

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang dan Tujuan

Dunia penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat dan merupakan salah satu unsur penting dalam menggerakkan dinamika pembangunan, mendukung mobilitas manusia, barang dan jasa serta mendukung pengembangan wilayah dan peningkatan hubungan internasional yang lebih memantapkan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan persatuan nusantara. Awalnya saat menggunakan pesawat merupakan salah satu kegiatan ‘langka’ yang hanya dapat dilakukan oleh kalangan tertentu. Berbanding terbalik dengan keadaan sekarang, di mana sekarang semua orang bisa menggunakan pesawat. Perpindahan disertai dengan padatnya kegiatan membuat banyak orang membutuhkan moda transportasi yang cepat, sedangkan untuk biaya masih bersifat optional memandang murah atau mahal.

Sebagai prasarana utama penunjang kegiatan di sektor transportasi udara, bandar udara (bandara) menjadi sangat vital yang dianggap sangat penting sebagai pintu masuk keluarnya berbagai kegiatan di suatu tempat. Bandar udara yang baik akan membangun persepsi yang baik dari lingkungannya. Perkembangan dunia penerbangan saat ini dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan domestik maupun internasional yang melayani jasa angkutan udara ke berbagai rute penerbangan. Dan sampai dengan tahun 2019, terdapat 16 maskapai penerbangan domestik telah terdaftar sebagai penerbangan niaga berjadwal oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, antara lain adalah PT. Garuda Indonesia, PT. Merpati Nusantara Airlines (AOC *Revoked* 4 Mei 2015), PT. Mandala Airlines (AOC *Revoked* 4 Mei 2015), PT. Indonesia AirAsia, PT. Lion Mentari Airlines, PT. Wings Abadi Airlines, PT. Sriwijaya Air, PT. Kalstar Aviation, PT. Travel Express Aviation, PT. Citilink Indonesia, PT. Transnusa Aviation Mandiri, PT. Batik Air Indonesia, PT. Nam Air, PT. Asi Pudjiastuti Aviation, PT. Aviastar Mandiri, dan PT. Sky Aviation (*Revoke*). Dari 16 jumlah perusahaan penerbangan, sudah ada 3 perusahaan penerbangan yang dibubarkan. (*Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Tahun 2019*).

Menurut data statistik Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, untuk lalu lintas angkutan udara untuk semua total bandara seluruh Indonesia kategori penerbangan domestik pada tahun 2018, terdapat banyak data seperti :

Tabel 1.1 data statistik lalu lintas angkutan udara tahun 2018

Tahun	Data	Datang	Berangkat
2018	Pesawat	277.071	276.986
	Penumpang	14.681.841	14.568.573
	Bagasi	125.668.296	2.247.578.303
	Kargo	238.137.713	169.604.577
	Pos	687.089	365.626

Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

Pada tahun 2017 sendiri, terjadinya peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara tersebut, diakibatkan beberapa alasan yang diantaranya adalah adanya kepentingan bisnis, adanya kepentingan pariwisata, efektifitas waktu perjalanan dan berbagai urusan lainnya.

Dalam kegiatan transportasi udara, maskapai penerbangan dan penumpang angkutan udara terikat oleh suatu perjanjian, yaitu perjanjian pengangkutan. Sebagaimana layaknya suatu perjanjian yang merupakan manifestasi dari hubungan hukum yang bersifat keperdataan maka di dalamnya terkandung hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dipenuhi, yaitu penumpang harus membayar sesuai dengan harga yang telah disepakati dan maskapai penerbangan berkewajiban mengantarkan menggunakan angkutan udara sampai ke tujuan. Perjanjian pengangkutan yang terdapat pada tiket pesawat udara timbul sebagai wujud dari adanya transaksi antara maskapai penerbangan dan penumpang angkutan udara. Namun dalam perjanjian pengangkutan udara, isi dari tiket pesawat udara telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pihak maskapai penerbangan secara sepihak yang sifatnya mengikat dan wajib dipenuhi oleh penumpang angkutan udara. Perjanjian yang demikian itu, biasa dikenal dengan perjanjian baku. (*Jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, tahun 2008*).

Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin marak, sejak dikeluarkannya deregulasi yang mengatur transportasi udara pada tahun 1999, berupa serangkaian paket deregulasi, salah satunya adalah Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan penerbangan di Indonesia. Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Walaupun menghadapi tekanan dengan meningkatnya harga bahan bakar, industri penerbangan nasional tetap mengalami pertumbuhan yang pesat. Salah satu maskapai yang marak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah PT. Lion Air yang selalu berusaha memenuhi pelayanannya dengan menyediakan sarana dan prasarana pendukung kelancaran transportasi pesawat terbang namun dengan menerapkan sistem *Low Cost Carrier*. (*Jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, tahun 2008*).

Seiring dengan penambahan penduduk di Indonesia maka kebutuhan akan pesawat udara juga semakin bertambah. Semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan arus kegiatan, bandar udara sebagai prasarana utama dalam kegiatan dunia penerbangan dihadapkan dengan tantangan akan kinerja pelayanannya. Kinerja pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan bagi pengguna akan mendapatkan perhatian lebih. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa, maka dapat meningkatkan kepuasan dari berbagai kalangan yang terlibat. Pelayanan yang dimaksud bukan saja mengenai pelayanan fisik dan non-fisik, melainkan juga dari segi keamanan dan kenyamanan yang dapat diterima oleh pengguna jasa.

Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan bagi publik umum, maka perusahaan harus bisa menerapkan 5 dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Karena berjalannya suatu perusahaan, konsumen memiliki peran besar di dalamnya yang dapat mengendalikan hidup perusahaan. Kelengkapan fasilitas yang diberikan juga memberikan penilaian utama bagi para pengguna. Kelebihan dan kekurangan dari pelayanan maskapai kembali dinilai oleh orang yang menggunakan jasa tersebut.

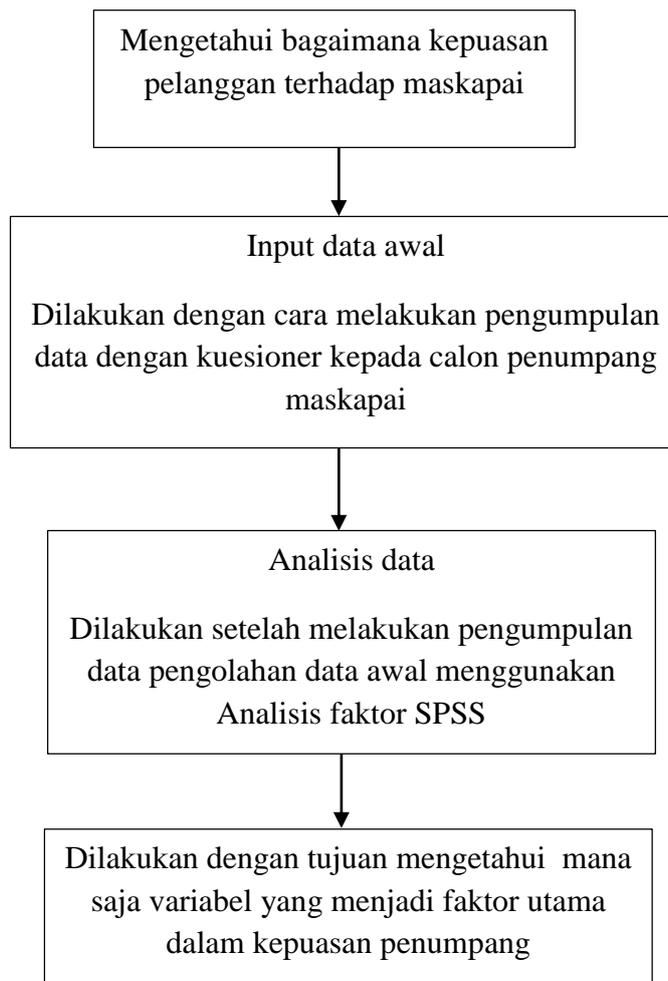
Oleh karena itu, apakah dalam laporan kali ini penulis akan mengangkat topik permasalahan mengenai “Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Pelayanan *Ground Staff* Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin”.

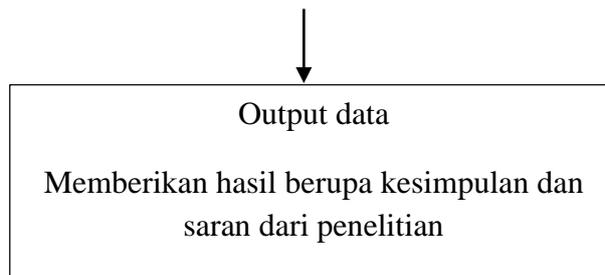
1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dirumuskan oleh penulis dalam penelitian ini adalah

1. Apa sajakah yang menjadi variabel utama dalam menimbang kepuasan penumpang atas pelayanan maskapai Wings Air?

1.3. Kerangka Pemikiran





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

1.4. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, pembahasan dan analisis diklasifikasikan secara sistematis ke dalam enam bab yaitu:

A. Bab I Pendahuluan

Bab ini memaparkan tentang latar belakang masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

B. Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini penulis mengemukakan materi mengenai PT. Lion Mentari Airlines, PT. Wings Abadi Airlines, Bandar Udara, Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Maskapai Penerbangan, dan SPSS.

C. Bab III Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai profil perusahaan, aktivitas kerja praktik, dan pengolahan data & analisis.

D. Bab IV Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini, penulis mengemukakan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari proses penelitian beserta dan saran yang berguna bagi penulisan selanjutnya serta dengan perusahaan terkait.

E. Bab V Refleksi Diri

Dalam bab ini, penulis mengemukakan pendapatnya terkait dengan manfaat kerja praktik terhadap pengembangan *soft skills* dan kekurangan atas *soft skills* yang dimilikinya serta membahas mengenai kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman di tempat kerja praktik.