

# BAB I

## LATAR BELAKANG

### 1.1 Latar Belakang

Bandar udara merupakan akses penghubung maskapai penerbangan (*airline hub*) yang digunakan sebagai titik transfer dari bandara asal ke bandara tujuan. Menurut Annex 14 (1999) dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) : Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (Persero) Angkasa Pura I adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Dalam menggunakan jasa maskapai penerbangan setiap penumpang akan memasuki bandara untuk penerbangan keberangkatan dan penerbangan kedatangan. Menjadi gerbang masuk dan keluarnya manusia, bandara menjadi salah satu tolak ukur tingkat wisatawan suatu daerah.

Tren pengguna transportasi udara saat ini semakin hari semakin meningkat. Banyak perusahaan maskapai penerbangan yang melakukan promosi tiket pesawat agar harga tiket pesawat lebih terjangkau, bahkan salah satu perusahaan membuat slogan “ *now everyone can fly*” artinya setiap orang bisa terbang, tidak hanya mereka yang memiliki keuangan finansial yang mapan saja tetapi setiap orang bisa terbang menggunakan pesawat. Sebagai sarana pendukung penumpang untuk bepergian, seiring berkembangnya zaman bandar udara tidak hanya sebagai tempat untuk mendarat dan lepas landas nya pesawat, namun di desain unik dan menarik serta dilengkapi teknologi canggih untuk menjadikan bandara juga sebagai pusat bisnis dan wisata. Bandara-bandara terbaik di dunia sangat memperhatikan desain bandara dan layanan yang diberikan karena bandara menjadi kesan pertama bagi seseorang saat pertama sekali memasuki suatu negara yang baru dikunjungi.

Indonesia sendiri dalam kurung 5 tahun belakangan ini sudah mulai meningkatkan pembangunan infrastruktur terutama bandara, yaitu sebanyak 15 bandara baru telah berhasil dibangun. Indonesia yang memiliki banyak destinasi wisata alam beserta budaya yang beragam diseluruh nusantara menjadikan daya tarik wisatawan untuk berlibur semakin pesat. Waktu berlibur yang digunakan tidak singkat, sehingga perlu untuk membawa barang bawaan yang cukup selama berlibur. Bagi pengguna transportasi udara, barang bawaan akan disiapkan pada sebuah bagasi. Dimana bagasi penumpang pesawat terdiri dari bagasi tercatat dan bagasi kabin. Adapun hal ini tertera pada Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada pasal (1) nomor 24 dan 25. Seperti kita ketahui bagasi yang dibawa penumpang di beri kebebasan berbayar apabila penumpang hanya membawa bagasi kabin dan maksimal 20kg bagasi tercatat, berbeda dengan saat ini bagasi gratis hanya untuk bagasi cabin. Meski tidak semua maskapai penerbangan melakukan hal tersebut tetapi tetap saja dalam resolusi International Air Transport Association (IATA) nomor 302 tahun 2011 yang ditegaskan bahwa maskapai diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri kebijakan bagasi.

Untuk mereka yang benar-benar harus membawa bagasi yang cukup banyak harus rela mengeluarkan dana lebih untuk membayar bagasi. Harapan penumpang setelah membayar tiket pesawat dan bagasi akan mendapatkan layanan yang memuaskan, namun tidak jarang pula banyak kasus kerusakan koper dan lebih parahnya kehilangan koper di bandara saat hendak mengambil bagasi di conveyor belt. Berikut grafik jumlah kehilangan bagasi di seluruh dunia dari laporan SITA :

Tabel 1.1 Jumlah Kehilangan Bagasi Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Kehilangan (bagasi)
2015	22,3 juta
2016	21,6 juta
2017	21,3 juta
2018	24,8 juta
2019	25 juta

*Sumber : laporan SITA dilancir dari BBC, Akurat.co*

Berdasarkan sumber [tribun.co](http://tribun.co), seorang petugas bagasi bandara membuat forum diskusi online Reddit untuk mengungkapkan rahasia pekerja bandara, bahwa penyebab masalah ini akibat terjadi perubahan penerbangan, koper terbawa ke penerbangan yang salah, terjadinya badai sebelum atau sesudah penerbangan, masalah bongkar muat, pembatasan bandara bahkan sampai ada yang lupa mengampil koper. Untuk itu petugas bagasi pesawat dan staf bandara harus memastikan tas penumpang aman dan pergi ke tujuan yang benar.

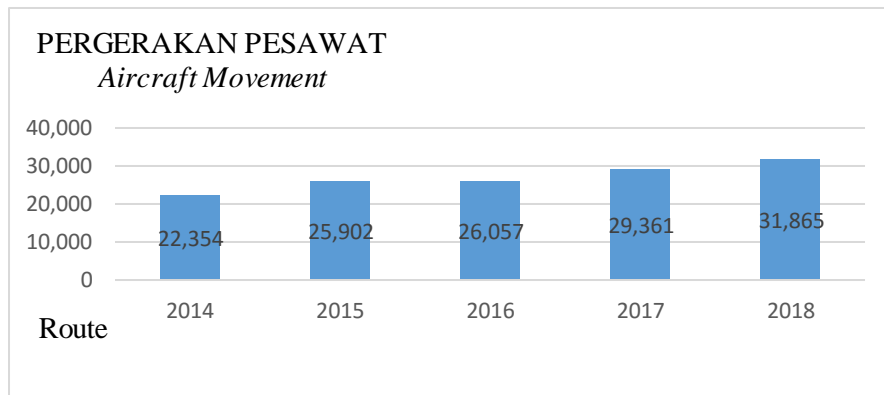
Berbeda dengan yang terjadi saat ini, persaingan membuat segalanya menjadi kompetitif. Apabila dalam suatu provinsi memiliki lebih dari satu bandara, kecenderungan selektif seseorang akan meningkat dalam memilih bandara. Seorang calon penumpang akan memikirkan kelebihan dan kekurangan yang pernah ia rasakan terhadap bandara yang akan dipilih. Terutama calon penumpang sudah terbiasa membawa bagasi dan telah merasakan dampak dari pelayanan bandara akan berfikir dua kali untuk menggunakan jasa bandara. Adapun salah satu faktor yang dipertimbangkan adalah hambatan berpindah, yaitu hambatan berpindah ke bandara yang lain akibat dari hambatan biaya yang akan dikeluarkan, hambatan untuk beradaptasi dan hambatan waktu. Hambatan berpindah (*switching barriers*) menurut Fornell dalam Lupiyoadi (2013:237), yaitu kesulitan untuk berpindah ke penyedia produk atau jasa lain yang dirasakan oleh konsumen yang tidak puas dengan layanan yang ada saat

ini, atau beban keuangan/financial, beban sosial dan beban psikologis yang dirasakan pelanggan ketika beralih ke penyedia produk atau jasa lain.

Hal yang dipikirkan kembali adalah lokasi, calon penumpang akan memilih lokasi dengan jarak terdekat dengan bandara. Bandara yang dekat dari pusat kota, bisnis dan wisata adalah lokasi bandara yang strategis. Lokasi berperan penting dalam keputusan masyarakat dalam menggunakan bandara yang akan dipilih. Menurut Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati (dalam Gugun, 2015:16), lokasi dipilih berdasarkan keterjangkauan, kelancaran dan kedekatan dengan kediamannya. Kinerja layanan dari petugas bandara dalam menangani bagasi penumpang dengan baik merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Bandara yang merupakan tempat pelayanan publik maka kinerja layanan yang diberikan pun harus sesuai. Fenomena yang terjadi semakin tingginya jumlah penumpang maka semakin banyak juga masalah yang dihadapi oleh bandara, mulai kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, penerbangan terlambat, keluhan pelanggan, dan lain- lain sehingga kinerja layanan suatu bandara perlu diberi perhatian khusus.

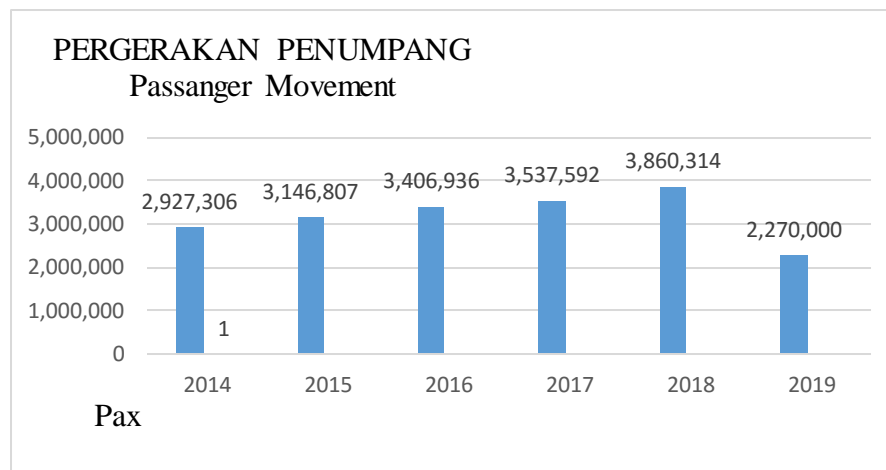
Bandara Husein Sastranegara merupakan bandar udara yang terletak di Kota Bandung. Sebagai pendukung kegiatan komersial bandara ini banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal dan asing karena banyak nya objek wisata yang berada di kota ini. Berdasarkan artikel CNN Indonesia sepanjang 23 Juni 2019 sepanjang tahun 2016-2018, jumlah penumpang di Bandara Husein Sastranegara naik 6 persen menjadi 3,86 juta, dengan jumlah lalu lintas pesawat tumbuh 11 persen menjadi 31.865 penerbangan. Berikut data pergerakan pesawat dan pergerakan penumpang di Bandara Husein Sastranegara.

Tabel 1.2 Pergerakan Pesawat Tahun 2014-2018



*Sumber : Angkasa Pura II, 2019*

Tabel 1.3 Pergerakan Penumpang Tahun 2014-2019



*Sumber : Angkasa Pura II, 2019*

Namun, yang terjadi perubahan di tahun berikutnya turun dari 3,86 juta menjadi 2,27 juta penumpang pada tahun 2019. Sementara, untuk kargo tumbuh 40 persen menjadi 19,21 juta kilogram (Kg) barang yang diangkut. Pemindahan Bandara Husein Sastranegara ke Bandara Kertajati di Majalengka masih menjadi pro dan kontra, dimana ada yang mendukung dan ada juga yang tidak setuju. Alasan mengapa penerbangan dari Bandara Husein Sastranegara dipindahkan menuju Bandara Internasional Kertajati karena Bandara Husein Sastranegara sudah tidak bisa mengakomodasi pertumbuhan lalu lintas udara yang terdapat di Provinsi Jawa Barat berdasarkan informasi yang didapatkan dari Kementerian Perhubungan

(Kemenhub). Hal tersebut didukung pula dengan hasil prediksi (*forecasting*) dengan *trendline polynomial* jumlah pergerakan penumpang 10 tahun akan datang yang diolah oleh peneliti, bahwa jumlah penumpang Bandara Husein akan meningkat stabil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.4 Prediksi Jumlah Penumpang 2020-2029

Tahun	Prediksi Jumlah Pnp
2014	2,927,306
2015	3,146,807
2016	3,406,936
2017	3,537,592
2018	3,860,314
2019	2,270,000
2020	3,520,385
2021	3,520,410
2022	3,520,435
2023	3,520,460
2024	3,520,485
2025	3,520,510
2026	3,520,535
2027	3,520,560
2028	3,520,585
2029	3,520,609

*Sumber : Data diolah penulis,2020*

Perpindahan 56 penerbangan yang meliputi 13 rute domestik ke Bandara Internasional Jawa Barat (BIJB) berpengaruh signifikan terhadap kunjungan wisatawan nusantara/lokal ke Kota Bandung, hal ini membuat angka kunjungan wisatawan ke Kota Bandung semakin menurun. Berdasarkan artikel AyoBandung.co (2019) terdapat penurunan jumlah wisatawan nusantara ke Kota Bandung sebesar 2.000 wisatawan. Selain itu, penurunan wisata asing juga berpengaruh sebesar 150.000 turis yang selama satu tahun berdasarkan informasi dari Kepala Dinas Kebudayaan dan Parawisata (Dispubdar) Kota Bandung, Kenny Dewi Kaniyasi.

Hal ini dianggap masalah besar bagi pengguna jasa Bandara Husein Sastranegara karena akan banyak sekali perubahan dan adaptasi yang akan dihadapkan bagi mereka apabila melakukan perpindahan. Jika harus berpindah ke Bandara Kerjati akan ada beban sosial dan psikologis yang dirasakan pelanggan karena harus beradaptasi untuk mengenali lingkungan bandara lagi terutama di masalah bagasi, pelanggan harus mengingat tempat check-in, conveyor belt, wrapping koper dan lain-lain. Jadi, semakin tinggi hambatan pindah, semakin mendorong pelanggan untuk bertahan dengan penyedia jasa yang ada (Lupiyoadi, 2013:237). Menurut studi sebelumnya, hambatan pindah terbentuk karena biaya pindah (*switching cost*), daya tarik (*attractiveness alternatives*), dan hubungan interpersonal (*intrapersonal relationship*). Menurut Suharjo (Palupi 2003 (dalam Hartatik Vol 1. No 1. Oktober 2010)). "Substansi pengukuran loyalitas konsumen salah satunya adalah "*switching barrier*".

Selain itu, faktor dari masalah diatas adalah lokasi (*location*), seperti yang kita ketahui saat ini lokasi Bandara Husein Sastranegara cukup strategis dan dekat dengan pusat kota, tol dan daerah wisata, sementara sosialisasi pemerintah untuk melakukan penerbangan melalui Bandara Kerjati membuat pengguna jasa merasa resah akibat letak lokasi yang cukup jauh dari Kota Bandung. Jika dilihat dari jarak pusat kota ke majalengka anggaran untuk biaya transportasi pun bertambah. Faktor kinerja layanan (*service performance*) akan menjadi pertimbangan dalam menentukan kepuasan pelanggan untuk menggunakan kembali atau justru akan beralih ke bandara yang lain. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Begitu pula dengan pernyataan Alford dan Sherell (1996) dalam Dharmayanti (2006) bahwa kinerja layanan akan menjadi prediktor yang baik bagi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh hambatan berpindah (*switching barrier*) terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kinerja layanan (*service performance*) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Husein Sastranegara.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *switching barrier* (hambatan pindah) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?
2. Bagaimana pengaruh *location* (lokasi) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?
3. Bagaimana pengaruh *service performance* (kinerja layanan) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?
4. Adakah pengaruh *switching barrier*, *location* dan *service performance* terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *switching barrier* (hambatan pindah) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?
2. Untuk mengetahui pengaruh *location* (lokasi) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?
3. Untuk mengetahui pengaruh *service performance* (kinerja layanan) terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara ?
4. Untuk mengetahui pengaruh *switching barrier*, *location* dan *service performance* terhadap kepuasan penumpang pengguna bagasi Bandara Huseinsastranegara.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini lakukan, yaitu :

1. Pembaca, hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh *switching barrier*, *location* dan *service performance* terhadap kepuasan penumpang.
2. Institusi, sebagai masukan kepada pihak petugas bagasi dan staff Bandara Husein Sastranegara untuk memberikan pengambilan kebijakan yang tepat dengan



memberikan gambaran pengaruh *switching barrier*, *location* dan *service performance* dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

#### 1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah dalam penelitian ini tidak melebar ke dalam masalah lain, maka kami membuat batasan penelitian, diantaranya :

1. Penelitian dilakukan pada penumpang domestik yang pernah menggunakan jasa Bandara Husein Sastranegara.
2. Variabel yang diteliti yaitu *switching barrier*, *location* dan *service performance*.
3. Waktu penelitian survei hingga penyebaran kuesioner Maret - Juni 2020.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

##### Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang Latar Belakang dari penelitian yang dilakukan, Identifikasi Masalah yang muncul, Tujuan dari penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

##### Bab II Studi Pustaka

Bab ini berisi tentang landasan teori mengenai *Switching Barrier*, Lokasi, *Service Performance*, *Customer Satisfaction* dan Bagasi Penerbangan.

##### Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan serta uraian atau penjelasan tentang bagaimana alur dari proses awal sampai akhir penelitian. Bab ini akan dimulai dengan gambar atau flowchart metodologi penelitian kemudian akan dijelaskan dengan uraian tiap-tiap langkah metode penelitiannya.

##### Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, pengumpulan data dan pengolahan data.

##### Bab V Analisis

Bab ini berisi berdasarkan pada gambaran dari perumusan masalah dan gambaran obyek yang diteliti agar bisa mengungkapkan pemecahan masalah dari permasalahan saat penelitian.

#### Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dari penelitian yang kita lakukan dan Saran agar penelitian dikemudian hari menjadi lebih baik.