

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami perkembangan yang terbilang cukup pesat. Bahkan menjadi sektor dengan pertumbuhan ekonomi tercepat di dunia, sehingga memiliki prospek yang menjanjikan untuk kedepannya. Menurut UNWTO (United Nations World Tourism Organization), pada *International Tourism Result in 2014 and Prospect for 2015*, jumlah wisatawan dunia yang melakukan perjalanan sudah mencapai angka 1,087 Juta orang yang berarti sudah lebih dari 1 milyar orang melakukan perjalanan di seluruh dunia pada tahun 2014. Atas dasar perhitungan tersebut, maka tidak heran apabila industri pariwisata dikategorikan kedalam kelompok industri terbesar di dunia. UNWTO menargetkan kenaikan sebesar 4% hingga 4,5% pada tahun 2015.

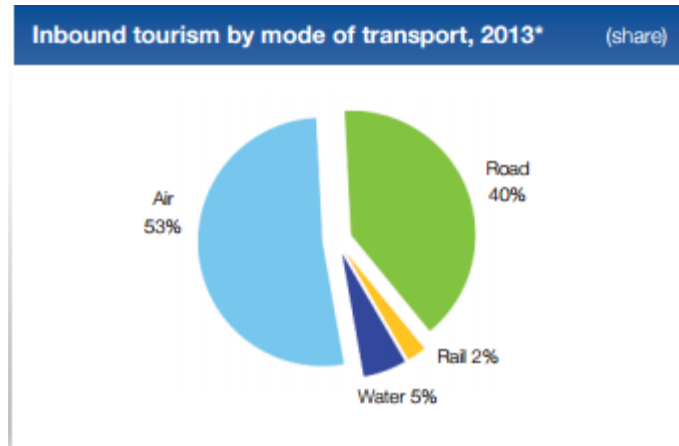
Perkembangan pariwisata itulah yang membuat banyak perubahan dalam dunia pariwisata. Dominasi tujuan wisata pun telah berubah. Bila kita melihat tahun-tahun kebelakang dimana biasanya orang berwisata ke kawasan Eropa dan Amerika utara, kini kawasan Asia pasifik mulai dikenal sebagai kiblat pariwisata dunia dan merupakan kawasan yang mulai dilirik oleh wisatawan mancanegara, bahkan UNWTO mengatakan bahwa kawasan Asia Pasifik saat ini bukan hanya sekedar daerah tujuan pariwisata utama tetapi juga sebagai peningkat pasar pariwisata *outbound*. Salah satu kawasan yang menjadi perhatian para pelancong adalah kawasan ASEAN dan saat ini ASEAN menjadi kawasan dengan pertumbuhan sektor pariwisata tertinggi di dunia (dikutip dari [www.parekraf.go.id](http://www.parekraf.go.id) diakses pada 24 Oktober 2015, pukul 15:17). Saat ini prospek pariwisata di kawasan ASEAN, termasuk Indonesia, mampu tumbuh sebesar 8,3% per tahun sejak tahun 2005, bahkan melebihi pertumbuhan global yang hanya 3,6%. Sementara pada tahun 2013 pertumbuhan pariwisata ASEAN mencapai 92,7 juta wisatawan dan tumbuh sekitar 10,3%. Dengan angka yang sangat fantastis tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa

negara-negara di kawasan ASEAN memiliki pariwisata yang berkembang sangat baik.

Devisa yang tinggi bagi negara merupakan salah satu keuntungan dari sektor pariwisata, selain itu lewat pariwisata, suatu negara dapat ikut memperkenalkan negaranya kepada dunia. Menginformasikan mengenai potensi-potensi wisata apa saja yang terdapat pada negaranya dan menginformasikan bahwa negaranya sangat layak untuk dikunjungi. Selain itu, pariwisata memberikan kontribusi yang cukup besar dalam memberikan peluang kerja bagi masyarakat, karena pariwisata membutuhkan banyak tenaga kerja dalam pembangunannya. Tak terkecuali dengan Indonesia. Pariwisata memberikan banyak keuntungan bagi Indonesia. Selain memperkenalkan Indonesia kepada dunia, pariwisata juga memberikan devisa yang cukup besar bagi Indonesia.

Menurut Menteri Pariwisata, Arief Yahya, kinerja pariwisata Indonesia pada tahun 2014 cukup stabil. Dengan 8,8 juta wisatawan mancanegara dengan perolehan devisa US\$ 10,69 milyar. Sedangkan dari wisatawan nusantara pada tahun 2013 terjadi pergerakan 248 juta wisatawan dengan uang yang dibelanjakan mencapai 154,7 triliun. Sektor pariwisata RI menyumbang PDB Rp 347 triliun atau sekitar 3,78% total PDB nasional (sumber: [bisnis.liputan6.com](http://bisnis.liputan6.com), diakses pada 5 Januari 2015, pukul 11:59).

Jasa transportasi merupakan salah satu dari usaha pariwisata. Transportasi membantu wisatawan untuk tiba di destinasi yang akan dituju. Meningkatnya kondisi ekonomi menyebabkan berkembangnya transportasi dan berakibat terhadap pertumbuhan pariwisata yang pesat, hal ini disebabkan karena daya tampung yang dinilai bertambah yang nantinya akan meningkatkan minat berwisata.



**GAMBAR 1.1**

***INBOUND TOURISM BY MODE OF TRANSPORTATION***

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa transportasi yang paling banyak digunakan oleh wisatawan dunia dengan presentase terbesar adalah via udara, dengan 53%. Disusul oleh transportasi darat dengan presentase 40%. Transportasi udara tumbuh dengan cepat, memberikan keuntungan sehingga dapat bepergian jauh dan juga menjadi alternatif transportasi yang paling sensible apabila berhubungan dengan waktu. Wisatawan membutuhkan kenyamanan dalam perjalanan, walaupun dengan menggunakan pesawat terbang, *budget* yang dikeluarkan pun lebih besar. Meskipun tidak menutup kemungkinan wisatawan lebih memilih jalur di luar jalur udara.

Menurut Danang Parikesit sebagai ketua umum Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), dalam sebuah blog ([tiket-pesawat.blogspot.com](http://tiket-pesawat.blogspot.com) diakses pada 25 November 2014, pukul 13:10) “pertumbuhan alat transportasi udara atau pesawat diperkirakan menjadi yang paling dominan dibandingkan yang lain seperti angkutan darat, laut dan kereta api”. Hal ini berkaitan dengan pendapatan masyarakat yang tumbuh dan membuat daya beli masyarakat tinggi sehingga masyarakat mencari alat transportasi yang cepat dan efisien. Selain itu, mobilitas penduduk di Indonesia sudah meningkat apabila dibandingkan dengan masa lalu.

Jasa transportasi udara tidak berdiri sendiri, tetapi membutuhkan dukungan pelayanan bandar udara sebagai terminal pemberangkatan dan terminal kedatangan bagi penumpang udara yang melakukan perjalanan udara. Dukungan dari sarana

prasarana yang semakin baik , seperti sarana Bandara ,jalan yang semakin diperbaiki, menjadi salah satu penentu berkembangnya industri pariwisata.

Bila dihubungkan dengan pariwisata, bandara termasuk kedalam salah satu unsur wisata yang dikenal dengan sebutan 5A, yang terdiri dari *attraction, accommodation, accessibility, amenities, dan activities* dan bandara termasuk dalam *accessibility*, berarti bandara adalah akses dan pusat masuknya wisatawan ke suatu daerah. Jika pelayanan dan fasilitas buruk, maka wisatawan akan merasakan kekecewaan dari awal. Hubungan antara pariwisata dengan Industri Jasa Kebandarudaraan dibuktikan dengan adanya kerjasama antara Kementrian Budaya dan Pariwisata dengan PT Angkasa Pura pada tentang “Penyuluhan Sapta Pesona dan *Service of Excellence*” pada tanggal 21 Juni 2010 silam.

Indonesia memiliki lebih dari 19 pintu masuk yang tersebar di seluruh Indonesia. Bandara Soekarno-Hatta, Bandara Ngurah rai, Bandara Kualanamu menjadi pintu masuk utama wisatawan mancanegara ke Indonesia. Perkembangan wisatawan mancanegara berdasarkan pintu masuk dapat dilihat pada tabel 1.1

**TABEL 1.1**  
**JUMLAH KEDATANGAN WISATAWAN MANCANEGARA KE**  
**INDONESIA MENURUT PINTU MASUK TAHUN 2009-2014\***

<b>Tahun</b>	<b>Pintu Masuk (<math>\pm 19</math> pintu masuk termasuk bandara dan pelabuhan)</b>
2009	6,323,730
2010	7,002,944
2011	7,649,731
2012	8,044,462
2013	8,802,129
2014	9.435.411

Sumber: bps.go.id

Perkembangan jumlah wisatawan mancanegara selalu mengalami peningkatan. Jumlah wisatawan tahun 2013 meningkat sebesar 9,42 % dibandingkan dengan jumlah wisatawan pada tahun 2012. Hal ini menunjukkan bahwa minat berwisata wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia dinilai tinggi. Wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia selalu mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Hal tersebut dapat menjadi peluang bagi PT Angkasa Pura

sebagai pengelola jasa kebandarudaraan di Indonesia untuk turut serta membantu memajukan industri pariwisata.

Bandung merupakan kawasan di Provinsi Jawa Barat yang memiliki akses masuk melalui jalur udara bagi para wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara. Bandara Husein Sastranegara merupakan bandara utama yang terletak di Kota Bandung. Menurut pasal 1 angka 33 UU RI no.1 tahun 2009 yang dimaksud dengan bandar udara adalah “kawasan di daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan/atau lepas landas, naik dan/atau turun penumpang, bongkar dan/atau muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi fasilitas penunjang lainnya”.

Bandara Husein Sastranegara berada di bawah naungan PT Angkasa Pura II (Persero), dimana Angkasa Pura II ini merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat. Hingga saat ini Angkasa Pura II telah mengelola 13 bandara di seluruh Indonesia bagian barat. Dengan dibukanya Bandara Husein Sastranegara untuk penerbangan komersial akan beriringan dengan meningkatnya wisatawan yang datang ke Bandung. Berikut perkembangan jumlah penumpang menuju bandung.

**TABEL 1.2**  
**ARUS PENUMPANG ANGKUTAN UDARA BANDARA HUSEIN**  
**SASTRANEGARA BANDUNG**  
**(KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN)**

Tahun	Domestik		Internasional	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
2010	225.865	227.902	168.104	163.829
2011	252.364	254.529	223.533	217.050
2012	639.495	627.641	304.090	296.257
2013	1.007.584	1.002.277	326.785	321.338
2014	1.087.911	1.008.395	332.285	343.180

Sumber: PT. Angkasa Pura 2

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dinyatakan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Bandung melalui Bandara Husein Sastranegara selalu mengalami

peningkatan. Sebagai bandar udara yang belum lama membuka penerbangan untuk komersial, jumlah penumpang yang bepergian melewati Bandara Husein Sastranegara terhitung sangat banyak. Peningkatan signifikan terlihat pada tahun 2011 menuju 2012 dengan peningkatan sebesar 387.131 penumpang yang datang. Peningkatan jumlah kunjungan ini dikarenakan mulai bertambah maskapai penerbangan yang bekerjasama dengan Bandara Husein Sastranegara dan juga penambahan jadwal penerbangan. Bahkan sudah dibuka rute untuk penerbangan internasional, Singapore dan Malaysia. Selain itu minat masyarakat untuk bepergian dari ataupun menuju Bandung yang semakin tinggi.

**TABEL 1.3**  
**DAFTAR MASKAPAI PENERBANGAN YANG BEROPERASI DI**  
**BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA**

<b>Maskapai</b>	<b>Tujuan</b>
Air Asia	Kuala Lumpur dan Singapore
Citilink	Denpasar
Garuda Indonesia	Denpasar, Makasar, Surabaya
Indonesia Air Transports	Pekanbaru, Medan, Palembang, Padang
Indonesia AirAsia	Denpasar, Medan, Surabaya, Pekanbaru
Lion Air	Banjarmasin, Batam, Denpasar, Medan, Surabaya
Mandala Tiger Air	Singapura
Merpati Nusantara Airlines	Bandar Lampung, Palembang, Semarang, Surabaya, Yogyakarta
Silk Air	Singapore
Wings Air	Yogyakarta
Xpress Air	Pontianak

Sumber: modifikasi data 2014

Bandara Husein Sastranegara saat ini melayani penerbangan domestik dan Internasional (Singapore dan Malaysia). Sampai saat ini ada 10 daerah di Indonesia yang bisa dituju melalui Bandara Husein Sastranegara. Dengan frekuensi penerbangan yang hampir setiap hari ada penerbangan. Maskapai terbaru yang ikut berkerjasama adalah Citilink dengan tujuan Denpasar. Tahun 2010 mulai dibuka penerbangan internasional dengan tujuan Singapore dan Malaysia. Dengan tersedianya penerbangan internasional, Bandara Husein Sastranegara sudah bisa disebut bandara internasional sesuai dengan Undang-undang no.1 tahun 2009.

Dengan bertambahnya maskapai penerbangan, bertambah pula minat masyarakat untuk bepergian dengan pesawat udara seperti yang dinyatakan oleh Mammadov (2012: 383), bahwa “*The airports are very important in air travel. An airport is the first door to the country to open by tourist.*”

*Ground Handling* atau penanganan sisi darat bandara merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan di bandara. Secara sederhana, yang dimaksud dengan *ground handling* adalah suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan maupun untuk kedatangan (A, Atmadjati, 2012: 1). Adapun tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan adanya *ground handling* adalah *flight safety, on time performance, customer satisfaction* dan *reliability*. Berdasarkan penjelasan di atas, jelas terlihat bahwa penanganan *ground handling* yang baik akan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh *customer* yang dalam penelitian ini adalah para calon penumpang.

Sebagai industri yang berhubungan langsung dengan manusia, pelayanan merupakan hal yang sangat penting demi tercapainya kepuasan penumpang. Kepuasan merupakan tolak ukur bagi sebuah perusahaan penyedia jasa agar dapat memperbaiki ataupun mempertahankan kinerja yang sudah ada. Penumpang memiliki peran penting di perusahaan penyedia jasa, karena penumpang ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa.

Berdasarkan rencana kerja pemerintah 2015, tertulis bahwa permintaan terhadap pelayanan baik untuk landasan maupun terminal pada bandara-bandara di Ibukota Provinsi saat ini sebagian besar telah melampaui kapasitasnya. Sebagai Ibu Kota Jawa Barat, Bandung menjadi salah satu tujuan utama untuk berwisata. Baik itu wisatawan domestik hingga wisatawan asing. Tapi, perkembangan wisatawan tidak diikuti dengan infrastruktur dan fasilitas yang menunjang. Bandara Husein Sastranegara dinilai “memalukan” karena banyaknya permasalahan yang ada di dalamnya. Banyak keluhan didatangkan kepada Bandara Husein Sastranegara. Dari

mulai imigrasi hingga layanan *check-in* yang tidak memadai dan sangat mengecewakan disertai membludaknya penumpang. Bahkan menteri negara BUMN pada saat itu, Dahlan Iskan, terang-terangan menyatakan bahwa Bandara Husein Sastranegaraitu “memalukan” sebelum akhirnya dilakukan tindakan jangka panjang. (sumber: <http://www.explorejabar.com/2014/09/dahlan-iskan-kondisi-bandara-husein.html> diakses pada Januari 2015)

Saat ini Bandara Husein Sastranegara sedang melakukan pengembangan guna untuk mensiasati permasalahan yang ada dan untuk meningkatkan pelayanan prima hingga akhirnya meningkatkan kepuasan yang ada. Namun, dengan pengembangan yang sedang berlangsung, tetap saja keluhan sering berdatangan di dalam bandara, walaupun bila dilihat langsung ke lokasi, pengembangan memang tidak mengganggu aktivitas.

**TABEL 1.4**  
**DATA KELUHAN PENUMPANG TERHADAP**  
**BANDARA HUSEIN SASTRANEGARA**

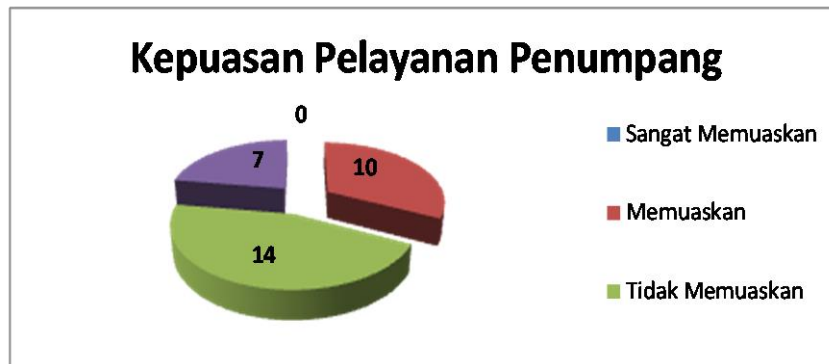
Tahun	Jumlah Keluhan yang Masuk	
	<i>Service</i>	Fasilitas
2013	211	159
2014	240	163

Sumber: PT. Angkasa Pura 2 (*Customer Service*), 2015

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas, mengenai jumlah keluhan yang masuk dua tahun terakhir dapat dilihat bahwa jumlah keluhan yang masuk meningkat dari tahun sebelumnya, baik itu dari segi fasilitas maupun *service* yang ada, walaupun fasilitas yang ada di Bandara Husein Sastranegara dinilai buruk. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi buruknya *service* yang ada di Bandara Husein Sastranegara. Maka dari itu dilakukan penelitian lanjut terhadap penumpang.

Pra penelitian terhadap 30 penumpang berdasarkan pertanyaan mengenai kepuasan terhadap pelayanan penumpang di Bandara Husein Sastranegara menghasilkan data sebagai berikut:





**GAMBAR 1.2**  
**HASIL PRA PENELITIAN**

Berdasarkan hasil pra penelitian pada gambar 1.2 terhadap 30 penumpang secara random, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan bandara tidak memuaskan. Hanya 10 orang yang menyatakan puas dengan pelayanan bandara, sisanya 14 responden menyatakan tidak puas, dan 7 responden menyatakan sangat tidak puas. Selain angket, pada pra penelitian ini digunakan metode wawancara kepada 30 penumpang mengenai keluhan apa saja yang sering dirasakan. Berdasarkan hasil wawancara kepada wisatawan yang tidak puas, rata-rata keluhan diikuti oleh permasalahan di imigrasi untuk penerbangan internasional, kemudian keluhan terhadap pegawai yang dinilai kurang ramah dan ketus.

Kegagalan-kegagalan layanan (*service failure*) yang sering terjadi, menjadi salah satu faktor penyebab kepuasan wisatawan sebagai penumpang belum maksimal, apabila perusahaan tidak memperbaikinya akan berdampak pada penyebaran *word of mouth* negatif yang akan memberikan citra buruk bagi bandara. Masalah-masalah yang ada di Bandara Husein Sastranegara akan mempengaruhi kepada tingkat pelayanan yang diberikan apabila tidak dievaluasi dan ditanggapi dengan serius. Pelayanan terhadap penumpang penerbangan di bandara merupakan hal yang sangat penting, apalagi bandara merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa terbesar. Peranan pegawai di bandara sangat penting sebagai penyampai jasa langsung kepada calon penumpang. Pelayanan yang diberikan pegawai bandara haruslah menunjukkan

bahwa mereka adalah orang-orang yang berkecimpung di dunia jasa yang harus berhubungan dengan sesama manusia.

Setiap perusahaan, baik itu perusahaan kecil maupun besar, skala lokal maupun yang sudah global, pasti tidak akan luput dari masalah dan keluhan. Untuk perusahaan penyedia jasa, salah satu cara mensiasati keluhan dan memperbaiki kegagalan jasa atau *service failure* adalah dengan *service recovery*.

*Service recovery* atau pemulihan jasa adalah strategi yang harus ada pada setiap perusahaan guna untuk mempertahankan hingga meningkatkan kepuasan konsumen. *Service recovery* juga merupakan salah satu upaya untuk mengembalikan kepuasan konsumen akibat kegagalan jasa atau *service failure* yang terjadi saat penghantaran jasa. Begitu pula pada bandar udara, kepuasan penumpang harus diperhatikan. *Service recovery* merupakan pemulihan layanan akibat keluhan-keluhan yang masuk karena adanya kegagalan jasa. Namun, *service recovery* yang baik akan berusaha mendeteksi permasalahan yang ada, memecahkan permasalahan, dan mengevaluasi kesalahan yang pernah ada hingga mencegah kekecewaan terjadi lagi di masa yang akan datang. *Service recovery* dalam penelitian ini, berdasarkan teori adaptasi, penelitian ini dilihat berdasarkan tiga dimensi yaitu *procedural justice*, *interactive justice* dan *outcome justice*.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang di atas, serta didukung oleh teori yang menyebutkan bahwa kepuasan penumpang akan didapatkan apabila perusahaan dapat *recovery* kesalahan yang dibuat, mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara”** survey terhadap penumpang wisatawan yang bepergian lewat Bandara Husein Sastranegara Bandung.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauh mana *service recovery* yang dilakukan pada Bandara Husein Sastranegara
2. Sejauh mana kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara
3. Sejauh mana pengaruh *service recovery* dalam menciptakan kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian antara lain untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. *Service recovery* pada Bandara Husein Sastranegara
2. Tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara
3. Pengaruh *service recovery* dalam menciptakan kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Akademis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan suatu data yang berguna, sehingga dapat memberikan masukan untuk pengembangan penelitian mengenai *service recovery* di masa yang akan datang sehingga dapat menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bandara Husein Sastranegara

2. Kegunaan praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bandara dalam hal ini adalah pihak Angkasa Pura II dalam mengaplikasikan *service recovery* untuk menangani kegagalan jasa dan untuk memperbaiki pelayanan yang ada sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para calon penumpang di

Bandara Husein Sastranegara dengan meneliti tentang *service recovery*, diharapkan hasil penelitian ini menjadi acuan utama dalam mengevaluasi sistem yang ada.