

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah daerah yang dikenal masyarakat Indonesia sebagai daerah wisata dan daerah pelajar. Yogyakarta memiliki banyak sekali tempat wisata yang sangat indah sehingga dapat menarik perhatian wisatawan dari luar Yogyakarta. Yogyakarta juga dikenal sebagai kota pelajar di Indonesia karena di Yogyakarta terdapat banyak siswa maupun mahasiswa dari luar Provinsi Yogyakarta yang menempu pendidikan di Yogyakarta. Oleh sebab itu dikarenakan alasan tersebut, mobilitas manusia baik dari luar daerah Yogyakarta menuju daerah Yogyakarta ataupun sebaliknya sangat tinggi.

Mobilitas masyarakat yang tinggi inilah yang menyebabkan peranan moda transportasi berperan penting untuk mendukung proses mobilitas masyarakat. Salah satu moda transportasi adalah moda transportasi udara. Moda transportasi udara memanfaatkan ruang udara sebagai jalur lintasan, sehingga dengan menggunakan moda transportasi udara akan mempersingkat waktu perjalanan. Moda transportasi udara sangat erat kaitan dengan bandar udara.

Bandara sangat memegang peranan penting dalam aktivitas transportasi udara. Pesawat terbang sebagai moda transportasi udara digunakan selama penerbangan dan bandara sebagai prasarana transportasi udara. Salah satu layanan utama di sisi darat yang disediakan untuk penumpang adalah di area terminal bandara (Subekti 2018).

Gomes dan Bazera (2016) menunjukkan bahwa dalam kompleksitas lingkungan layanan bandara dan analisa persepsi penumpang bukanlah pekerjaan yang mudah. Tingkat kepuasan penumpang merupakan salah satu faktor penting dalam pengoperasian bandara. Bandara merupakan lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat, maka kepuasan pelayanan perlu ditentukan berdasarkan pandangan pengguna jasa. Untuk menilai kinerja birokrasi publik, tingkat kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator penilaian. Tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dapat dinilai dari perspektif perusahaan, tetapi juga harus dinilai dari perspektif pelanggan (Darus, 2015).

Saat ini Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) memiliki 2 bandara yang masih beroperasi yaitu Bandara Adisutjipto dan Bandara Internasional Yogyakarta atau *Yogyakarta International Airport* (YIA). Bandara Adisutjipto terletak pada Kabupaten Sleman dan Bandara Internasional Yogyakarta terletak pada Kabupaten Kulon Progo. Bandara Internasional Yogyakarta merupakan bandar udara yang mulai beroperasi penuh pada tanggal 23 Maret 2020.

Berdasarkan standar pelayanan publik Bandar Udara Internasional Yogyakarta, tertulis bahwa pelayanan diberikan oleh pihak bandara menyesuaikan dengan PM 178 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara. Namun apakah penerapannya dilapangan sudah sesuai dengan kepuasan dari para penumpang di bandara tersebut. Berdasarkan penelitian yang lakukan Adeline (2018) tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Bandara Adisutjipto membuktikan bahwa kepuasan penumpang akan mempengaruhi

kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara. Contohnya pada penelitian yang tersebut didapatkan bahwa nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap kebersihan ruang tunggu bandara adalah 3,23 dimana dalam penelitian tersebut artinya penumpang kurang puas terhadap pelayanan tersebut sehingga perlu ditingkatkan. Oleh karena itu berdasarkan penjelasan diatas, memahami tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara sangat penting untuk mencapai pelayanan yang baik dan berkualitas.

Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di bandara Internasional Yogyakarta. Sehingga dengan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandara, dapat dijadikan evaluasi bagi pihak bandara untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap penumpang bandara, terlebih lagi di masa pandemic covid-19 saat ini.

1.2. Rumusan Masalah

Bandara merupakan lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat, maka kepuasan pelayanan perlu ditentukan berdasarkan pandangan pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara mempengaruhi kepuasan penumpang. Dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka dapat mengetahui sejauh mana penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan menjadi pertimbangan bagi pihak bandara untuk memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yang bertujuan agar penulis dapat konsisten dan fokus pada tujuan penelitian sehingga tidak memperluas topik permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Hal yang akan diteliti adalah pelayanan terminal domestik di Bandara Internasional Yogyakarta.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.
3. Responden pada penelitian ini adalah penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
4. Atribut pelayanan yang dipakai pada kuesioner dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 Mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandara.
5. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal domestik di Bandara Internasional Yogyakarta.
2. Bagian dari pelayanan terminal di Bandara Internasional Yogyakarta yang perlu diperbaiki berdasarkan persepsi dan penilaian penumpang terhadap pelayanan tersebut.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat didalamnya, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang penelitian yang terkait pelayanan terminal domestik di Bandara Internasional Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Dinas Pekerjaan Umum dan Perhubungan Kota Yogyakarta dapat meningkatkan pelayanan terminal domestik dan memenuhi keinginan para penumpang bandara.

1.6. Keaslian Tugas Akhir

Sejauh ini terdapat beberapa penelitian yang memiliki topik pembahasan yang membahas tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandara, yaitu penelitian yang dilakukan oleh salah satu mahasiswa alumni Universitas Atma Jaya Yogyakarta Vini Adeline Arka Palittin tahun 2018. Judul penelitian “ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN FASILITAS DI BANDAR UDARA ADISUTJIPTO YOGYAKARATA”. Penelitian yang dilakukan peneliti tersebut berbeda dengan penelitian penulis saat ini, perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian serta aspek pelayanan bandara yang diteliti. Untuk tugas akhir ini penulis mengambil lokasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.