BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyedia jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan di pengaruhi oleh permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Setiap moda transportasi, mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berbeda, dimana akan mempengaruhi jasa angkutan yang ditawarkan oleh penyedia jasa transportasi.

Salah satu jasa layanan trasportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandar udara, dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaanya dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Departemen Perhubungan.

Kabupaten Mamuju merupakan Ibu Kota Sulawesi Barat yang memiliki Bandar Udara terbesar di Sulawesi Barat setelah Bandar Udara di Kabupaten Mamasa. Bandara Udara di Kota Mamuju ini bernama Bandar Udara "Tampa Padang" yang jaraknya tidak terlalu jauh dari pusat kota provinsi Sulawesi Barat.

Menurut Dapertemen Perhubungan Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju termasuk kategori bandara udara domestik airport kelas Ill, yang dimaksud dengan bandar udara domestik airport adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri. Sedangkan menurut Menteri Perhubungan No: M .36 Tahun 1993 tentang klasifikasi bandar udara ditentukan berdasarkan kriteria klasifikasi yang berupa penentuan angka-angka kredit terhadap seluruh komponen-komponen yang berpengaruh terhadap pengelolaan bandar udara. Bandara mamuju termasuk bandara udara yang digolongkan pada domestik kelas Ill, dimana jumlah angka kredit lebih dari 25 sampai dengan 40. Jumlah angka kredit yang dimaksud yakni jumlah tiap kegiatan penerbangan yang dicapai oleh teknisi penerbangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Bandar Udara harus memerhatikan keseimbangan antara peningkatan pengguna jasa transportasi udara dengan ketersediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pelayanan di Bandar Udara, termasuk jasa pelayanan dan informasi terhadap konsumen pengguna jasa pernerbangan di Bandar Udara Tampa Padang sekarang ini.

Gambaran latar belakang ini memberikan arti penting dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan pihak pengelola Bandar Udara kepada konsumen dalam hal ini penumpang yang menggunakan jasa mereka. Kondisi inilah yang menarik minat peneliti untuk mengambil judul penelitian "PENGARUH PERSEPSI PENUMPANG TENTANG KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA DAN ATTITUDE TERKAIT COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BANDAR UDARA Studi Kasus: Bandar Udara Tampa Padang Mamuju Provinsi Sulawesi Barat

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah peneliatian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju?
2. Bagaimana persepsi penumpang pesawat udara tentang pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju?
3. Bagaimana *Attitude* terkait COVID-19 penumpang pesawat udara di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju?
4. Apakah persepsi tentang kualitas pelayanan dan *Attitude* terkait COVID-19 memengaruhi tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan Bandar Udara dan *Attitude* terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju. Adapun sasaran dalam penelitian ini antara lain :

1. Teridentifikasinya tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju.
2. Teridentifikasinya persepsi penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju.
3. Teridentifikasinya *Attitude* penumpang pesawat udara di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju terkait COVID-19.
4. Teridentifikasinya persepsi tentang kualitas pelayanan dan *Attitude* terkait COVID-19 memengaruhi tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju.

1.4 Ruang Lingkup Studi

Dalam sub-bab ruang lingkup studi, terdapat dua bagian yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah. Ruang lingkup materi mendeskripsikan tentang materi-materi yang terkait dengan penelitian ini, sedangkan untuk ruang lingkup wilayah mendeskripsikan tentang wilayah yang menjadi sasaran untuk dijadikan bahan penelitian.

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi dari penelitian ini adalah mengkaji pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan bandar udara berdasarkan dari variabel kualitas layanan dari metode *Service Quality* yaitu dengan melihat dari *Tangibles* (Bukti Langsung) *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kajian yang dilakukan untuk mengetahui

apakah pelayanan di bandar udara tampa padang mamuju sudah memenuhi tingkat kepuasan penumpang berdasarkan kualitas pelayanan dan *Attitude* terkait COVID-19 di bandar udara tampa padang mamuju. Kemudian peneliti meregresikan dengan Analisis regresi berganda dengan metode Stepwise berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Bandar Udara Tampa Padang adalah bandar udara yang terletak di kecamatan Kalukku, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Bandar Udara ini memiliki ukuran landasan pacu 2.250 x 45 m. Jarak dari kota Mamuju sekitar 27 km. Terdapat dua taxiway dan terminal yang mampu menampung 100 lebih penumpang. Bandar udara ini telah didarati oleh jenis pesawat BOEING 737-200/300/400 dan ATR 72.

1.4.3 Ruang Lingkup Waktu

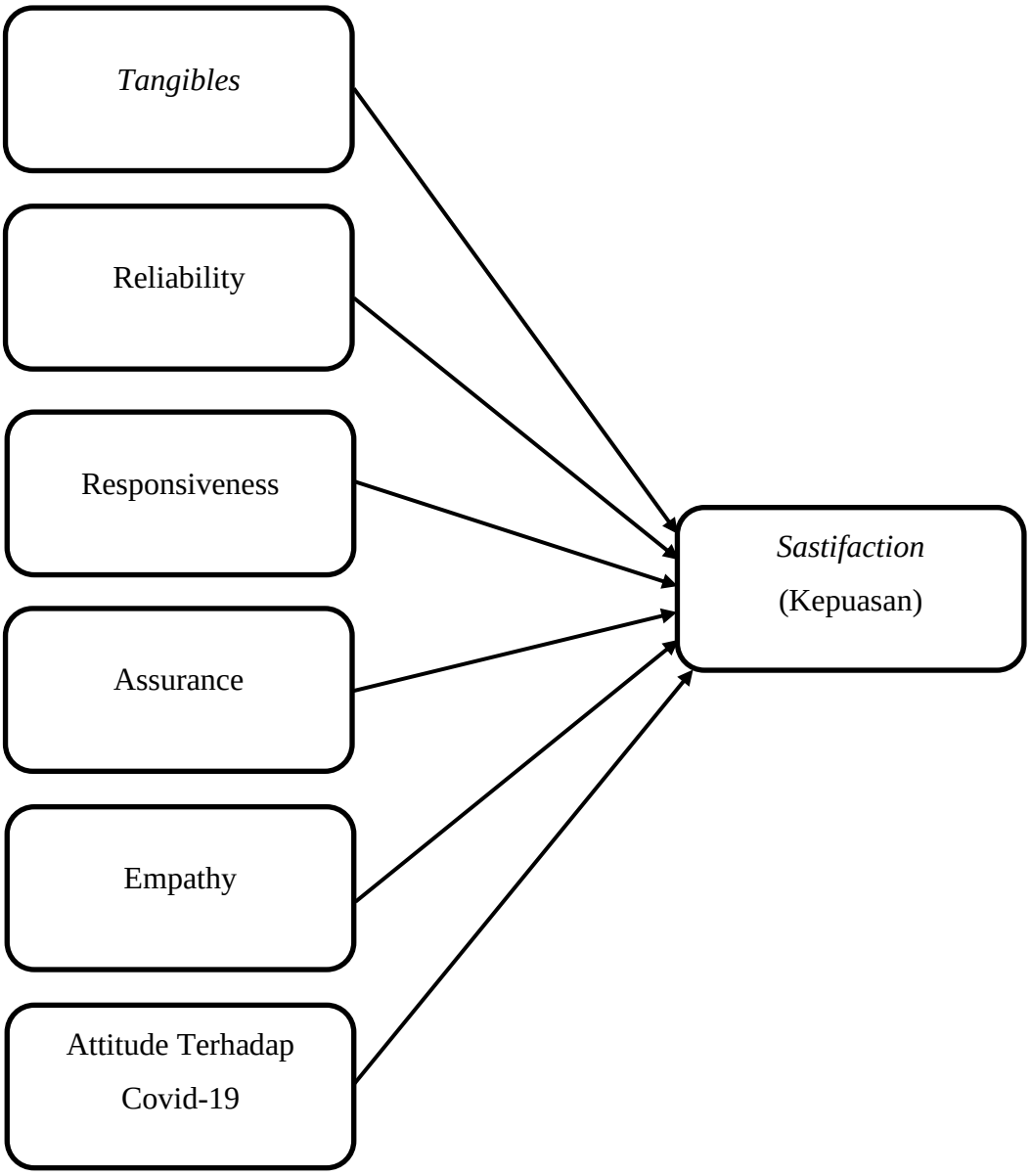
Penelitian ini dikerjakan selama kurang lebih tujuh bulan, awal penelitian dimulai pada tanggal 31 agustus 2021 dimana pada tanggal tersebut peneliti mulai membagikan kuesioner penelitian secara online melalui Google Form kepada mayasarakat Kabupaten Mamuju dan sekitarnya yang pernah menggunakan Bandar udara Tampa Padang Mamuju dalam keberangkatan ataupun kedatangan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Variabel Penelitian

Variabel terikat pada penelitian ini yakni kepuasan (*Satisfaction*) pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan bandar udara dan variabel bebas dari penelitian ini yakni *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy.* Adapun informasi sosio demografi dan sosio ekonomi dari responden hanya

digunakan sebagai pendukung dari penelitian. Berikut penjelasan dari variabel dapat di lihat pada gambar dan tabel berikut berikut:



Gambar 1. 1 Variabel Penelitian

Tabel 1. 1 Variabel Penelitian

No	Variabel	Komponen	Informasi yang diperoleh
1	Variabel Terikat (*Dependent*)	Kepuasan	Kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju
2	Variabel Bebas (*Independent*)	*Tangible*	Bentuk fisik fasilitas dan teknologi yang canggih di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju
		Reliability	Pengalaman pelayanan saat menggunakan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju
		Responsiviness	Pelayanan yang diberikan oleh petugas di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju
		Assurance	Jaminan rasa aman atas pelayanan petugas di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju
		Empathy	Pelayanan petugas bandara untuk memperhatikan kebutuhan penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju
		Attitude tentang COVID-19	Sikap penumpang bandara terhadap pengendalian COVID-19 di Indonesia

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung atau sumber pertama.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner untuk mendapatkan kebutuhan data yang dibutuhkan. Data-data seperti batas wilayah kabupaten mamuju, administrasi kabupaten mamuju,

hanya untuk mendukung analisis. Kebutuhan data primer dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1. 2 Kebutuhan Data Primer

No	Jenis Data	Sumber Data
1.	*Tangible* (Bukti Langsung) Pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar UdaraTampa Padang Mamuju.	Survey / Kuesioner
	Reliability (Kehandalan) Pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar UdaraTampa Padang Mamuju.	
	Responsiviness (Daya Tanggap) Pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar UdaraTampa Padang Mamuju.	
	Assurance (Jaminan) Pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar UdaraTampa Padang Mamuju.	
	Empathy (Empati) terhadap Pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar UdaraTampa Padang Mamuju.	
	Attitude (Sikap) terhadap pengendalian COVID-19 di Indonesia	
	Satisfaction (Kepuasan) Pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandar udara dan attitude terkait covid-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar UdaraTampa Padang Mamuju.	

1.5.3 Perumusan Indikator dan Skala Pengukuran

Menurut Juneman (2013) pembedaan skala pengukuran di dalam penelitian diterapkan untuk menhindari terjadinya bias di dalam pemilihan skala karena adanya kesengajaan dari responden untuk memilih skala dengan konsisten atau sama satu sama lainnya. Oleh karena itu peneliti di sini membedakan skala

pengukuran dalam setiap variabel. Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini lebih jelasnya pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 3 Skala Pengukuran

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	*Satisfaction* (Kepuasan) (Y)	• Saya puas dengan pelayanan Bandara Tampa Padang Mamuju secara umum. • Pelayanan di Bandara Tampa Padang Mamuju sesuai dengan ekspektasi saya. • Pelayanan di Bandara Tampa Padang Mamuju sesuai dengan kebutuhan saya • Pengalaman di Bandara Tampa Padang Mamuju menyenangkan.	1-7
2	*Tangibles* (Bentuk Fisik) (X1)	• Peralatan yang ada di Bandara Tampa Padang Mamuju adalah peralatan terbaru dengan teknologi yang canggih. • Fasilitas fisik yang ada di Bandara Tampa Padang Mamuju menarik secara visual. • Tampilan fisik petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju rapid dan menyenangkan • Bentuk fisik Bandara Tampa Padang Mamuju dan fasilitas yang ada sesuai dengan fungsinya untuk mendukung fungsi bandara.	1-7
3	*Reliability* (Kehandalan) (X2)	• Ketika saya atau penumpang pesawat udara yang lain mengalami masalah, petugas di bandara memperlihatkan simpati dan segera membantu menyelesaikannya.	1-5

		• Bandara Tampa Padang Mamuju dapat diandalkan untuk penggunaan transportasi udara. • Semua pelayanan yang tersedia di Bandara Tampa Padang Mamuju sesuai dengan fungsi dan kelas bandara ini. • Proses administrasi untuk keberangkatan/kedatangan penumpang dilakukan dengan baik di Bandara Tampa Padang Mamuju.	
4	*Responsiviness* (Daya Tanggap) (X3)	• Petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju selalu memberi tahu (memberi pengumuman) apa yang harus dilakukan oleh penumpang. • Petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju memberi pelayanan dengan cepat. • Petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju selalu bersedia memberi bantuan kepada penumpang. • Selalu ada petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju yang siap sedia untuk memberi bantuan kepada penumpang.	1-7
5	*Assurance* (Jaminan) (X4)	• Petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju dapat dipercaya. • Merasa aman dilayani oleh petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju • Perilaku petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju sopan. • Petugas mendapat dukungan dari pengelola Bandara Tampa Padang Mamuju untuk menjalankan tugasnya.	1-5
6	*Empathy* (Empati) (X5)	• Petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju memberi	1-7

		perhatian kepada penumpang secara personal. • Petugas di Bandara Tampa Padang Mamuju selalu mengetahui apa yang dibutuhkan penumpang. • Bandara Tampa Padang Mamuju mempunyai semua yang saya butuhkan untuk menggunakan pesawat udara. • Jam operasional Bandara Tampa Padang Mamuju sesuai dengan kebutuhan penumpang untuk menggunakan pesawat udara.	
7	*Attitude* (Sikap) tentang COVID-19 (X6)	• Saya percaya bahwa COVID-19 dapat dikendalikan. • Saya memiliki keyakinan bahwa negara (yaitu, Indonesia) dapat memenangkan pertempuran melawan COVID-19. • Pemerintah dapat menangani COVID-19 dengan baik.	1-5

1.5.4 Penentuan Jumlah Sampel

Menurut Riyanto, S. (2020) sampel adalah perwakilan yang dimiliki populasi tersebut. Menurut Meng, X. (2013) Sampling adalah teknik penting dalam analisis statistik, terdiri dari memilih beberapa bagian dari populasi untuk memperkirakan atau mempelajari sesuatu dari populasi. Penentuan ukuran sampel dari suatu populasi pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, dengan perhitungan pengambilan sampel sebagai berikut:

$$\boldsymbol{N = \frac{Z\alpha^2 . P . Q}{L^2}}$$

Sumber : Riyanto S (2020)

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

Zα = Nilai Standar dari Distribusi α = 5% = 1,96

P = Estimasi Proporsi Populasi

Q = Interval dan Penyimpangan

L = Tingkat Ketelitian 10%

Berdasarkan rumus tersebut, maka:

$$N = \frac{(1{,}96)^2 . 0{,}5.0{,}5}{(0{,}1)^2} = 96{,}04$$

Dari hasil penjumlahan data diatas, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah 96,04 Responden, lalu dibulatkan menjadi 117 Responden.

1.5.5 Peralatan Survey

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner berisi pernyataan, dan kuesioner disebarkan secara online dalam bentuk google form.

1.5.6 Penyebaran Kuesioner

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Non-Probability Sampling. Menurut Etikan, I., Musa, S, A., & Alkassim, R. S. (2016) merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap individu (anggota) dari populasi yang akan dipilih. menjadi anggota sampel. Non-Probability Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Snowball Sampling*. Menurut Naidu, C. G. (2021) dalam *Snowball Sampling* dimulai dengan mengidentifikasi seseorang yang memenuhi kriteria untuk diikutsertakan dalam penelitian kemudian memintanya untuk merekomendasikan orang lain yang juga memenuhi kriteria tersebut, sampling sangat berguna ketika kita mencoba menjangkau populasi yang tidak dapat diakses atau sulit ditemukan. Maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel masyarakat Kabupaten Mamuju dan sekitarnya yang menggunakan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju selama masa pandemi COVID-19. Kuesioner menggunakan google form dan disebarluaskan pada 31 Agustus 2021.

1.5.7 Metode Analisis Data

A. Metode analisis deskriptif

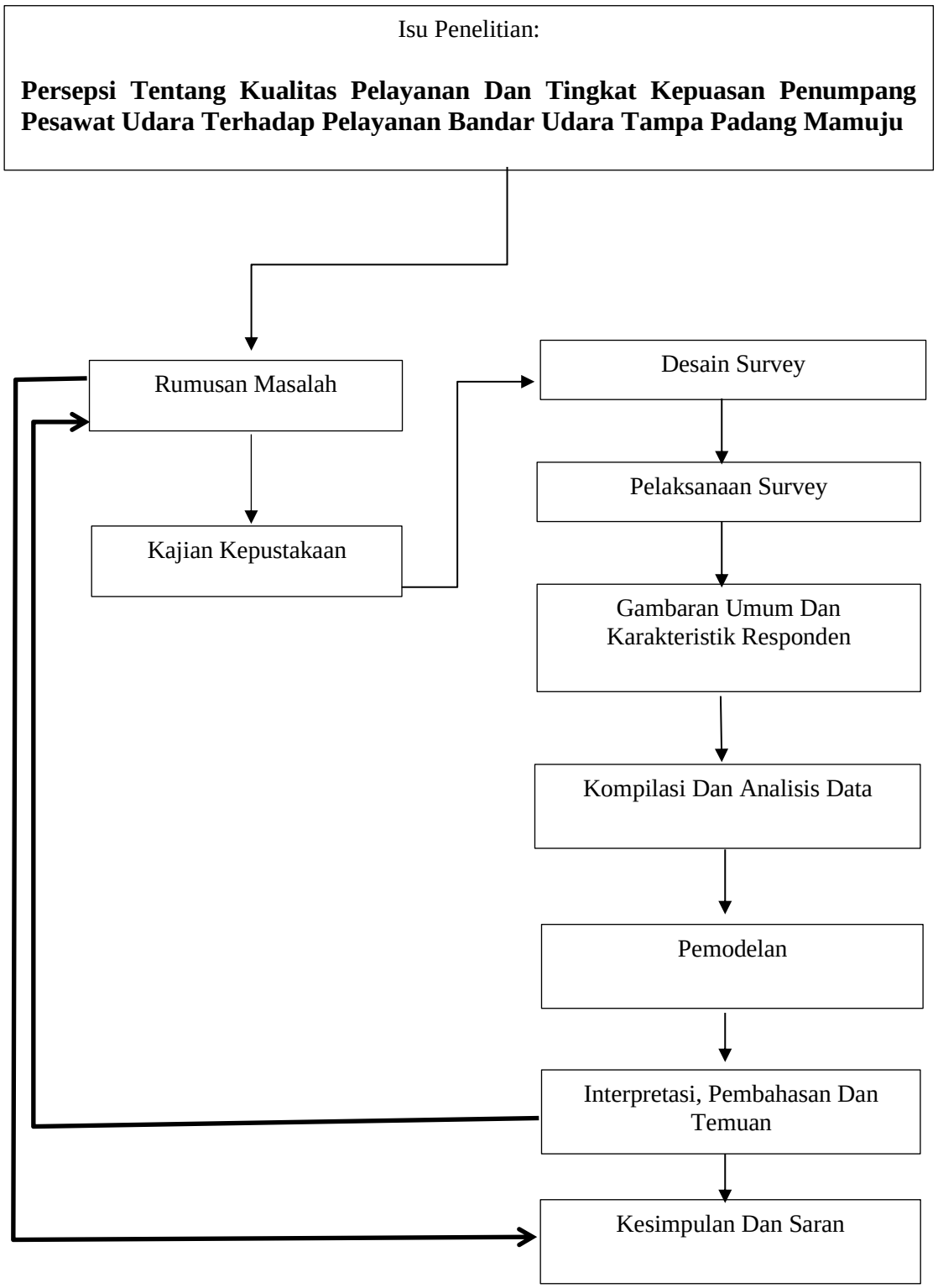
Merupakan suatu cara dalam merumuskan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas melalui pengumpulan, menyusun, dan menganalisis data, dan kemudian diperoleh gambaran umum mengenai instansi yang sedang diteliti.

B. Metode analisis kuantitatif

Merupakan suatu metode yang digunakan untuk menyajikan data dalam bentuk angka. Peneliti menganalisis data dengan metode analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dengan metode Stepwise berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

1.6 Sistematika Pembahasan

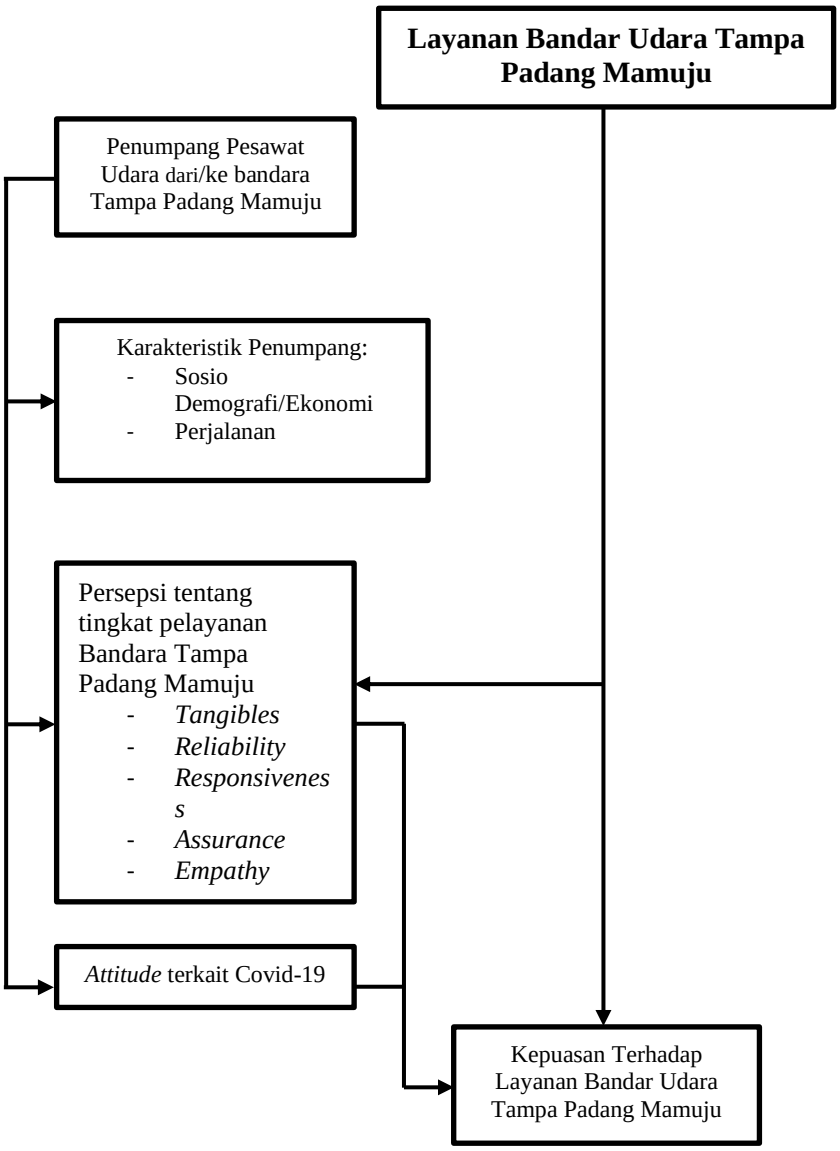
Dalam sub bab ini akan membahas bagaimana peneliti melakukan penelitian dengan membuat bagan alir penelitian yang dapat di lihat pada gambar 1.2 Berikut :



Gambar 1. 2 Bagan Alir Penelitian

1.7 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 3 Kerangka Pemikiran

1.9 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara Khusus mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup penelitian yang berisi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi, metodologi penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang tinjauan teori yang berkaitan dengan evaluasi fasilitas, jasa dan pelayanan, dimensi kualitas jasa, kepuasan konsumen dan penelitian terdahulu.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Bab ini memuat tentang gambaran lokasi penelitian yang berada di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju Sulawesi Barat.

BAB IV : ANALISA

Bab ini menjelaskan pengolahan data, analisa data, dan pembahasan berdasarkan masalah yang telah dibuat.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan hasil penelitian yang telah diperoleh serta saran terkait hasil penelitian.