

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran. Selain itu dibahas pula mengenai ruang lingkup penelitian yang meliputi ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi, serta dipaparkan mengenai metodologi penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang mendorong masyarakat untuk lebih bijak memilih moda transportasi yang lebih efektif, baik dalam jarak waktu mau pun biaya. Kegiatan untuk bertransportasi pun memiliki banyak macam mulai dari transportasi laut, darat dan udara. Dari sekian banyak transportasi, kegiatan transportasi udara adalah salah satu pilihan yang baik dalam segi waktu tempuh yang cenderung lebih cepat maka tidak jarang banyak masyarakat menggunakan pesawat udara sebagai moda transportasi.

Bandar udara sebagai prasarana transportasi udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Prasarana seperti fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Dalam menjalankan fungsi bandara kualitas dan kepuasan sangat penting untuk ditingkatkan maka dari itu disetiap bandara harus mengutamakan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono, (2001) kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu: a. *Reliability* (kehandalan), b. *Responsiveness* (daya tanggap), c. *Assurance* (jaminan), d. *Emphaty* (empati), dan e. *Tangibles* (bukti fisik).

Nabire adalah kabupaten yang terletak di pulau Papua lebih tepatnya berada di teluk cendrawasih. Kota Nabire sendiri merupakan kota dengan hamparan daratan yang luas wilayahnya 12.075.000 Km² dan panjang garis pantai 473 Km². Perkembangan transportasi yang ada di Nabire sendiri sudah bisa dikatakan mumpuni jika diukur dengan kawasan wilayah lain nya di timur indonesia. Kabupaten Nabire memiliki beberapa terminal di beberapa titik yang menghubungkan transportasi darat, dermaga kapal yang terletak di Samabusa, dan

Bandara yang terletak di Jl. Trikora yang langsung berhadapan dengan laut terbuka.

Dalam segi pemilihan moda transportasi, transportasi laut merupakan moda yang paling banyak diminati dikarenakan pulau-pulau di Papua banyak yang rutanya bisa diakses dengan kapal laut dan juga kapal laut memiliki akses yang besar hingga ke pelosok barat Indonesia, jadi tidak heran moda transportasi ini sangat diminati. Sedangkan transportasi darat diminati jika penumpang ingin melakukan perjalanan didalam kota atau ke daerah pedalaman Papua yang sudah diberi akses jalan. Transportasi udara merupakan moda transportasi yang paling sedikit diminati. Dikarenakan transportasi udara hanya diminati ketika penumpang ingin pergi ke wilayah yang jaraknya lumayan jauh seperti pedalaman Papua yang minim akses atau bepergian ke luar pulau Papua.

Bandar Udara Douw Aturure sendiri sudah melakukan berbagai peningkatan dalam infrastruktur dan perbaikan kualitas bandara untuk menarik minat masyarakat di Kabupaten Nabire. Namun dalam beberapa tahun terakhir ini peminat transportasi udara mengalami penurunan karena diakibatkan pandemi covid-19 penumpang menurun drastis. Apakah ini hanya dikarenakan masalah pandemi atau menurunnya kualitas bandara udara yang mengakibatkan ketidakpuasan penumpang sehingga lebih beralih menggunakan moda transportasi lain.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan di bandar udara Douw Aturure?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang tentang pelayanan di bandar udara Douw Aturure?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan penumpang tentang pelayanan di bandar udara Douw Aturure?

1.3 Tujuan, Sasaran, dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan dan Sasaran

Tujuan penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adalah mengukur persepsi tentang kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan penumpang pelayanan di bandar udara Douw Aturure. Adapun sasaran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Memahami persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan bandar udara Douw Aturure.
2. Memahami kepuasan penumpang bandar udara Douw Aturure.
3. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Bandara udara Douw Aturure.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat oleh berbagai pihak yaitu:

Manfaat dalam penelitian ini ialah :

1. Bagi peneliti
Dengan penelitian ini diharapkan peneliti mendapatkan pengetahuan teoritis dan pengalaman dalam di bidang transportasi udara.
2. Dari aspek praktis
Semoga penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat banyak dan jika dianggap tepat dan layak bisa dijadikan sebagai bahan sumbangsih kepada pemerintahan ataupun lembaga terkait sebagai acuan dalam peningkatan prasarana transportasi udara.
3. Bagi pihak lain
Semoga hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi atau referensi bagi penelitian dimasa yang akan datang.

1.4 Ruang Lingkup Studi

Pada sub bab ini akan menjelaskan tentang ruang lingkup studi penelitian. Ruang lingkup studi penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu, ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup materi akan menguraikan

substansi pokok yang akan dibahas sedangkan ruang lingkup wilayah akan memberikan batasan wilayah studi yang diteliti.

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Dalam penelitian “Persepsi Penumpang Pesawat Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Di Bandar Udara Douw Aturure” memerlukan batasan-batasan yang jelas agar penelitian lebih terarah dan peneliti dapat lebih fokus dalam melakukan penelitian. Adapun ruang lingkup sebagai batasan-batasan dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini berfokus pada konsumen penumpang pesawat udara bandara Douw Aturure.
2. Objek penelitian hanya untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang bandara udara Douw Aturure.
3. Data yang didapat dari hasil pengisian kuisioner oleh para konsumen.
4. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Secara keseluruhan pada penelitian ini, yang pertama adalah persepsi tentang kualitas pelayanan, yang kedua persepsi tentang tingkat kepuasan, dan yang ketiga pengaruh persepsi tentang tingkat pelayanan pada tingkat kepuasan. Semua ini berkaitan dengan pelayanan Bandar Udara Douw Aturure Kabupaten Nabire. Kualitas pelayanan yang dimaksud terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penjelasan tentang kelima aspek kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan diuraikan pada Bab II.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Lingkup Bandar udara Douw Aturure adalah bandar udara yang terletak di Kelurahan Morgo, Kecamatan Nabire, Kabupaten Nabire. Pengoperasian bandara dimulai dari pukul 06:30 – 17.00 WIT. Bandar udara ini berstatus UPBU (Unit Pelayanan Bandar Udara) kelas II yang berada di Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Panjang landasan bandar udara Douw Aturure adalah 1400 m' x 30 m yang mampu melayani pesawat jenis ATR 72-600.

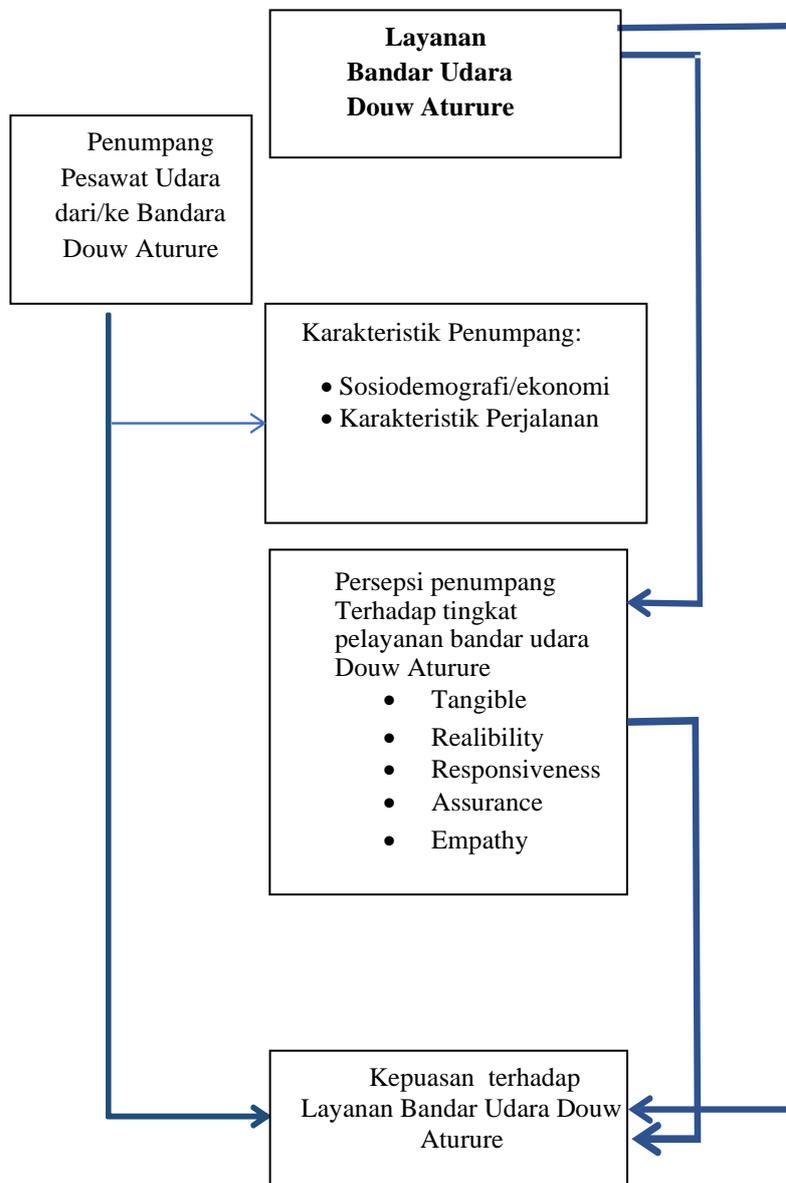
1.4.3 Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dikerjakan selama kurang lebih tujuh bulan, awal penelitian dimulai pada tanggal 28 September 2021 dimana pada tanggal tersebut peneliti mulai membagikan kuesioner penelitian kepada Penumpang Pesawat Kabupaten Nabire dan sekitarnya yang pernah menggunakan Bandar udara Douw dalam keberangkatan ataupun kedatangan.

1.5 Kerangka Berpikir

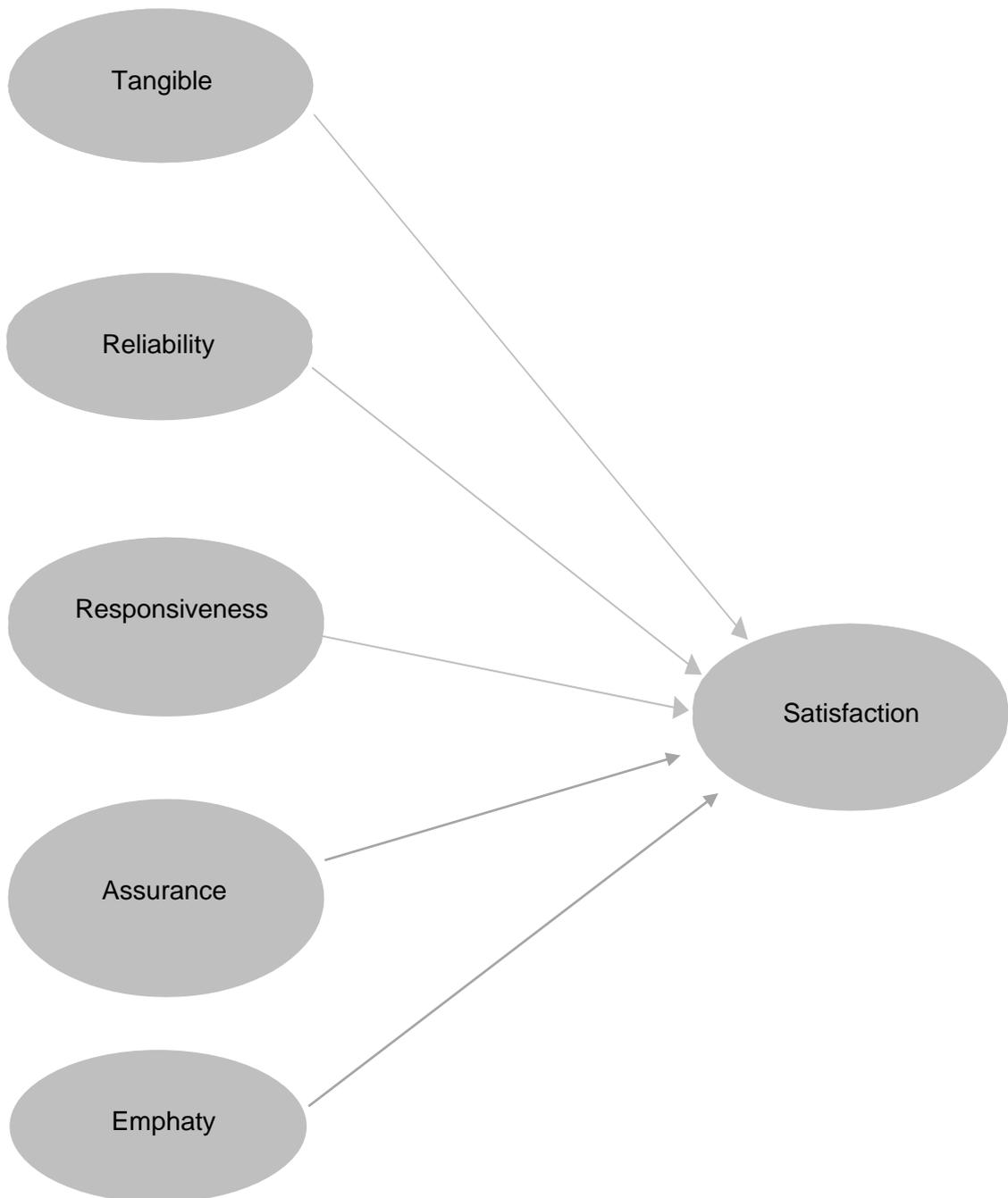
Berdasarkan rumusan masalah yang dikaji peneliti membuat gambaran kerangka berpikir seperti gambar 1.1 di bawah ini

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



1.6 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.



**Gambar 1.2 Model Konseptual Hubungan Variabel dengan
Satisfaction**

Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Adapun variabelnya serta item-item (indikator) yang disesuaikan dan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (*Independent*)

a. Berwujud (*Tangible*) Skala Pengukuran 1-7

- Peralatan yang ada di Bandar Udara Douw Aturure adalah peralatan terbaru dengan teknologi yang canggih.
- Fasilitas fisik yang ada di Bandar Udara Douw Aturure menarik secara visual.
- Tampilan fisik petugas di Bandara Douw Aturure rapi dan menyenangkan.
- Bentuk fisik Bandara Kabupaten Douw Aturure dan fasilitas yang ada sesuai dengan fungsinya untuk mendukung fungsi bandara.

b. Keandalan (*Reliability*) Skala Pengukuran 1-5

- Pelayanan di Bandar Udara Douw Aturure selalu tepat waktu.
- Ketika saya atau penumpang pesawat udara yang lain mengalami masalah, petugas di bandara memperlihatkan simpati dan segera membantu menyelesaikannya.
- Bandar Udara Douw Aturure dapat diandalkan untuk penggunaan transportasi udara.
- Semua pelayanan yang tersedia di Bandar Udara Douw Aturure sesuai dengan fungsi dan kelas bandara ini.
- Proses administrasi untuk keberangkatan/kedatangan penumpang dilakukan dengan baik di Bandar Udara Douw Aturure.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Skala Pengukuran 1-7

- Petugas di Bandar Udara Douw Aturure selalu memberi tahu (memberi pengumuman) apayang harus dilakukan oleh penumpang.
- Petugas di Bandar Udara Douw Aturure memberi pelayanan dengan cepat.
- Petugas di Bandar Udara Douw Aturure selalu bersedia memberi bantuan kepada penumpang.
- Selalu ada petugas di Bandar Udara Douw Aturure . yang siap sedia untuk memberi bantuan kepada penumpang.

d. Jaminan (*Assurance*) Skala Pengukuran 1-5

- Petugas di Bandara Douw Aturure dapat dipercaya.
- Merasa aman dilayani oleh petugas di Bandar Udara Douw Aturure.
- Perilaku petugas di Bandar Udara Douw Aturure sopan.
- Petugas mendapat dukungan dari pengelola Bandar Udara Douw Aturure untuk menjalankan tugasnya.

e. Empati (*Empathy*) Skala Pengukuran 1-7

- Petugas di Bandar Udara Douw Aturure memberikan pelayanan kepada setiap penumpang dengan baik.
- Petugas di Bandar Udara Douw Aturure memberi perhatian kepada penumpang secara personal.
- Petugas di Bandar Douw Aturure selalu mengetahui apa yang dibutuhkan penumpang.
- Bandar Udara Douw Aturure mempunyai semua yang saya butuhkan untuk menggunakan pesawat udara.
- Jam operasional Bandar Udara Douw Aturure sesuai dengan kebutuhan penumpang untuk menggunakan pesawat udara.

2 Variabel Terikat (*Dependent*) Skala Pengukuran 1-7

Kepuasan (*Satisfaction*)

- Saya puas dengan pelayanan Bandar Udara Douw Aturure secara umum.
- Pelayanan di Bandar Udara Douw Aturure sesuai dengan ekspektasi (harapan) saya.
- Pelayanan di Bandara Udara Douw Aturure sesuai dengan kebutuhan saya
- Pengalaman di Banadar Udara Douw Aturure menyenangkan.

1.7 Perumusan Hipotesis

Dalam penelitian ini ada 5 (lima) hipotesis yang diuji. Hipotesis-hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

H1: *Tangible* memengaruhi secara positif dengan *satisfaction*.

H2: *Reliability* memengaruhi secara positif dengan *satisfaction*.

H3: *Reponsivnesse* memengaruhi secara positif dengan *satisfaction*.

H4: *Assurance* memengaruhi secara positif dengan *satisfaction*.

H5: *Empathy* memengaruhi secara positif dengan *satisfaction*.

1.8 Skala Pengukuran

Skala Likert atau Likert Scale adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan atau pernyataan.

1.8.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian. Menurut Sugiyono (2011), objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1.8.2 Penentuan Skor Jawaban

Skor jawaban ialah nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden dari setiap pertanyaan yang ada. Terlebih dahulu ditentukan berapa skala jawaban yang akan digunakan misalnya 5 skala dengan sikap yang digunakan yaitu “setuju”, berarti sangat tidak setuju, kurang setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Hal ini bertujuan agar responden dapat memberikan penilaian sesuai dengan kriteria mereka berdasarkan pilihan yang ada seperti tabel berikut.

Tabel 1.1 Penentuan Skor

| | | | | | | |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| (Sangat Tidak Setuju) | | | | | | (Sangat Setuju) |

Menurut Juneman (2013) pembedaan skala pengukuran di dalam penelitian diterapkan untuk menghindari 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 variabe.

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 tiap variabel.

Tabel 1.2 Skala Pengukuran

| No | Variabel | Skala Pengukuran |
|----|-------------------------|------------------|
| 1 | <i>Satisfaction</i> | 1-7 |
| 2 | <i>Tangible</i> | 1-5 |
| 3 | <i>Realible</i> | 1-7 |
| 4 | <i>Responsivenessse</i> | 1-5 |
| 5 | <i>Assurance</i> | 1-7 |
| 6 | <i>Empahty</i> | 1-7 |

Sumber : Hali Kajian Pustaka dan Desain Penelitian, 2022

1.9 Penentuan Jumlah Sampel

Teknik sampling atau penarikan sampel dalam penelitian kualitatif erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, sehingga sampling dalam hal ini adalah untuk menyaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan bangunannya. Tujuannya untuk merinci kekhususan dalam ramuan yang unik, sehingga dapat menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang akan muncul (Moleong, 2004). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Subyek yang dipilih menjadi sampel harus sesuai dengan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel. Dari penjabaran tersebut peneliti berhasil mendapatkan 200 responden yang dapat mengisi kuisioner dengan penyesuaian pada teknik sampling berupa, responden yang sedang menggunakan fasilitas bandara atau yang pernah menggunakan fasilitas bandara. Penentuan ukuran sampel dari suatu populasi pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, dengan perhitungan pengambilan sampel sebagai berikut:

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

Sumber: Riyanto, S. (2020)

N = Jumlah Sampel

Z α = Nilai Standar Dari Distribusi $\alpha = 5 \% = 1,96$

P = Estimasi Proporsi Populasi

Q = Interval dan Penyimpangan

L = Tingkat Ketelitian 10 %

Berdasarkan rumus tersebut maka:

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

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus di atas, jumlah sampel yang dibutuhkan yakni 96. Tetapi untuk memaksimalkan akurasi data penelitian, jumlah responden ditambahkan menjadi 200.

1.10 Metodologi Penelitian

1.10.1 Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian ini menggunakan dua jenis metode Pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat secara langsung atau sumber pertama dan data sekunder merupakan data yang didapat melalui media perantara atau sumber kedua.

1. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuisisioner untuk melengkapi kebutuhan data yang diperlukan. Penyebaran kuisisioner dilakukan peneliti untuk memperoleh data langsung dari penumpang di Bandar udara Douw Aturure. Data primer yang dikumpulkan terkait dengan persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan Bandar Udara Douw Aturure yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Empathy*, serta *Satsfication*.

Tabel 1.3 Pengumpulan Data Primer

| No | Jenis Data | Sumber Data |
|----|--------------------------------------|-------------------|
| 1. | <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | Survei/ Kuesioner |
| 2. | <i>Reliability</i> (Kehandalan) | |
| 3. | <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) | |
| 4. | <i>Assurance</i> (Jaminan) | |
| 5. | <i>Empathy</i> (Empati) | |
| 6. | <i>Satisfaction</i> (Kepuasan) | |

Sumber : Kajian Penelitian, 2022

2. Pengumpulan Data Sekunder

Metode pengumpulan data sekunder merupakan pengumpulan data dan informasi kepada sejumlah instansi dan literatur terkait. Data sekunder yang dikumpulkan untuk lebih memahami aktifitas di Bandara, seperti rute penerbangan.

1.10.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah tahapan dari proses penelitian dimana data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan proses analisis untuk menjawab permasalahan penelitian. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. 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.

2. 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.

Metode analisis selengkapnya berdasarkan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Statistik deskriptif digunakan untuk menjawab pertanyaan/sasaran penelitian 1 dan 2, yaitu: 1) Memahami persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan bandar udara Douw Aturure dan 2) Memahami kepuasan penumpang bandar udara Douw Aturure.
2. Regresi linier berganda digunakan untuk menjawab pertanyaan/sasaran penelitian yang terakhir, yaitu: 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Bandara udara Douw Aturure.

1.11 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan 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 menjelaskan mengenai kajian teoritis yang menjelaskan tentang dan variabel penelitian yang digunakan.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum penelitian yaitu gambaran umum lokasi penelitian, karakteristik masyarakat di lokasi penelitian, dan gambaran pergerakan di wilayah penelitian

BAB IV ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN DI BANDAR UDARA DOUW ATURURE

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

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan tentang hasil dari penelitian studi dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.