

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bulan Maret di tahun 2020 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 diruang 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 diwilayah 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 kebijakkan-kebijakkan 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 yaitu mengutamakan penerapan protokol kesehatan yang telah dianjurkan pemerintah, sehingga para pelanggan tersebut akan merasa aman dalam penularan Covid'19. Tindakan perbaikan pelayanan yang

sistematis ini merupakan keputusan yang sangat tepat, selain itu dapat menjadi paling untuk dapat menentukan dan menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan, yang pada akhirnya perusahaan tersebut dapat 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 perusahaan (Gilbert dkk, 2004).

Salah satu dari beberapa perusahaan di Indonesia yang memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terutama dimasa pademi covid'19 adalah perusahaan bidang transportasi udara yaitu PT Angkasa Pura 2 Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang atau biasa disebut dengan Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang merupakan bandar udara pengumpul (HUB) skala pelayanan skunder, yang dapat melayani kargo dan penumpang penerbangan domestik dan internasional. Khusus pelayanan kargo dikelola langsung PT Angkasa Pura Kargo, merupakan anak perusahaan dari PT Angkasa Pura II. Ada beberapa alur pos pelayanan yang ada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin 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 melakukan proses *Check-In* agar bisa mendapatkan *boarding pass*. Keempat penumpang melakukan SCP2, jika sudah langsung menuju ruang tunggu untuk persiapan *boarding (boarding lounge)*. Peneliti melakukan studi teori dan lapangan dalam mendalami alur pelayanan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Peneliti menemukan

keluhan dari pelanggan dalam alur pelayanan tersebut, terutama dimasa pandemi covid'19 seperti saat ini. Pengguna jasa merasa kurang aman dalam hal penerapan protokol kesehatannya terutama pada pelayanan *baggage claim*. Sehingga peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan *baggage claim* yang disediakan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Dari pelayanan tersebut pengelola bandar udara harus 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 Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memiliki salah satu tujuan yaitu membuat pengguna jasa bandara puas. Sehingga dapat menarik calon jasa pengguna Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang lain tertarik, supaya dapat memaksimalkan performa keuangan atau pendapatan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti ingin melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna jasa bandar udara dan kualitas pelayanan terutama pada *Baggage claim* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dimasa pandemic covid'19 dengan menerapkan metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini bertujuan dapat menganalisis kualitas pelayanan pada proses *Baggage claim* dan mengetahui atribut pelayanan *Baggage claim* yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas didapatkan permasalahan berikut ini:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada proses *baggage claim* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?
2. Atribut pelayanan *baggage claim* apa saja yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penelitian pada Tugas Akhir:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada proses *baggage claim* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Untuk mengetahui atribut pelayanan *baggage claim* yang menjadi prioritas dalam menentukan kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat penelitian pada Tugas Akhir:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi bagi pembaca terutama bagi Mahasiswa/I Sekolah Tinggi Manajemen Logistik Indonesia (STIMLOG) dalam menganalisis kualitas pelayanan *baggage claim* Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dengan menggunakan metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi media penambah wawasan serta pengetahuan mengenai analisis kualitas pelayanan *baggage claim* Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dengan menggunakan metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak melebar kedalam masalah lain, maka penelitian membuat batasan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
2. Menganalisis kualitas pelayanan pada *baggage claim* atau disebut dengan pengambilan bagasi di bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
3. Kuesioner disebarakan kepada penumpang kedatangan domestik bulan Juli tahun 2021.
4. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

5. Analisis permasalahan dengan menggunakan integrasi menggunakan konsep *ServQual* dan dilanjutkan dengan pengolahan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
6. Konsep *ServQual* digunakan untuk melihat kualitas pelayanan dari kesenjangan antara kinerja karyawan Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan kepentingan atau harapan pengguna jasa bandara tersebut.
7. Konsep IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk menentukan kepuasan pengguna jasa bandara terhadap kualitas pelayanan *baggage claim*.

1.6 Sistematika Penelitian

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 berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan penelitian dan sistematika penelitian.

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, *baggage claim*, metode sampling, uji validitas, uji reliabilitas, metode *ServQual*, IPA (*Importance Performance Analysis*), dan peneliti terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang langkah-langkah yang digunakan saat penelitian yang ditampilkan dalam bentuk bagan alir, serta menjelaskan secara ringkas alur dan metode yang digunakan saat melakukan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGELOLAHAN DATA

Dalam bab ini membahas tentang bagaimana proses pengumpulan data dan pengolahan data penelitian.

BAB V ANALISIS

Pada bab ini membahas tentang hasil dan Analisa penelitian yang peneliti angkat.

BAB VI 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.

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.



