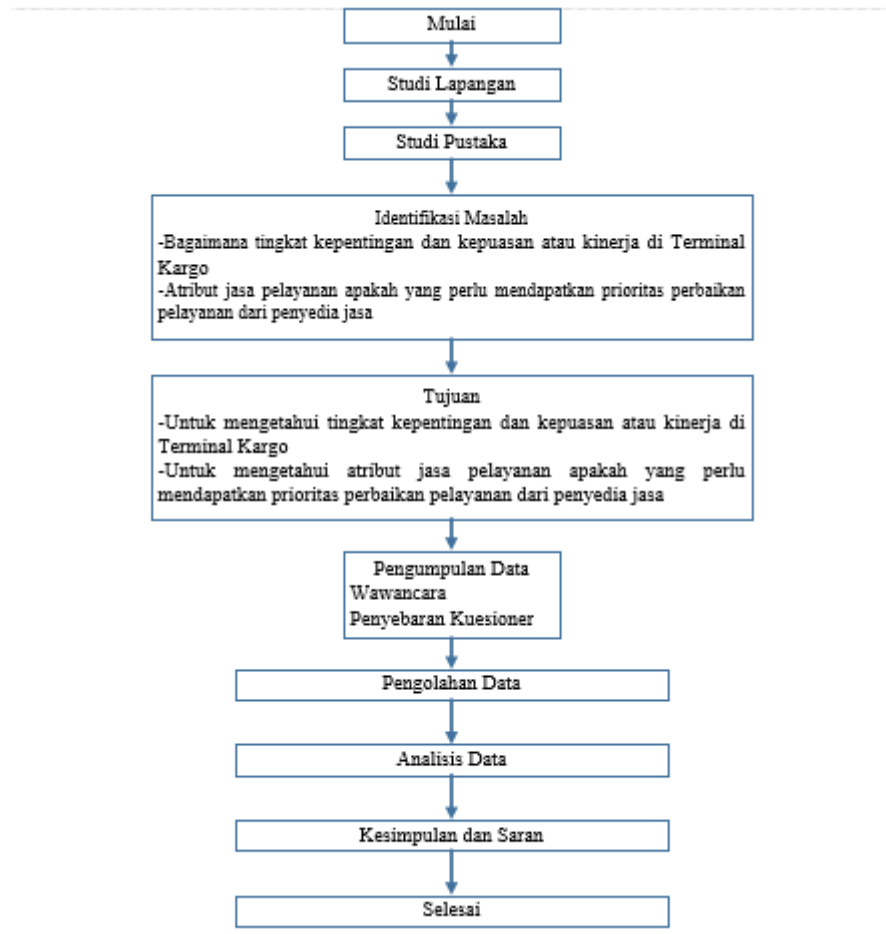
Berdasarkan uraian di atas maka dapat diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan atau kinerja di Terminal Kargo pada Bandara Adisucipto
2. Untuk mengetahui atribut jasa apakah yang mendapatkan prioritas perbaikan dari penyedia jasa.

1.3 Kerangka Pemikiran

Angkasa Pura Logistik merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dimana perusahaan tersebut mengelola terminal kargo bandara adisucipto. Untuk menciptakan perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus memahami keinginan konsumen. Perusahaan ini berusaha memberikan tingkat pelayanan yang handal dengan bukti fisik yang nyata,

memberikan keyakinan, memberikan perhatian, dan tanggap terhadap konsumen melalui pemasaran yang tepat dan terpadu. Dalam sebuah penelitian, tentu harus adanya sebuah langkah yang sistematis untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian tersebut. Langkah yang digunakan dalam penyelesaian penelitian ini sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.1:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari kerangka penelitian maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. 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.

2. Studi Pustaka

Suatu pembahasan yang berdasarkan 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 *Importance-Performance Analysis* (IPA).

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui situasi dan kondisi yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta dan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada yaitu Berapakah tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan atau kinerja di Terminal Kargo pada Bandara Adisucipto dan atribut/dimensi jasa apakah yang mendapatkan prioritas perbaikan dari penyedia jasa

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui tujuan yang akan dibahas dalam penelitian atau suatu cara ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu yaitu mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan atau kinerja di Terminal Kargo pada Bandara Adisucipto dan atribut/dimensi jasa apakah yang mendapatkan prioritas perbaikan dari penyedia jasa.

5. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh adalah hasil dari observasi langsung penulis pada saat Kerja Praktik, wawancara langsung dengan pihak PT Angkasa Pura Logistik, gudang Lini 1 dan penyebaran kuesioner.

6. Pengolahan Data

Data yang diperoleh adalah hasil dari observasi langsung penulis pada saat Kerja Praktik, wawancara langsung dan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa Terminal Kargo Bandara Adisucipto.

7. Analisis

Setelah melakukan pengolahan data, maka data yang diperoleh adalah mengetahui tingkat pelayanan di Terminal Kargo Bandara Adisucipto Jogjakarta dan atribut/dimensi jasa apakah yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

8. 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 pertanyaan 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 Laporan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

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

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, aktivitas kerja praktik, pengolahan data dan analisis.

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 hal – hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat / relevan terhadap pekerjaan selama Kerja Praktik, manfaat Kerja Praktik terhadap pengembangan *soft skills*, manfaat kerja terhadap pengembangan kemampuan kognitif dan kekurangan kognitif yang dimilikinya, rencana perbaikan / pengembangan diri maupun pendidikan selanjutnya.