

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan penelitian terdahulu serta tinjauan pustaka yang berasal dari berbagai sumber. Tinjauan pustaka bertujuan sebagai referensi terkait dengan penelitian, yang berguna dalam pengolahan data dan analisis data.

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti mengacu kepada beberapa penelitian serupa yang pernah dilaksanakan. Tujuan dari penggunaan penelitian terdahulu adalah sebagai referensi bagi peneliti dapat digunakan dalam menyelesaikan penelitian selain sumber buku. Berikut merupakan perbandingan penelitian terdahulu dan saat ini.

1. Ramadhan (2013) dengan penelitiannya metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada asrama mahasiswa Griya Brawijaya adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut yang termasuk kedalam kuadran prioritas utama berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan Model Kano, maka diperoleh hasil yaitu 22 atribut termasuk dalam kategori *one dimensional* dan 1 atribut termasuk dalam kategori *must be*.
2. Mariana (2015) metode yang digunakan dalam penelitiannya adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Depoyment* (QFD) dan Analisis Regresi linier Berganda. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari 36 atribut pelayanan, nilai yang diperoleh sebesar 75,10%. Dari analisis IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah 5 pelayanan. Hasil analisis QFD menghasilkan prioritas penanganan yang harus dilakukan yaitu 5 pelayanan. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model yang mempengaruhi tingkat kinerja pelayanan/kepuasan konsumen. Model tersebut adalah $Y = 2,082 + 0,189 X_2 + 0,403 X_3$.
3. Wahyudi (2016) metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Depoyment* (QFD) dan Analisis Regresi linier Berganda. Hasil dari IPA diketahui tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu ditingkatkan terdapat 9 atribut. Hasil analisis QFD adalah menambah kekurangan rambu dan lay-

out, pemberdayaan ruang yang belum digunakan, optimalisasi ruangan, penambahan dan pengaturan ulang tempat duduk, menambahkan jumlah personil, penyesuaian rambu informasi angkutan lanjutan, koordinasi dengan pihak provider internet, penambahan peralatan pemeriksaan keamanan dan penunjang, pembuatan jalur antrian, perbaikan jalur *nursery*, mengoperasikan 2 X-Ray dan 2 *Walk Trough Metal Detector*, penambahan fasilitas pembelian tiket online *Airline*. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh model $Y=36,350+ 3,765X5 + 5,397X14 + 4.204X16 + 2,293X26 + 3,522X31 + 6,737X35$. $Y1= -1205049.072 + 50266.667X1(\text{PDRB}) + 2.306X2(\text{Penduduk})$ dan $Y2= 315988.972 + 88680.9833X$ (tahun ke n). Nilai I4P4 1 tahun 2020-2024 adalah 0,72-0,61, I4P4 2 tahun 2021-2025 adalah 0,75-0,61. LOS 1 mjdulai 2016=D dan 2028=E dan untuk LOS 2 tahun 2017-2030 adalah D.

4. Pada penelitian ini analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Untuk mengetahui kepuasan penumpang dengan menggunakan Servqual dan prioritas untuk ditingkatkan dalam pelayanan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang diurutkan berdasarkan IPA serta memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan *fishbone diagram*.

Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini

NO	NAMA	METODE	OBJEK PENELITIAN
1	Ramadhan	IPA dan model kano	Asrama Mahasiswa Griya Brawijaya, Batu
2	Mariana	CSI,IPA, QFD dan Analisis Regresi linier Berganda	Terminal 2 Penumpang Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya
3	Wahyudi	IPA, QFD dan Analisis Regresi linier Berganda	Terminal Penumpang Domestik Bandar Udara Juwata Tarakan
4	Wijanarko	Servqual dan IPA	Terminal Keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

2.2 Terminal Penumpang Bandar Udara

Berikut merupakan definisi dari terminal penumpang bandar udara.

1. Berdasarkan Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 bandar udara Adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi

dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

2. Berdasarkan Badan Standarisasi Nasional (SNI) 03-7046-2004 terminal penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, terjadi pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun *transit* dan *transfer* serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara.
3. Mariana (2015) menjelaskan terminal adalah tempat pertemuan dua sistem transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pelayanan dan pemrosesan penumpang dan barang, serta administrasi.

2.2.1 Sistem Terminal Penumpang

Horojeff (1993) mendefinisikan bahwa sistem terminal penumpang merupakan penghubung antara sisi darat dengan sisi udara. Sedangkan sistem terminal sendiri mempunyai tujuan sebagai daerah pertemuan penumpang, pemrosesan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, selanjutnya dilakukan pemindahan penumpang menuju ke pesawat udara dan sebaliknya ketika penumpang datang. Terdapat tiga bagian utama bagian utama dalam sistem terminal, bagian-bagian tersebut sebagai berikut.

1. Daerah pertemuan dengan jalan masuk di mana penumpang berpindah dari cara perjalanan pada jalan masuk ke bagian pemrosesan penumpang, sirkulasi, parkir dan naik turunnya penumpang di pelataran adalah merupakan kegiatan-kegiatan terjadi di dalam bagian ini.
2. Bagian pemrosesan di mana penumpang diproses dalam persiapan untuk memulai atau mengakhiri perjalanan udara, kegiatan-kegiatan utama dalam bagian ini adalah penjualan tiket, lapor-masuk bagasi, pengambilan bagasi, pemesanan tempat duduk, pelayanan pengawasan dan keamanan.
3. Pertemuan dengan pesawat di mana penumpang berpindah dari bagian pemrosesan ke pesawat. Kegiatan-kegiatan terjadi dalam bagian ini meliputi pemindahan muatan ke dan dari pesawat.

Sejumlah fasilitas disediakan untuk melaksanakan fungsi-fungsi dari sistem terminal penumpang. Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan untuk setiap bagian yang disebutkan di atas.

2.3 Jasa

Jasa merupakan aktivitas, kepuasan, atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual. Sebagai salah satu bentuk produk, definisi jasa juga dapat secara berbeda-beda. Menurut Wijaya (2011) mendefinisikan jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Pendapat lain sama juga dilontarkan oleh Sumayang (2003) bahwa jasa adalah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan. Ia juga menyatakan bahwa jasa terdiri dari aktivitas kerja sama berupa hubungan sosial antara produsen dan konsumen.

Definisi lain berorientasi pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Tjiptono (2011) yaitu jasa adalah proses terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau system penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadari. Selain itu, dimungkinkan pula ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.

Dengan demikian, *output* dari usaha jasa pada dasarnya adalah tidak berwujud. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa merupakan proses atau aktivitas tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

2.4 Kualitas

Menurut Wahyuni (2014) kualitas merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen. Kualitas seringkali digunakan untuk menandakan keunggulan suatu produk barang atau jasa. Dengan selalu menciptakan barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka akan memberikan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan.

2.4.1 Kualitas Jasa (*Service Quality*)

Menurut Wisniewski & Donnelly (1996) kualitas jasa adalah tingkat jasa yang ingin dicapai oleh konsumen dalam hal ini penumpang. Kualitas tingkat jasa perlu diukur setidaknya karena 3 alasan, yaitu:

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan
3. Hasil pengukuran dapat dilakukan untuk menetapkan standar kualitas pelayanan

Dalam melakukan pengukuran kualitas jasa, terdapat tolok ukur-tolok ukur yang sudah ditentukan. Tolok ukur-tolok ukur tersebut akan diberikan kepada pelanggan untuk dinilai. Nilai tersebut merupakan data kuantitas yang mewakili harapan konsumen dan kualitas kinerja. Agar harapan konsumen terpenuhi, penyedia jasa harus memberikan pelayanan berkualitas. Kualitas dapat diartikan sebagai pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini berarti kualitas jasa, sebagaimana yang dirasakan oleh konsumen didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan konsumen dan tanggapan mereka.

Dalam model tersebut terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang dikemukakan Wijaya (2011) menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- a. *Gap* antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya, pihak manajemen perusahaan tidak selalu merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana jasa seharusnya didesain dan jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.
- b. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau berlebihan permintaan.
- c. *Gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Ada beberapa penyebab terjadinya *gap* ini. Misalnya, karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, kurang/tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
- d. *Gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Sering harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklim dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

- e. *Gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Service Quality (Servqual) merupakan pemilihan skala ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan. Telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Konsep Servqual digunakan untuk menghitung *gap* antara persepsi dan ekspektasi atau harapan (Wijaya, 2011). Berikut merupakan rumus dari perhitungan *gap*

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum E_i}{n} \quad (2-1)$$

Sumber: Wijaya (2011)

$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n} \quad (2-2)$$

Sumber: Wijaya (2011)

$$G = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expectations}) \quad (2-3)$$

Sumber: Wijaya (2011)

Dimana:

G = Kualitas pelayanan

P = Persepsi/kinerja layanan

E = Ekspektasi/harapan pelayanan

$\bar{X}E_i$ = Nilai rata-rata sampel ekspektasi tiap atribut kualitas ke i

$\bar{X}P_i$ = Nilai rata-rata sampel persepsi tiap atribut kualitas ke i

$\sum E_i$ = Total nilai ekspektasi tiap atribut kualitas seluruh responden

$\sum P_i$ = Total nilai persepsi tiap atribut kualitas seluruh responden

n = Jumlah responden

2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa

Tjiptono (2011) mendefinisikan lima dimensi utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa antara lain:

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya sesuatu yang jelas menyebabkan suatu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*emphaty*), berkenaan dengan bagaimana perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Menurut Wisniewski & Donnelly (1996) kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk dengan cara membandingkan apakah produk yang diterimanya telah sesuai dengan harapannya. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai keyakinan yang muncul setelah membandingkan kenyataan dan harapannya. Bagi konsumen yang kurang memiliki kemampuan untuk membandingkan maka kepuasannya sebenarnya hanya bersifat parsial. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pengalaman atau informasi yang diperoleh konsumen terkait dengan produk yang dibelinya.

Secara umum kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen. Dengan kata lain ada dua kemungkinan akan terjadi, yaitu:

1. Kinerja dirasakan konsumen lebih besar dari yang diharapkan, artinya konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Kinerja dirasakan konsumen lebih kecil dari yang diharapkan, artinya konsumen tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2.6 *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) dikenal pula sebagai *quadrant analysis*, merupakan suatu metode analisis kinerja dan kepentingan yang diperkenalkan oleh Martilla & James (1977). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan relatif berbiaya rendah, hal ini akan membantu pihak manajemen dengan fokus yang bermanfaat untuk memperbaiki strateginya. Karena dengan metode ini, para pengambil keputusan dalam suatu perusahaan dapat dengan segera menentukan skala prioritas perbaikan strategi yang diterapkan. Dari hasil penelitian, langsung dapat diketahui atribut-atribut mana saja, baik yang segera membutuhkan peningkatan kualitas, harus tetap dipertahankan ataupun yang harus ditiadakan sebagai wujud efisiensi.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat performansi dan tingkat kepentingan dalam diagram dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis, dimana sumbu X mewakili tingkat performansi sedangkan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan. Interpretasi diagram IPA dilakukan dengan cara membagi grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 2.2. Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran:

1. Kuadran Pertama, “*Concentrate here*” atau “Prioritas Utama” (*high importance & Low performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.

2. Kuadran Kedua, “*Keep Up The good work*” atau “Pertahankan Prestasi” (*high importance & high performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

3. Kuadran Ketiga, “*Low Priority*” “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

4. Kuadran Keempat, “*Possible Overkill*” atau “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Merupakan wilayah memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

Sumbu mendatar (X) dalam diagram kartesius memuat nilai rata-rata skor tingkat kinerja (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*). Rumus untuk menentukan titik setiap atribut pada diagram kartesius adalah sebagai berikut.

$$\bar{X} = \sum \frac{x_i}{n} \quad \bar{Y} = \sum \frac{y_i}{n} \quad (2-8)$$

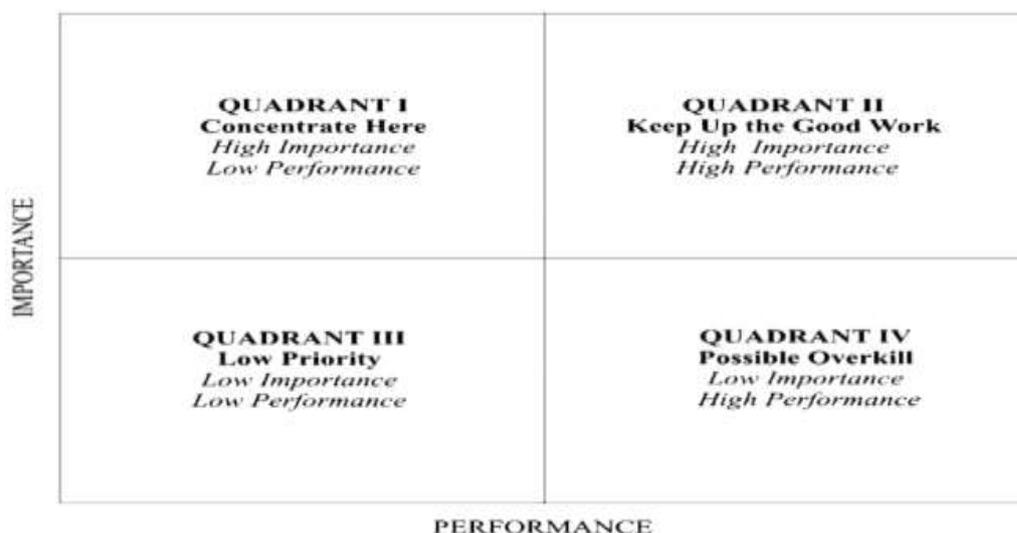
Sumber: Suprpto (2006)

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden



Gambar 2.2 Pembagian kuadran *Importance-Performance Analysis*

Sumber: Martilla & James (1977)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dari seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan. Rumus untuk mencari garis potong tegak lurus adalah sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K} \quad (2-9)$$

Sumber: Suprpto (2006)

Dimana:

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

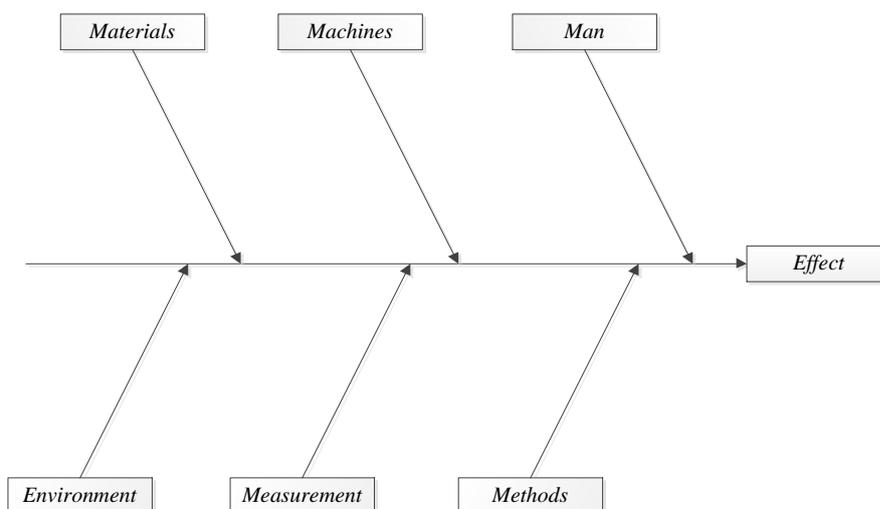
2.8 Fishbone Diagram

Diagram sebab-akibat atau sering disebut sebagai "diagram tulang ikan" (*fishbone diagram*) atau diagram ishikawa (*ishikawa diagram*), sesuai dengan nama Prof. Kaoru Ishikawa dari Jepang yang memperkenalkan diagram ini. Diagram sebab-akibat adalah suatu pendekatan terstruktur yang memungkinkan dilakukan suatu analisis lebih terperinci dalam menemukan penyebab-penyebab suatu masalah, ketidaksesuaian, dan kesenjangan yang terjadi. Menurut Nasution (2005) diagram ini dapat digunakan dalam situasi dimana:

1. Terdapat pertemuan diskusi dengan menggunakan brainstorming untuk mengidentifikasi mengapa suatu masalah terjadi.
2. Diperlukan analisis lebih terperinci terhadap suatu masalah.
3. Terdapat kesulitan untuk memisahkan penyebab dari akibat.

Menurut Grant & Leavenworth (1996) pembuatan diagram sebab-akibat dapat menggunakan "5M-1E", yaitu: *machines, methods, materials, measurement, men/women*, dan *environment*.

Berikut adalah gambar diagram sebab akibat.



Gambar 2.3 Fishbone diagram

Sumber: Grant & Leavenworth (1996)

Menurut Gaspersz (1998) pada dasarnya diagram sebab-akibat dapat digunakan untuk kebutuhan berikut.

1. Mengidentifikasi akar penyebab dari suatu permasalahan.
2. Mendapatkan ide-ide yang dapat memberikan solusi untuk pemecahan suatu masalah.
3. Membantu dalam pencarian dan penyelidikan fakta lebih lanjut.

Halaman ini sengaja dikosongkan