



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah salah satu media pelayanan jasa yang dapat ditemui diberbagai tempat. Transportasi merupakan sarana perantara yang memudahkan untuk tiba ketempat tujuannya dalam keadaan ada berpenumpang ataupun tanpa berpenumpang seperti transportasi untuk barang.

Transportasi merupakan salah satu kepentingan keperluan bagi publik. Peran transportasi dengan mobilitas penduduk menjadi dua hal yang merupakan saling membutuhkan, sehingga pada segi pembangunan yang pesat pun menjadi seiring dengan adanya membuat aspek transportasi yang melibatkan obyek transportasi umum turut menjadi di butuhkan.

Perkembangan transportasi juga merupakan salah satu yang mempengaruhi aspek-aspek perubahan sosial yang terus berkembang, perkembangan ini tentu saja dibuat manusia guna meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas waktu dalam berkegiatan sehari-hari, khususnya ketika bekerja. Sarana transportasi juga tidak hanya berkisar pada perkembangan fisiknya, namun juga berkembang pada wilayah penggunaan transportasi. Transportasi yang tadinya terbatas pada perhubungan di darat sudah berkembang pada perhubungan di perairan dan udara, sehingga terdapat tiga klasifikasi jenis transportasi yang meliputi darat, laut dan udara.

Transportasi darat merupakan jenis transportasi yang digunakan untuk perhubungan di wilayah darat seperti jalan dan rel kereta api, meliputi alat ataupun

kendaraan yang termasuk transportasi darat adalah becak, motor, mobil, bis, kereta api, dan sebagainya. Kemudian transportasi air adalah satu jenis moda transportasi yang digunakan untuk perhubungan di wilayah perairan seperti laut dan sungai, kendaraan transportasi laut meliputi kapal pesiar, perahu, dan sebagainya. Dan transportasi udara adalah jenis pilihan transportasi terakhir yang digunakan untuk transportasi yang berhubungan di udara. Contoh alat kendaraan transportasi udara umumnya adalah pesawat, helikopter, dan sebagainya. Transportasi udara terkesan sebagai transportasi yang mahal, namun seiring berkembangnya transportasi udara juga dari tahun ke tahun transportasi udara memberikan pelayanan juga kualitas yang semakin membaik sehingga ternyata memiliki keunggulan dan kesan tersendiri.

Sarana transportasi saat ini telah mengalami peningkatan dibandingkan dengan sebelumnya, seperti pelayanan kecepatan yang terbatas. Transportasi terbagi menjadi tiga yakni darat, laut, dan udara. (Forum tentor, 2009, h. 38).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) sepanjang tahun 2017 penggunaan transportasi meningkat mulai dari udara, laut, dan darat (Kereta Api) (Puspita , 2018, para. 1). Khususnya transportasi udara, dikutip dalam detik.com bahwa kendaraan udara yang memiliki peran penting untuk menghubungkan berbagai daerah di nusantara karena memiliki waktu tempuh yang cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya (kutipan web para1). Oleh karena itu transportasi udara mengalami jumlah peningkatan penumpang tertinggi se-Asia Pasifik yaitu sebesar 20% setiap tahun.

Kemudian maupun ketika di sepanjang tahun 2015 jumlah penerbangan domestik mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya, BPS pun mencatat kenaikan dimulai pada bulan Maret mencapai 5,1 juta orang dan naik sepanjang periode

berikutnya (masukin web) hingga tahun 2017 perjalanan menggunakan transportasi udara semakin diminati, Ditjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan memaparkan bahwa penumpang pesawat mencapai 109.385.106 (Billy, 2018, para. 1). Agus santoso selaku Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan juga menambahkan dengan adanya pertumbuhan tersebut, Indonesia akan menduduki posisi tertinggi di ASEAN (Putra, 2018, para.

Hal ini menyebabkan banyaknya maskapai maskapai penerbangan di Indonesia, berikut daftar beberapa maskapai yang beroperasi di Indonesia yakni : Garuda Indonesia, Citilink Airlines, Air Asia, Lion Air, Batik Air, Tiger Air, Sriwijaya Air, Kal Star Aviation

Sepanjang tahun 2017 Ditjen perhubungan udara mencatat jumlah penumpang seluruh maskapai nasional mencapai 109.385.106 penumpang. Jumlah tersebut meningkat 9,6% dibandingkan tahun 2016 yang berjumlah 99.762.611 penumpang. Meningkatnya jumlah penumpang membuat semua maskapai berlomba – lomba memperbaiki kekurangan yang ada agar para penumpang merasa nyaman ketika bepergian menggunakan maskapai penerbangan tersebut.

Pada saat menjelang H-3 perayaan Idul Fitri 2018 terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari hari ke hari. Dari pantauan posko mudik lebaran 2018 jumlah pesawat dari bandara Soekarno Hatta mencapai 200 pesawat dan telah mengangkut lebih dari 31.221 penumpang ke berbagai tujuan.

Perkembangan dari industri penerbangan tersebut tidak terlepas juga dari peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Beberapa alasan juga mempengaruhi pemikiran tersendiri terhadap konsumen menggunakan jasa transportasi

udara, diantaranya untuk kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, maupun berbagai keperluan kepentingan lainnya.

Dilihat dari aspek kegiatan penyelenggaraan transportasi penerbangan terdapat adanya dua bentuk kegiatan transportasi penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan bukan komersil. Penerbangan komersil merupakan bentuk transportasi udara yang membebankan adanya biaya tersendiri bagi penggunanya.

Dikarenakan akan hal tersebut sehingga banyak pebisnis maupun investor memberikan kesan tersendiri untuk turut serta dalam bisnis transportasi ini. Batik air sendiri didirikan agar bisa bersaing dengan perusahaan penerbangan lainnya; seperti Garuda Indonesia yang memberi layanan exclusive kepada para penumpangnya. Batik air kemudian hadir dengan inovasi baru agar para masyarakat menengah kebawah bisa menikmati suasana exclusive saat mereka menggunakan Batik Air. Fasilitas yang disediakan Batik Air antara lain seperti pintu keberangkatan khusus di gerbang C7 dibekali lorong ber-AC yang juga dihiasi ornamen ukiran dan sentuhan etnik lainnya. Armada Batik Air diperkuat 2 jenis pesawat, yaitu Boeing 737 dan Airbus 320. Interior pesawatnya sangat bersih, nyaman, lega, juga berkelas.

Tempat duduk empuk dari kulit untuk Kelas Ekonomi, serta berbahan bulu yang lembut untuk Kelas Bisnis. Setiap tempat duduk dibekali layar monitor yang menyuguhkan beragam hiburan. Melalui layar multimedia ini, penumpang bisa menikmati aneka film boxoffice, musik, acara televisi mancanegara, games, hingga menu makanan di pesawat dan peta *realtime* (waktu sebenarnya menurut PETA) penerbangan Anda. Petunjuk keamanan pun bisa Anda saksikan langsung di layar ini. Satu catatan, jangan lupa bawa headset sendiri karena pihak maskapai menyediakan headset dengan biaya tambahan. Sebagaimana sebuah pesawat *fullservice*, tempat

duduk penumpang Batik Air juga dilengkapi fasilitas canggih lainnya. Anda bisa mengisi daya perangkat elektronik melalui colokan listrik langsung di tempat duduk. Hiburan dalam penerbangan pun bisa lebih meriah dan sesuai minat Anda karena tersedia *port USB*.

Namun pada saat musim liburan datang maka beberapa masalah pun terjadi, oleh sebab itu operator jasa angkutan udara memberikan solusi untuk para penumpangnya berupa penambahan armada penerbangan. Solusi untuk menyelesaikan masalah penumpukan jumlah penumpang pada saat menjelang keberangkatan.

Sistem check-in yang sudah ada membuat dan mengharuskan para penumpang untuk mengantri pada counter-counter check-in yang tersedia di bandara sehingga membuat keadaan menjadi lebih lambat dan memakan waktu. Maka dengan demikian, cara tersebut yang membuat memakan waktu cukup lama dan melelahkan penumpang terlebih jika antrian pada counter tersebut melonjak. Hal ini berlaku juga bagi semua para calon penumpang baik yang membawa bagasi ataupun tidak membawa bagasi.

Seiring dengan perkembangan dan persaingan yang pesat, semakin banyak dan meningkat membuat di dunia transportasi semakin ketat. Penumpang yang mengadakan perjalanan panjang maupun singkat tanpa membawa barang yang harus diurus pada baggage check-in. Selain itu, cara sistem seperti ini tidak sepenuhnya bekerja secara maksimal untuk 24 jam penuh karena dibutuhkan seorang operator, sehingga memerlukan operator untuk memenuhi kebutuhan penumpang yang berdatangan.

Oleh karena itu maka dengan adanya teknologi yang semakin berkembang juga seiring dengan adanya peningkatan akan penumpang yang semakin hari semakin melonjak maka adanya antisipasi yang diperlukan sehingga bergunanya adalah untuk

membantu dalam dunia penerbangan untuk proses check-in kedalam pesawat tersebut dengan proses yang cepat.

1.2 Rumusan Masalah

Saat suatu terobosan baru diterapkan, seperti SST di Bandara Soekarno Hatta Terminal 1, seharusnya Batik air memiliki strategi yang tepat dalam mengkomunikasikan serta mensosialisasikan hal akan teknologi baru tersebut sehingga konsumen dapat mencoba dan tidak merasa canggung saat menggunakannya. Bukan suatu hal yang mudah untuk berinvestasi dan mengimplementasikan teknologi baru tersebut dan diharapkan tentunya inovasi tersebut dapat memberikan keuntungan yang lebih bagi perusahaan. Untuk dapat mengimplementasikan inovasi tersebut dengan baik, dalam penelitian ini dianalisa lebih lanjut faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan SST.

Faktor-faktor yang diduga memiliki hubungan atau pengaruh untuk memiliki niat menggunakan *Self Service Technology* (SST) dalam penelitian ini terdiri dari faktor demografi, yaitu jenis kelamin, umur, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, juga ada faktor sikap konsumen yang terdiri dari kecemasan akan teknologi, kebutuhan akan interaksi, dan juga kebutuhan akan inovasi teknologi yang diduga dapat berpengaruh terhadap sikap konsumen untuk memiliki niat menggunakan SST tersebut.

Berdasarkan faktor yang ada, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, adalah :

- 1) Apakah ada pengaruh antara faktor demografi dan sikap konsumen ?
- 2) Apakah pengaruh sikap konsumen terhadap niat untuk menggunakan *Self Service Technology*?

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan ruang lingkup penelitian yang terlalu besar, maka dilakukan pembatasan penelitian dengan tujuan agar pembahasan masalah dapat lebih terperinci dan akurat.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, pembatasan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan hanya terbatas pada variabel faktor demografi yang terdiri dari gender, umur, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan sikap konsumen yang terdiri dari kecemasan teknologi, kebutuhan interaksi, dan juga kebutuhan akan teknologi inovasi untuk diteliti apakah berpengaruh terhadap niat untuk pemakaian *Self Service Technology* (SST) di Bandara Soekarno Hatta
2. Batik air baru-baru ini mulai mengimplementasikan SST sebagai objek penelitian dikarenakan sesuai dengan topik yang dipilih untuk meneliti niat menggunakan SST tersebut dari sisi konsumen yang menggunakan jasa transportasi penerbangan Batik Air di Bandara Soekarno Hatta.
3. Penelitian ini mengacu pada penelitian dalam jurnal "*The influence of consumer traits and demographics on intention to use retail self-service checkouts*", yang ditulis oleh Hyun Joo Lee, Hyeon Jeong Cho, Wenwen Xu, dan Ann Fairhurst pada tahun 2010.
4. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara offline.
5. Penelitian ini menggunakan program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel faktor demografi dengan variabel sikap konsumen terhadap niat untuk menggunakan *self service teknologi*.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel sikap konsumen terhadap variabel niat penggunaan *self service teknologi*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu menganalisa apakah faktor demografi berpengaruh terhadap sikap konsumen untuk menggunakan SST yang berguna untuk perusahaan sebagai strategi dalam manajemen operasi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi.

1.5.2 Praktis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat membantu perusahaan khususnya Batik air dalam menentukan strategi yang tepat untuk menerapkan suatu teknologi baru yaitu SST di tengah-tengah konsumen dengan berbagai demografi dan juga sikap konsumen yang berbeda masing-masing individu. Respon yang muncul tentu akan beragam dan diharapkan dapat memberikan suatu gambaran bagi perusahaan untuk terus melakukan yang terbaik dan dapat memuaskan konsumen. Terutama untuk karakteristik konsumen dengan ciri tertentu yang membutuhkan perlakuan khusus dikarenakan keterbatasan karakteristik konsumen tersebut itu sendiri.

Maka dengan adanya penelitian ini kiranya bermanfaat juga untuk Batik air mengetahui sikap konsumen saat akan mengadopsi teknologi SST tersebut dan juga langkah-langkah yang tepat untuk membuat teknologi tersebut diterima di masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami isi tulisan penulis dan penulisan, maka dilakukan penulisan sistematika dengan pembagian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan berbagai teori yang dijadikan sebagai landasan dan acuan dalam penyusunan penelitian dan juga menjelaskan dari masing-masing variable baik yang dependen maupun independen; model dan hipotesis yang akan diterapkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, definisi konseptual dan operasional dari masing-masing variabel, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik serta alat analisis lain yang digunakan dalam penelitian.

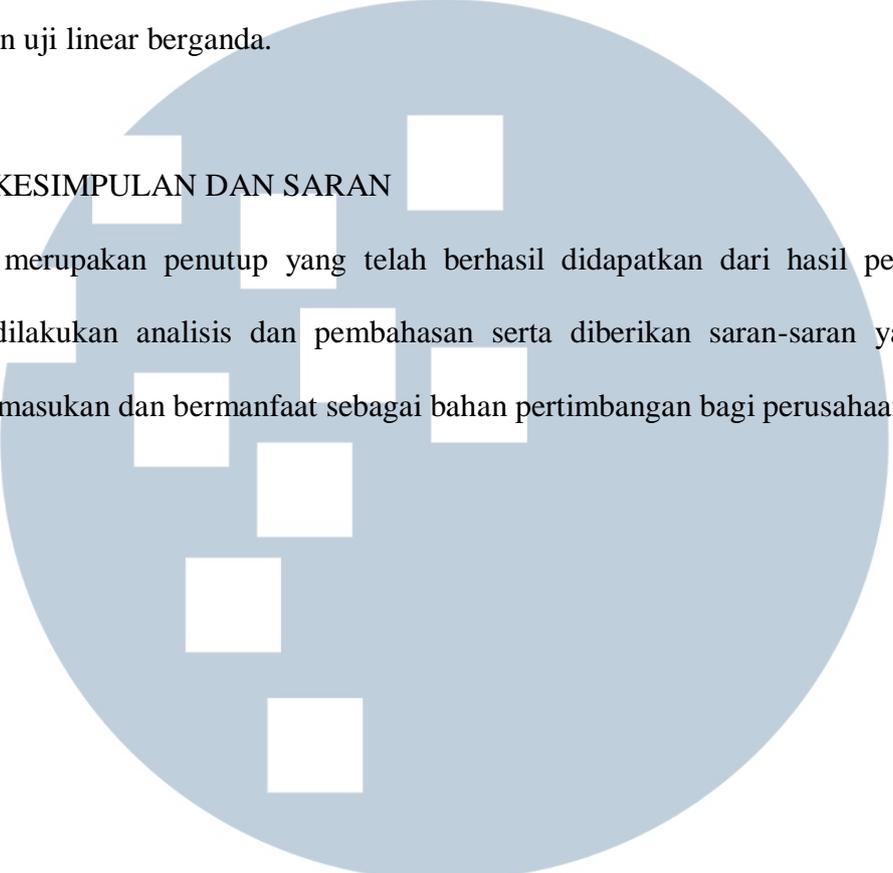
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai analisis data serta pemecahan masalah dari data yang telah berhasil dikumpulkan, hasil dari pengolahan data melalui kuesioner, di mana

pengolahan dan perhitungannya dilakukan dengan menggunakan uji beda t-test, uji anova dan uji linear berganda.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang telah berhasil didapatkan dari hasil pembahasan setelah dilakukan analisis dan pembahasan serta diberikan saran-saran yang dapat menjadi masukan dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.

A large, light blue circular watermark logo is centered on the page. It features a stylized grid of white squares of varying sizes arranged in a pattern that resembles a staircase or a series of steps leading upwards.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA