

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu bidang jasa yang dari jaman ke jaman banyak diminati oleh semua kalangan. Karena tidak dipungkiri lagi bahwa transportasi merupakan jasa yang ditawarkan untuk memudahkan manusia untuk menjangkau jarak yang cukup jauh dengan waktu tempuh yang relatif cepat. Seiring dengan kebutuhan manusia tersebut, mulai banyak inovasi-inovasi terbaru yang diterapkan dalam jasa transportasi. Hal ini bukan hanya saja mengikuti perkembangan jaman, tetapi juga merupakan sebuah tuntutan untuk dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya ataupun menjadi sarana pendukung kemajuan sebuah daerah. Selain itu, dengan adanya penerapan inovasi baru oleh penyedia jasa juga dapat membuat jasa yang ditawarkan tersebut bersaing secara global.

Belum lagi di era yang semakin modern ini, pola pikir masyarakat juga semakin kritis dan rasional. Masyarakat mulai dapat memilah-milah fasilitas yang dianggap menguntungkan serta sedikit mengeluarkan dana untuk bisa menggunakan fasilitas tersebut. Hal semacam inilah yang menjadi tugas bagi penyedia jasa layanan terutama dibidang transportasi. Bagaimana mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Akan tetapi adanya inovasi baru, belum tentu pengguna yang disuguhkan dapat merasakan apa yang menjadi harapan dari penyedia jasa maupun penggunanya tersebut. Oleh karena itu, pihak penyedia jasa juga harus memikirkan strategi yang tepat agar fasilitasnya sesuai dengan sasaran. Dengan demikian, pihak penyedia jasa juga perlu melakukan evaluasi terhadap inovasi layanan jasanya supaya layanan jasa tersebut dapat selalu diadakan perbaikan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Seperti yang dapat kita lihat pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara ini merupakan bandara yang sudah beroperasi sejak tahun 1985. Dengan kode IATA yaitu CGK. Bandara tersebut merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II, pemerintahan Indonesia. Yang dibangun pada MDPL 10 meter dengan koordinat $06^{\circ}07'32''$ LU $106^{\circ}39'21''$ BT / $6,12556^{\circ}$ LS $106,65583^{\circ}$ BT dikota Tangerang. Bandara ini dilengkapi dengan adanya tiga terminal penerbangan, yang melayani rute domestik maupun internasional. Dimana masing-masing terminal memiliki jarak tempuh yang cukup jauh, sehingga dibutuhkan moda transportasi antar terminal bandara untuk memudahkan konsumen melakukan pindah terminal. Dengan adanya dasar pemikiran yang semacam itulah, pihak bandara kembali membuat sebuah inovasi demi kepuasan pelanggan. Setelah adanya *Shuttle bus* yang hadir sebagai sarana antar terminal terdahulu, mereka kembali memunculkan *Skytrain* sebagai moda antar terminal yang baru.

Skytrain sendiri merupakan sebuah “kereta layang”. Kecanggihan dari kereta ini ialah tidak adanya awak atau masinis yang mengoperasikan kereta. Kereta

ini dioperasikan pada bangunan rel yang dibangun pada ketinggian tertentu. Kereta ini bukan hanya terdapat di Indonesia namun juga sudah lebih dulu diadakan di Bandara Internasional Changi Singapura, Metropolitan Rail di Canada, Kuala Lumpur International Airport serta Bangkok Mass Transit System di Thailand. Dan saat ini di Indonesia, *Skytrain* baru pertama kali diadakan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Kereta yang baru beroperasi sejak akhir september 2017 ini diharapkan dapat membantu konsumen bandara untuk bisa menjangkau masing-masing terminal dalam waktu tempuh lebih cepat. Sebelum adanya *Skytrain*, penumpang bandara disuguhkan dengan adanya *Shuttle Bus*. Tetapi *Shuttle bus* hanya difasilitasi dengan kursi penumpang yang terbatas sekitar 25 orang saja. Sedangkan *Skytrain* difasilitasi dengan dua gerbong yang dapat memuat lebih banyak penumpang sekali jalan selain itu waktu yang ditempuh juga relatif lebih cepat dengan hanya memakan waktu kurang lebih selama 7 menit antar terminal.

Akan tetapi, kehadiran *Skytrain* yang sudah dilengkapi dengan kecanggihannya teknologi ini mampu meningkatkan kepuasan konsumen bandara Soekarno-Hatta? Hal inilah yang akan dibahas oleh peneliti dalam penelitian yang berjudul, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas *Skytrain* Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta”. Dalam penelitian ini, permasalahan dititik beratkan pada pendapat konsumen atau pengguna terhadap kepuasan mereka menggunakan jasa *Skytrain* yang difasilitasi oleh Bandara Soekarno-Hatta. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas *Skytrain* yang disediakan oleh pihak bandara Soekarno-Hatta? Serta bagaimana pendapat mereka akan pelayanan fasilitas

Skytrain yang telah dirasakan? Pertanyaan tersebut merupakan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Membahas tentang tingkat kepuasan pengguna, itu artinya tingkat kepuasan merupakan sebuah penilaian dari sudut pandang seseorang terhadap barang atau jasa dimana hal tersebut telah memenuhi harapannya atau dapat membuat seseorang tersebut merasakan puas atau senang karena terpenuhi. Oleh Damasus (2007) dikatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan sebuah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila harapan dengan kinerja dalam nilai yang seimbang atau kinerja lebih tinggi nilainya dari harapan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna atau konsumen merasa puas. Akan tetapi bisa kinerja dibawah harapan maka pengguna belum merasa puas akan jasa atau barang yang ia gunakan.

Oleh karena hal demikianlah, perlu adanya analisis tingkat kepuasan konsumen untuk mengetahui bagaimanakah perbandingan antara harapan konsumen serta penilaian kinerja yang dirasakan konsumen terhadap *Skytrain*. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak bandara Soekarno-Hatta untuk mengetahui hasil evaluasi kinerja fasilitas terbarunya yaitu *Skytrain*.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas *Skytrain* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta?
2. Menurut pengalaman konsumen selama penggunaan *Skytrain*, peningkatan apa yang perlu dilakukan pada fasilitas tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap adanya fasilitas *Skytrain* yang diberikan oleh pihak bandara, sehingga pembaca dapat mengetahui kinerja dari layanan *Skytrain* tersebut melalui hasil survai serta wawancara yang dilakukan.
2. Untuk memberikan informasi kepada pihak bandara sebagai pedoman untuk melakukan peningkatan kinerja *Skytrain* sehubungan dengan pemeliharaan serta pelayanan fasilitas *skytrain* terhadap konsumen yang perlu dibenahi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini, ialah sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan serta referensi bacaan ilmiah bagi pembacanya.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak bandara Soekarno-Hatta sebagai masukan atau pertimbangan terhadap hasil kinerja fasilitas

Skytrain yang mereka miliki, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau penambahan dalam memaksimalkan pelayanan fasilitas bandara.

3. Diharapkan juga penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat luas untuk mengetahui hasil kinerja fasilitas baru dari bandara Soekarno-Hatta sehingga diharapkan bandara lain juga mulai membangun fasilitas guna meningkatkan pelayanan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari adanya penelitian ini adalah disebutkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini tidak dilakukan diluar wilayah jangkauan *Skytrain* di dalam Bandara Soekarno-Hatta.
2. Peneliti hanya melakukan penyebaran kuisisioner terhadap pengguna *Skytrain* Bandara Soekarno-Hatta.
3. Hasil penelitian hanya mencakup tentang penilaian pengguna terhadap fasilitas serta pelayanan di dalam *Skytrain*.
4. Dalam pengolahan hasil kuisisioner, penelitian ini hanya menggunakan perhitungan Analisis Indeks Kepuasan Pengguna.

1.6 Keaslian Tugas Akhir

Terdapat beberapa penelitian dengan judul yang hampir sama, salah satunya ialah EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM BUS DAMRI ROYAL

TRAYEK SINTANG-PONTIANAK oleh Novand Repindo Simanullang tahun 2016. Penelitian dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Skytrain di Bandara Internasional Soekarno-Hatta* dapat dikatakan berbeda dikarenakan penelitian ini mengambil studi kasus pada fasilitas *Skytrain* Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang .

