

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini akan menggambarkan laporan secara keseluruhan mengenai penelitian yang akan dilakukan. meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, sasaran, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika pembahasan.

#### **1.1 Latar belakang**

Dalam rangka peningkatan mobilitas antar wilayah di Kabupaten Puncak Jaya di masa mendatang, ketersediaan angkutan yang dapat melayani pergerakan antar wilayah, terutama di sentra produksi ke lokasi pemasaran yang sangat di butuhkan. Penyediaan prasarana dan sarana transportasi wilayah harus dapat memberikan peningkatan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat serta pengembangan daerah dalam mendukung peningkatan ekonomi masyarakat setempat. Menurut Andriansyah (2015) transportasi memiliki fungsi untuk menunjang perkembangan perekonomian dengan membuat keseimbangan antara penyedia dan permintaan transportasi. Transportasi sangat dibutuhkan dalam segala aspek untuk meningkatkan pembangunan daerah. Oleh karena itu pada setiap daerah memerlukan sarana dan prasaran transportasi untuk kebutuhan masyarakatnya.

Terbatasnya sarana angkutan jalan raya sangat berpengaruh pada tingkat perekonomian suatu wilayah. Jalan sebagai salah satu prasarana transportasi sangat penting bagi kehidupan masyarakat terutama dalam mendukung pergerakan untuk melakukan berbagai kegiatan. Transportasi berkaitan dengan pola kehidupan masyarakat, lokal serta daerah layanan atau daerah pengaruh aktivitas-aktivitas produksi dan sosial, serta barang-barang dan jasa yang dapat dikonsumsi.

Kabupaten Puncak Jaya merupakan salah satu Kabupaten di Papua yang terdiri dari 26 distrik dan secara administrasi terdiri dari 282 kampung. Seperti halnya daerah-daerah di Papua, Kabupaten Puncak Jaya merupakan bukti kekayaan alam dan budaya yang dimiliki oleh Papua. Dengan kondisi wilayahnya yang merupakan daerah pengunungan yang terdiri dari beberapa suku, bahasa dan juga budaya menjadikan Kabupaten Puncak Jaya sebagai daerah yang memiliki ketinggian 5.00-4.500 diatas permukaan laut. Kabupaten Puncak Jaya memiliki

Daerah datar dengan tingkat kemiringan 0-2% hanya seluas 944,58 km<sup>2</sup>, daerah bergelombang sekitar 2-15 % seluas 5.304,18 km<sup>2</sup>, daerah curam dengan kemiringan antara 15-40 % seluas 4.504,92 km<sup>2</sup> dan daerah sangat curam merupakan kawasan pegunungan dengan kemiringan antara > 40% seluas 3.778,32 km<sup>2</sup>.

Kabupaten Puncak Jaya yang merupakan wilayah pegunungan dan berada di pedalaman dan dikelilingi oleh kabupaten lain di Papua mengakibatkan masih minim terhadap penyediaan transportasi. Untuk menuju ke Kabupaten Puncak Jaya hanya bisa menggunakan transportasi udara dan transportasi darat namun jika menggunakan transportasi darat memakan waktu dan biaya yang besar serta keamanan yang sangat dikhawatirkan sehingga satu-satunya transportasi yang sering digunakan karena disebut paling efisien yaitu transportasi udara.

Dengan kondisi wilayah di Kabupaten Puncak Jaya yang menjadikan transportasi udara sebagai transportasi utama baik dari kabupaten Puncak Jaya ke wilayah luar lainnya atau sebaliknya dan juga ke beberapa wilayah di Kabupaten Puncak Jaya itu sendiri. Oleh karena itu penyediaan transportasi yang mencukupi serta pengelolaan sudah optimal dapat mendukung perkembangan Kabupaten Puncak Jaya yang telah tersedia dalam berbagai aspek serta saling terhubung antar wilayah didalamnya serta ke wilayah luar Kabupaten Puncak Jaya. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul “Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Terhadap Pelayanan Bandar Udara Puncak Jaya ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini pada dasarnya adalah untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan di Bandara Mulia Kabupaten Puncak Jaya. Pertanyaan-pertanyaan penelitian tersebut adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Puncak Jaya?

2. Bagaimana persepsi penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Puncak Jaya?
3. Bagaimana attitude penumpang pesawat udara di Bandar Udara Puncak Jaya tentang COVID-19?
4. Apakah terdapat hubungan kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Puncak Jaya dengan variabel lainnya?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Terhadap Pelayanan Bandar Udara Puncak Jaya

. Adapun sasaran dalam penelitian ini antara lain :

1. Teridentifikasinya tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Puncak Jaya
2. Teridentifikasinya persepsi penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Puncak Jaya
3. Teridentifikasinya attitude penumpang pesawat udara di Bandar Udara Puncak Jaya tentang COVID-19
4. Teridentifikasinya Hubungan Kepuasan Penumpang pesawat di bandar udara Puncak jaya dengan 6 variabel lainnya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pandangan masyarakat terhadap Bandar udara Di Puncak Jaya sebagai Transportasi Udara.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan Pesawat.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Universitas Komputer Indonesia Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan yang lebih luas.
- b. Bagi Mahasiswa Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh mahasiswa sebagai referensi dalam penelitian lanjutan yang memiliki tema penelitian yang serupa.
- c. Bagi Pemerintah Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Puncak Jaya sebagai referensi atau bahan masukan terkait pada penentuan keberadaan operasional Bandar Udara yang masih beroperasi hingga saat ini.

### 1.5 Ruang Lingkup Studi

Ruang lingkup studi merupakan gambaran yang menjelaskan tentang batasan dari penelitian. Ruang lingkup studi penelitian di bagi menjadi dua bagian yaitu, ruang lingkup materi dan wilayah. Ruang lingkup materi didalamnya akan membahas mengenai substansi pokok yang akan di bahas sedangkan ruang lingkup wilayah akan memberikan Batasan wilayah studi yang akan di teliti pada penelitian ini dan akan di sajikan dalam bentuk pemetaan dari wilayah kajian.

#### 1.5.1 Ruang Lingkup Materi

Pada penelitian ini yang berjudul “Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Terhadap Pelayanan Bandar Udara Puncak Jaya”. Agar penelitian ini dapat terarah dengan jelas, maka menjadi begitu penting penelitian ini dibatasi terhadap materi-materi yang akan dibahas penulis memiliki Ruang lingkup materi dari penelitian ini adalah mengkaji persepsi masyarakat terhadap keberadaan cidomo sebagai salah satu moda transportasi di kawasan Kota Mataram berdasarkan dari variabel penilaian jasa dari metode Service Quality (Susanto, 2015) yaitu dengan melihat dari reability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati)..

### **1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah**

Kabupaten dengan luas wilayah 14.532 km<sup>2</sup> sekitar 3,42 % dari luas wilayah Provinsi Papua yang seluas 317.062 km<sup>2</sup>. Namun, setelah terbentuknya Kabupaten Puncak maka luas wilayah Kabupaten Puncak Jaya menjadi 6.477 km<sup>2</sup> dan terbagi menjadi 26 Distrik dengan Mulia sebagai ibukota kabupaten. Batas batas wilayah Kabupaten Puncak Jaya adalah:

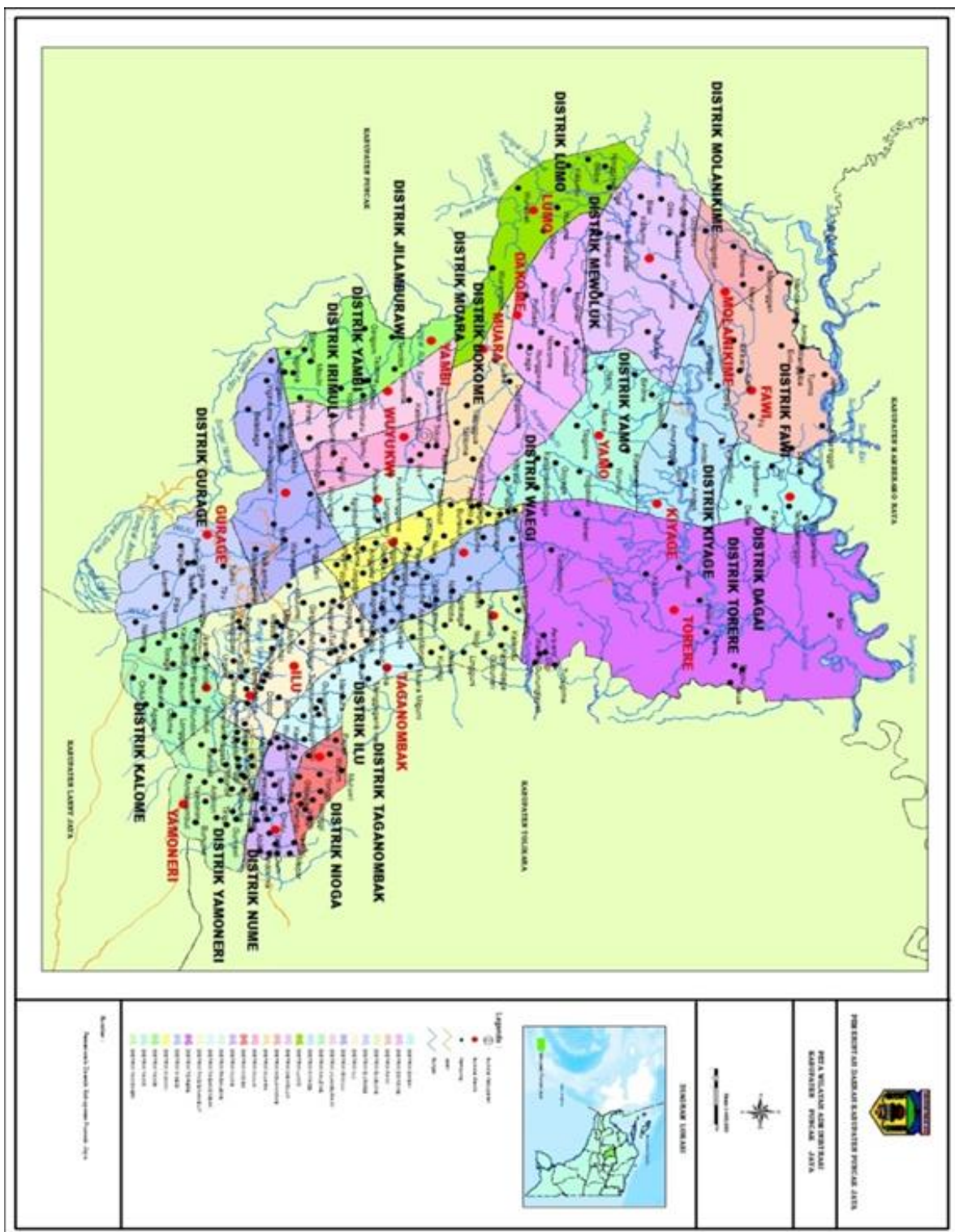
Sebelah Utara : Kabupaten Memberamo Raya

Sebelah Barat : Kabupaten Puncak

Sebelah Selatan : Kabupaten Puncak dan Kabupaten Lanny Jaya

Sebelah Timur : Kabupaten Tolikara

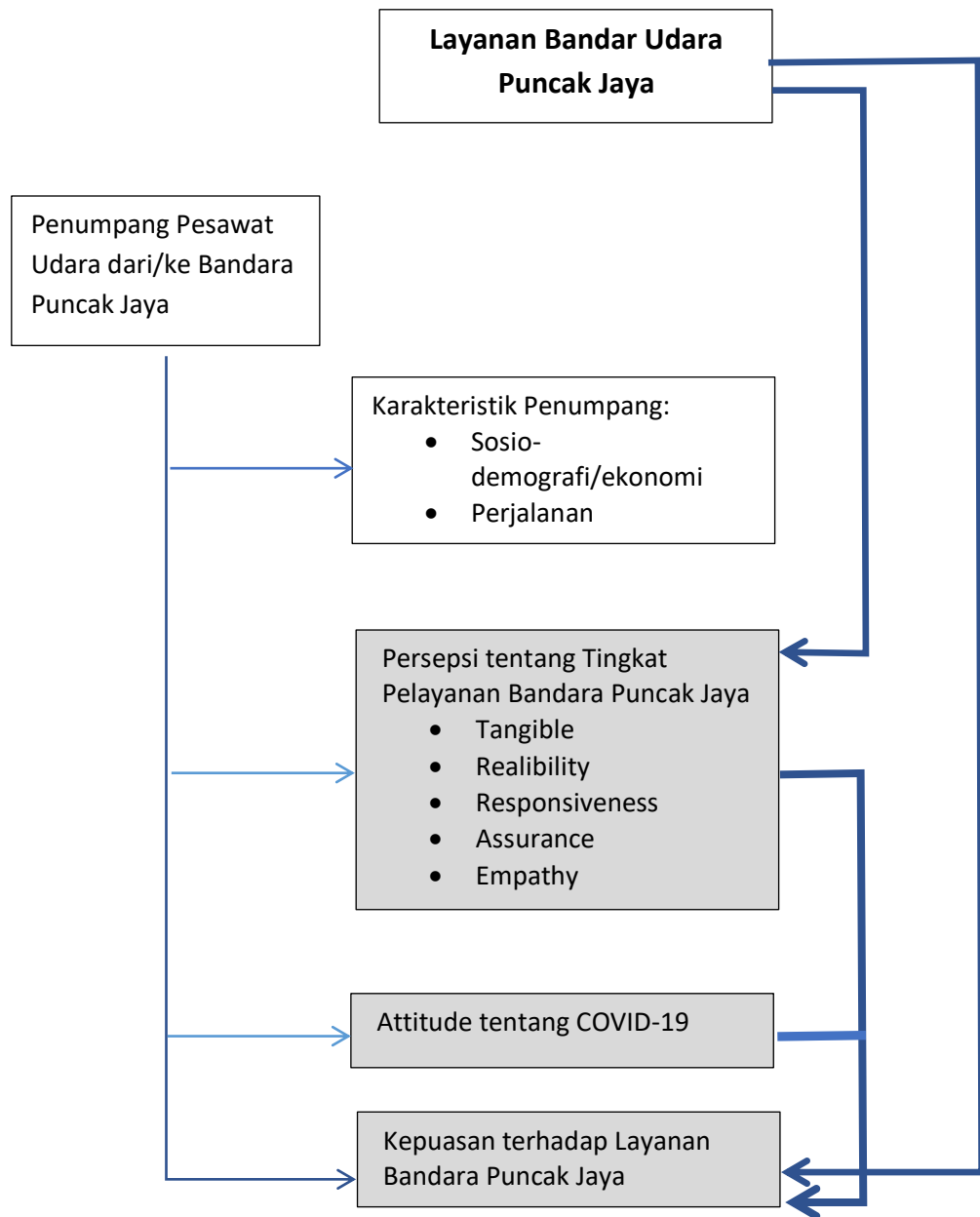
Dapat dilihat pada peta di bawah ini,



**Gambar 1.1** Batas Administrasi Kabupaten Puncak Jaya

*Sumber: Dinas Pemerintah Puncak Jaya*

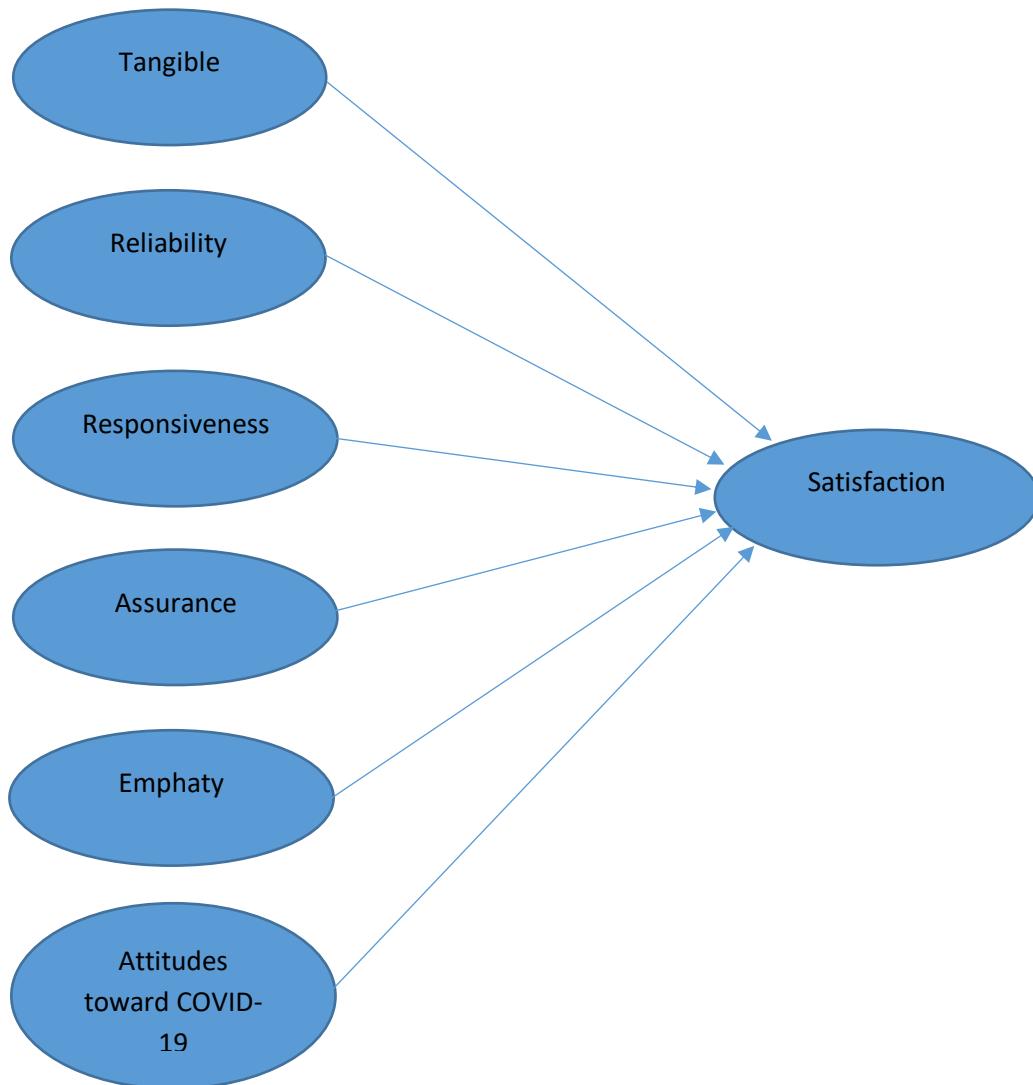
Dibawah ini merupakan kerangka berpikir pada penelitian.



**Gambar 1.2** Kerangka Berpikir

### 1.5.3 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini memberikan gambaran variabel pada penelitian yang akan di lakukan. Dengan menggunakan skala likert untuk melihat variabel yang berkorelasi satu sama lain. Melihat tingkat pelayanan penumpang.



**Gambar1.3.** Model Konseptual Hubungan Variabel dengan Satisfaction

Selain itu Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada tujuan penelitian. Adapun variabelnya serta item-item (indikator) yang digunakan adalah :

Sasaran	Variabel	Indikator	Sumber
Identifikasi tingkat Kepuasan pknumpang	Tingkat kepuasan	1. Pelayanan Banda udara 2. Harapan 3. Kebutuhan	Data primer menggunakan kuesioner



terhadap layanan Bandara PJ		pengalaman	
Identifikasi persepsi penumpang tentang kualitas layanan Bandara PJ	Persepsi tentang kualitas layanan		
	Tangible	1. Fasilitas Fisik	
Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap keberadaan Bandar udara Puncak Jaya	Reliability (Keandalan) (Susanto, 2015)	1. Ketepatan waktu 2. Ketersediaan	Kehandalan meliputi armada yang selalu siap (ketersediaan armada), ketepatan terhadap jadwal serta informasi yang memadai (Susanto, 2015).
		3. Penampilan	Reabilitas adalah suatu ukuran ketaatan jadwal operasional, kelayakan kondisi fisik kendaraan (penampilan kendaraan) dan kualitas awak kendaraan dalam melayani pengguna angkutan umum (Novel & Irkham, 2006)
	Responsiveness (Daya Tanggap) (Susanto, 2015)	1. Pelayanan angkutan	Daya tanggap adalah keinginan dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan angkutan dengan tanggap (Susanto, 2015)
	Assurance (Jaminan) (Susanto, 2015)	1. Pengetahuan mengenai trayek 2. Kebersihan dan Kerapihan	Jaminan adalah mencakup pengetahuan mengenai trayek, kemampuan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya maupun risiko, dan

			kebersihan dan kerapihan(Susanto, 2015)
	Empathy (Empati) (Susanto, 2015)	1. Kepedulian kusir	2. Komunikasi yang baik, ramah dan sopan
		2. Komunikasi yang baik, ramah dan sopan	

### Tabel variabel

Hipotesis:

H1: Tangible berkorelasi secara negative dengan satisfaction

H2: Realible tidak berkorelasi secara negative dengan satisfaction

H3: Reponsive tidak berkorelasi secara negative dengan satisfaction

H4: Assurance tidak berkorelasi secara negative dengan satisfaction

H5: Emphaty tidak berkorelasi secara negative dengan satisfaction

H6: Atitude tidak berkorelasi secara negative dengan satisfaction

#### 1.5.4 Skala Pengukuran

Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner Skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tak tersedia. Pada penelitian ini bersifat mengklasifikasikan, dan klasifikasi tersebut sudah merupakan tingkatan yang masing-masing tingkatan memiliki jarak yang sama. Berikut dibawah ini skala pengukuran pada variabel yang diteliti.

No	Variabel	Skala Pengukuran
1	Satisfaction	Likert
2	Tangible	
3	Realible	
4	Responsive	
5	Assurance	

6	Empahty	
7	Attitude	

### 1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk tercapainya tujuan dari penelitian ini, maka diperlukan metode penelitian yang tepat agar dapat diperoleh data yang real dan relevan, serta hasil penelitian yang tepat. Maka dari itu metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Waktu penelitian Penelitian ini telah dilaksanakan dalam jangka waktu 2 minggu di bulan agustus. Yang berlokasi di Bandar udara Puncak jaya. Dengan target jumlah responden sebanyak 150 orang. Peneliti menggunakan teknik pembagian kuesioner berupa kertas untuk di berikan kepada pengunjung atau pengguna transportasi udara.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah data-data yang diperoleh secara langsung (survei primer) dan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari instansi atau melakukan studi literatur (survei sekunder).

Data primer yang diperoleh dari survei lapangan yaitu dilakukan dengan melakukan:

1. Observasi.

Observasi adalah suatu usaha secara sadar mengumpulkan data secara sistematis dengan prosedur terstandar (Arikunto, 2010). Observasi adalah bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara pengamatan kejadian dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena yang sedang diteliti

2. Dokumentasi.

Dokumentasi. adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengumpulan barang atau data-data tertulis yang telah ada sebelumnya. Pengambilan data tertulis bersumber dari catatan-catatan, arsip-arsip, foto atau gambar yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian

yang sedang dilakukan yang mendukung proses kelancaran dalam melakukan penelitian.

### 3. Metode angket (kuesioner).

Kuesioner ialah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Jenis angket yang digunakan adalah kombinasi angket tertutup dan angket terbuka yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya dan kemudian terdapat pertanyaan terbuka. Adapun kuesioner diajukan kepada masyarakat secara keseluruhan yang ada di Bandar udara Puncak Jaya

Langkah yang selanjutnya dilakukan oleh penulis setelah menentukan metode pengumpulan data adalah menentukan teknik pengumpulan data yang akan dipakai. “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.”(Sugiyono,2005). Teknik pengumpulan data sangat diperlukan dalam suatu penelitian karena hal tersebut digunakan penulis untuk mendapatkan data yang akan diolah sehingga bisa ditarik kesimpulan. Terdapat bermacam teknik pengumpulan data yang biasa dipakai dalam melakukan penelitian. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini.

#### **1.5.6 Metode Analisis Data**

Setelah tahap pengumpulan data selanjutnya akan dilakukan tahapan analisis. Metode analisis pada penelitian ini yaitu metode analisis data merupakan analisis yang digunakan untuk memproses data lebih lanjut dalam rangka mencapai tujuan dari penelitian. Dalam pengertian yang lebih kompleks, metode analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan, lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif berupa pengolahan data statistik dengan bantuan

software SPSS dan data diperoleh berdasarkan dengan metode penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan dalam melakukan kajian keberadaan cidomo sebagai salah satu moda transportasi berdasarkan persepsi masyarakat di Kabupaten Puncak Jaya

### **1.6 Analisis Korelasi**

Analisis korelasi adalah metode statistika yang digunakan untuk menentukan kuatnya atau derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Semakin nyata hubungan linier (garis lurus), maka semakin kuat tinggi hubungan garis lurus antara kedua variabel atau lebih. Hubungan garis lurus ini dinamakan koefisien korelasi. Korelasi menyatakan hubungan antara dua variabel tanpa memperhatikan variabel mana yang menjadi perubah. Karena itu hubungan korelasi belum dapat dikatakan sebagai hubungan sebab akibat.

Hubungan dua variabel ada yang positif dan negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan) Y. Sebaliknya dikatakan negatif bila kenaikan (penurunan) X, pada umumnya diikuti oleh penurunan (kenaikan) Y. Berikut di bawah ini adalah tabel korelasi berdasarkan interval

### **1.7 Sistematika Penulisan**

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab ini akan membahas beberapa bagian yang terdiri dari yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup studi kerangka berpikir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini akan membahas tentang pengkajian hasil dari penelitian penelitian yang pernah dilakukan pada area yang sama dan teori. teori ini berisi teori sebagai hasil dari literatur review yang di dapat. Teori yang didapat akan menjadi landasan bagi penulis untuk melakukan pembahasan dan pengambilan kesimpulan mengenai judul yang dipilih penulis.

#### **BAB 3 GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini akan mencakup ruang lingkup wilayah pada penulisan yang di tampilkan atau di sajikan dalam bentuk peta yang akan menggambarkan objek setudi yang diteliti

#### **BAB 4 PEMBAHASAN DAN ANALISIS**

Bab ini berisi semua temuan yang dihasilkan penulis dalam penelitian dan analisa.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari analisa yang dilakukan dari hasil penelitian.