

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan adalah kunci keberhasilan yang dikejar oleh pelaku industri, khususnya di bidang jasa (Prayoga & Sensuse, 2013). Kepuasan adalah perasaan terpenuhinya harapan dan kenyataan mengenai sesuatu (Olubusola, n.d.). Kepuasan berelasi terhadap hasil akhir yang mempengaruhi kepercayaan diri dari pengguna (Prayoga & Sensuse, 2013). Kepuasan dan loyalitas adalah salah satu isu penting dan menjadi fokus utama penelitian dalam pemasaran, baik barang ataupun jasa (Huang & Li, 2013).

Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan (Rosita, 2015). Kepuasan pelanggan memiliki dampak yang melebihi di atas dampak pendapatan terhadap nilai perusahaan, juga secara positif dan signifikan memberikan pengaruh terhadap nilai perusahaan beserta pendapatan (Tsafarakis et al., 2017). Memberikan pelayanan yang berkualitas serta nilai dari jasa yang tinggi merupakan suatu hal yang penting untuk membangun kepuasan pelanggan/konsumen/pengguna di industri jasa (Zeithaml dan Bitner, 2013).

Customer satisfaction adalah faktor penting dalam pengevaluasian sistem pengumpulan informasi yang nantinya bermanfaat bagi pelaku industri (Al-maskari & Sanderson, n.d.). *Customer satisfaction* dapat menjadi senjata strategis dalam suksesnya sebuah usaha yang dilakukan oleh industri/pelaku usaha (Olubisola, 2014). *Customer satisfaction* sangat memiliki pengaruh kuat kepada *continous intention to use* yang akan memberikan banyak manfaat secara tidak langsung bagi perusahaan (Al-Badi, Abu-Hlalaj, Alkyal & Zytoon, 2016). *Customer satisfaction* ini penting diketahui agar dapat memahami perilaku konsumen. Dengan memahami *customer satisfaction* maka mudah membuat strategi yang tepat dan mengarahkan agar konsumen agar berperilaku sesuai yang diinginkan (Prayoga & Sensuse, 2013). Hasil dari penelitian mengenai *customer*

satisfaction juga dapat membantu untuk membuat perusahaan mengetahui dimana posisinya, mengetahui apa keinginan pasar, dan memonitor yang telah dilakukannya (Ilieska, 2013). Perasaan yang dirasakan oleh konsumen bahwa konsumsi dari produk atau jasa yang digunakanannya sesuai dengan standar yang diinginkannya adalah indikator kesuksesan sebuah usaha (Milosevic, Penezic, Miskovic, Skribic & Katie, 2016).

Customer satisfaction mengacu kepada bagaimana konsumen memberi nilai kepada sebuah brand ataupun produk secara keseluruhan berdasarkan pengalaman dan apa yang dirasakan (Wixom & Todd, 2005). Penelitian mengenai *customer satisfaction* telah dilakukan di beberapa industri seperti pada perbankan (Qadeer, 2013), industri *textile* (Kursun & Iridag, 2007), perbelanjaan (Johnson, Herrmann & Gustafsson, 2002), bisnis retail (Johnson, Herrmann & Gustafsson, 2002), bisnis makanan dan minuman (Suchanek, Richter & Kralova, 2017), pendidikan (Fitri & Hasan, 2008), dan industri pariwisata (Vetitnev, Romanova, Matushenko, & Kvetenadze, 2013).

Dalam industri Pariwisata, telah banyak dilakukan penelitian mengenai *customer satisfaction* di berbagai hal seperti jasa hotel (Mubiri, 2016), *travel* (Dutta, Chauhan & Chauhan, 2017), bandara (Ofiac & Yumurtaci, 2014), dan *airline* (Khan & Khan, 2014). Industri aviasi adalah salah satu industri yang sangat membutuhkan teknologi untuk kelangsungannya (Benitez, 2016). Perusahaan dalam industri yang kompetitif seperti industri penerbangan penting untuk tidak hanya melihat apa yang diinginkan dan diharapkan konsumen, tetapi juga untuk mengelola sumber daya mereka sendiri dalam memenuhi harapan konsumen secara tepat (Tsafarakis et al., 2017). Bandara sebagai bagian dari industri aviasi yang menjadi wajah awal dari citra sebuah negara/destinasi tentu harus selalu *up to date* terhadap teknologi (Benitez & Martinez, 2016). Bandara adalah pilar impresi pertama sekaligus wajah dari sebuah destinasi wisata, pengalaman saat berada di sebuah bandara akan mempengaruhi pengalaman berwisata dari wisatawan yang datang berkunjung ke suatu destinasi (Benitez & Martinez, 2016).

Pemanfaatan teknologi di Bandara yaitu mencakup banyak hal seperti sistem informasi manajemen, radar, *ticketing*, segala proses

Fauziah Hanum, 2018

PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

checking, screening untuk kebutuhan keamanan, komunikasi, dan lainnya (Benitez, 2016). Isu hangat di bandara dewasa ini yaitu bagaimana meningkatkan pengalaman dan jumlah kunjungan wisatawan (Benitez & Martinez, 2016). Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan penelitian dan pemahaman terhadap *passenger satisfaction* agar dapat memprediksikan perilaku konsumen kedepannya (Benitez & Martinez, 2016). *Passenger* di bandara kini menuntut untuk di lengkapi dengan berbagai layanan dan fasilitas untuk menunjang kegiatan mereka seperti fasilitas layanan darat yang menyediakan aksesibilitas dengan mudah ke terminal dan lapangan terbang, fasilitas komersial, fasilitas belanja, serta fasilitas di luar bandara seperti fasilitas parkir, jalan, dan ketersediaan kemudahan dalam mendapat transportasi yang telah ditawarkan oleh bandara (Ali, Kim, & Ryu, 2016). Ini telah mengubah peran bandara sehingga harus memasukkan aspek hiburan di dalamnya agar penumpang merasa puas dengan layanannya (Moon, Yoon, & Han, 2016).

Kementrian Pariwisata Indonesia pada Rencana Strategis Kementrian Pariwisata 2015-2019 menargetkan setiap tahunnya kunjungan wisatawan yang datang ke Indonesia meningkat. Pintu masuk kunjungan melalui udara adalah salah satu sektor yang kini gencar-gencarnya ditingkatkan oleh Kementrian Pariwisata Indonesia. Hal ini dikarenakan bentuk negara Indonesia yaitu kepulauan sehingga transportasi melalui udara adalah pilihan terbaik yang bisa digunakan agar dapat menghemat waktu.

TABEL 1.1
DATA 5 BANDARA TERSIBUK DI INDONESIA
BERDASARKAN PENUMPANG DOMESTIK
BULAN JANUARI 2014 – FEBRUARI 2018

Tahun	Nama Bandara				
	Polonia	Soekarno Hatta	Juanda	Ngurah Rai	Hassanudin
2014	3.134.138	20.265.692	6.987.700	4.516.163	3.147.580
2015	3.226.695	19.131.400	6.857.696	4.122.180	3.306.353
2016	3.648.253	20.575.982	8.019.635	4.925.589	3.925.151
2017	3.677.723	21.931.280	7.924.393	5.128.687	4.118.039

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2018	663.816	3.449.383	1.287.046	851.318	679.307
Total	14.350.625	85.353.737	31.076.470	19.543.937	15.176.430

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 Data 5 Bandara Tersibuk Di Indonesia Berdasarkan Penumpang Domestik Bulan Januari 2014 – Februari 2018 dari Badan Pusat Statistik Indonesia dapat diketahui bahwa bandara tersibuk di Indonesia adalah Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan jumlah penumpang domestik selama 4 tahun terakhir ini sebanyak 85.353.737 juta penumpang, Bandara Juanda menempati posisi kedua dengan jumlah 31.076.470 juta penumpang, diikuti oleh Bandara Ngurah Rai sebanyak 19.543.937 juta penumpang, Bandara Hassanudin sebanyak 15.176.430 juta penumpang, dan Bandara Polonia dengan jumlah 14.350.635 juta penumpang.

Selain dari data BPS, dari survey yang dilakukan oleh Airport.Id pada tahun 2017 ternyata Bandara Internasional Soekarno Hatta di Jakarta memang menempati peringkat pertama bandara tersibuk di Indonesia (dikutip dari Airport.Id, 2017). Selain menjadi bandara yang paling ramai, Bandara Internasional Soekarno Hatta adalah salah satu bandara ikon dari Indonesia (dikutip dari detik.com, 2017). Bandara Internasional Soekarno-Hatta juga ditetapkan sebagai pemenang kategori The World's Most Improved Airport 2017 dalam ajang World Airport Awards yang diselenggarakan oleh Skytrax (dikutip dari *website* PT. Angkasa Pura II, 2017). Berikut adalah rekapitulasi penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta selama 5 tahun terakhir yang diambil dari Ditjen Imigrasi dan BPS selanjutnya direkap oleh Asdep Litbangjakpar Kemenpar Kementerian Pariwisata RI:

TABEL 1.2
JUMLAH PENUMPANG BANDARA INTERNATIONAL
SOEKARNO HATTA – JAKARTA TAHUN 2013 – 2017

Data Tahun	Penumpang		
	Domestik	Mancanegara	Jumlah
2013	20.659.308	2.240.502	22.899.810

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2014	20.265.692	2.246.437	22.512.129
2015	19.131.400	2.455.279	21.586.679
2016	20.575.982	2.603.195	23.179.177
2017	21.931.280	2.749.321	24.680.601

Sumber: Kementerian Pariwisata (diambil dari Ditjen Imigrasi dan BPS, diolah kembali oleh Asdep Litbangjakpar Kemenpar), 2018

Pada Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2013–2016 terlihat bahwa jumlah wisatawan domestik yang menggunakan Bandara Internasional Soekarno Hatta dari tahun ke tahun semakin meningkat, namun pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 3% menjadi 19.131.400 wisatawan dari tahun 2014, selanjutnya ada peningkatan jumlah penumpang kembali pada tahun 2016 sebesar 3,6% menjadi 20.575.982 wisatawan. Pada tahun 2017 juga terjadi peningkatan jumlah penumpang sebesar 6,6% dari tahun 2016, menjadi 21.931.280 wisatawan. Untuk pengguna dari wisatawan mancanegara sendiri tidak terlihat adanya masalah, karena selalu meningkat tingkat kunjungannya di setiap tahunnya.

Terus meningkatnya wisatawan ataupun pengunjung menimbulkan beberapa kendala di bandara. Secara umum, kendala yang ada dan dirasakan yaitu berkaitan dengan fasilitas dan informasi terkait layanan bandara yang dianggap masih kurang berdasarkan hasil dari pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap 30 orang pengunjung ketika berada di Bandara Internasional Soekarno Hatta yang dapat mewakili. Sedangkan dari sisi kenyamanan, kebersihan, dan keamanan dirasakan sudah cukup meskipun masih perlu untuk terus ditingkatkan. Berikut adalah hasil beberapa tanggapan dari pengunjung terhadap Bandara Internasional Soekarno Hatta:

Fauziah Hanum, 2018

PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu



Sumber : Hasil Pra-Penelitian oleh peneliti, 2018

GAMBAR 1.1

TANGGAPAN PENGUNJUNG TERHADAP BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Berdasarkan hasil pra penelitian pada Gambar 1.1 Tanggapan Pengunjung terhadap Bandara Internasional Soekarno Hatta dapat dilihat bahwa angka kepuasan pengunjung terhadap sarana informasi yang ada di Bandara Internasional Soekarno Hatta dapat dikatakan kurang. Dari 30 responden 12 orang (40%) memilih cukup puas dengan sarana informasi yang ada, 14 orang (46,6%) memilih tidak puas, dan 4 orang (13,3%) memilih puas. Mengenai kelengkapan fasilitas juga dapat dikatakan sebagai masalah. 12 orang memilih tidak puas (40%), 13 (43%) orang memilih cukup, dan 5 orang (17%) memilih puas. Sedangkan untuk kenyamanan, kebersihan, dan keamanan Bandara tidak ada masalah. Melihat adanya beberapa kendala yang terjadi, PT. Angkasa Pura II menyadari bahwa perlunya peningkatan pada segala sisi, baik itu dari sarana, prasarana, daya tampung bandara, serta layanan lainnya.

Passenger satisfaction dapat diteliti melalui pendekatan dari kajian perilaku konsumen yang ada dalam manajemen pemasaran. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut *The European User Satisfaction Index (ECSI)*, yaitu *percieved ease of use*, *percieved usefulness*, *user's expectation*, dan *percieved value*. *Customer*

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

perception dan *customer expectation* juga sangat memiliki pengaruh bagi user satisfaction (Mullins & Walker, 2010). Selain itu pula pendekatan lain yang biasa digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan yaitu *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) yang dibagi menjadi 5 faktor, diantaranya *efficiency*, *affect*, *helpfulness*, *controllability*, dan *learnability* (O'Malley et al, 2014). *Passenger satisfaction* juga dapat dipengaruhi oleh *knowledge quality*, *system quality*, *service quality*, dan *percieved ease of use* (Al-badi, Abu-hlalah, Alkyal, & Zytoon, 2017).

Smart tourism technology dapat menjadi salah satu alat untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pengguna (Benitez & Martinez, 2016). *Smart Tourism Technology* memberikan pengaruh pada *passenger satisfaction*, dimana dengan adanya hal tersebut konsumen merasa lebih terbantu dan merasa dipermudah, sehingga merasa puas dengan layanan jasa tersebut (Benitez & Martinez, 2017). Informasi dan teknologi komunikasi (ICTs) secara substansial telah mempengaruhi industri Pariwisata, dan secara terus menerus menjadi pendorong utama untuk inovasi Pariwisata (Atembe, 2015).

Sadar akan hal tersebut, PT Angkasa Pura II (AP II) merilis sebuah digital platform yang memudahkan untuk mendapatkan semua info terkait bandara dan penerbangan di bawah AP II (dikutip dari cnnindonesia.com, 2017). CEO PT. Angkasa Pura II Muhammad Awaluddin dalam keterangan tertulisnya menyatakan bahwa "Aplikasi Indonesia Airports ini adalah sebuah inovasi, didesain khusus untuk membantu *travellers* agar dapat merasa puas dan dapat memanfaatkan waktu sebaik-baiknya di bandara-bandara AP II. Indonesia Airports juga hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat luas akan aplikasi di *smartphone* yang kini telah menjadi bagian dari gaya hidup sehari-hari," (dikutip dari republika.co.id, 2017).

Aplikasi Indonesia Airports ini adalah penerapan *smart tourism technology* yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II untuk meningkatkan *passenger satisfaction* terhadap bandara-bandara yang dikelolanya, salah satunya di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Bandara membutuhkan *smart technology* dengan harapan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang di dalam fasilitas mereka. Mengakomodasi

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

permintaan bandara ke kapasitasnya, seraya berusaha mempertahankan tingkat keuntungan dan kepuasan pengguna yang dapat diterima, merupakan tugas yang sangat sulit untuk dicapai oleh pengelola (Benitez & Martinez, 2016). Bandara-bandara utama beralih ke model bisnis, mengikuti pedoman pengelolaan komersial, dan berfokus pada pengembangan lingkungan yang lebih kreatif selaras dengan teknologi baru (Benitez & Martinez, 2016).

Hubungan mengenai *smart tourism technology* dan pengaruhnya terhadap *passenger satisfaction* didukung oleh pernyataan beberapa ahli. *Passenger satisfaction* memiliki relasi dengan perkembangan teknologi (Prayoga & Sensuse, 2013). Penerapan teknologi dapat membantu bahkan memiliki dampak signifikan terhadap *user satisfaction* (Al-badi et al., 2017). Pelayanan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi yang baik akan dapat meningkatkan *passenger satisfaction* (Prayoga & Sensuse, 2013).

Smart tourism technology terdiri dari 4 dimensi yaitu *informativeness*, *accessibility*, *interactivity*, dan *personalization* (Lee, Lee, Chung, & Koo, 2017). Dimensi ini sesuai untuk dipakai dalam mengukur kepuasan. Layanan *smart tourism technology* yang baik sangat berpengaruh terhadap *passenger satisfaction* yang akan berujung pada hasil akhir *tourist happiness* (Lee et al., 2017). Pengalaman yang dirasakan selama menggunakan *smart tourism technology* akan membuat wisatawan menerima dan memahami cara pelayanan dengan hal berbeda dari biasanya yang akan memperkaya pengalaman selama perjalanan sehingga terjadinya *passenger satisfaction* (Lee et al., 2017). Penerapan teknologi adalah inovasi yang menjanjikan untuk meningkatkan kepuasan (Lin, Wu & Cheng, 2015).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirasa perlu dilakukannya penelitian untuk menguji hubungan kedua variabel yang telah dipaparkan di atas dengan judul **“Pengaruh Smart Tourism Technology Terhadap Passenger Satisfaction di Bandara Internasional Soekarno Hatta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Fauziah Hanum, 2018

PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian diatas, dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran penggunaan dan penerapan *smart tourism technology* di Bandara International Soekarno Hatta.
2. Bagaimana gambaran *passenger satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta.
3. Bagaimana pengaruh *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta.

1.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Gambaran penggunaan dan penerapan *smart tourism technology* di Bandara International Soekarno Hatta.
2. Gambaran *passenger satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta.
3. Pengaruh penggunaan *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* di Bandara International Soekarno Hatta.

1.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi pihak PT Angkasa Pura II dan Bandara Internasional Soekarno Hatta dalam pengembangan aplikasinya sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan, memperbaiki kualitas, menambah citra baik perusahaan, dan menambah keuntungan bagi perusahaan.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang penggunaan dan pengaruh *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* dan berkontribusi pada pemahaman teori yang berkaitan dengan bidang keperilakuan mengenai bagaimana aspek teknologi dapat mempengaruhi

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

perilaku wisatawan. Selain itu, dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan informasi bagi yang membutuhkan apabila melakukan penelitian selanjutnya yang sama atau terkait mengenai pengaruh *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction*.

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Soekarno
Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu