

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu ; darat, laut, udara. Transportasi Udara merupakan transportasi yang mengeluarkan uang yang paling banyak karena memiliki teknologi yang lebih canggih dan merupakan transportasi tercepat dari jenis transportasi lainnya. Transportasi Udara merupakan transportasi yang dapat menghubungkan 2 (dua) kota atau negara yang jauh dengan durasi yang singkat, sehingga hal ini membuat pemerintah mengambil kesempatan dengan memanfaatkan kondisi seperti ini untuk mendatangkan wisatawan baik domestik maupun mancanegara.

Menurut (Badan Pusat Statistik , 2020) Indonesia memiliki penduduk sebanyak 270,20 Juta dan hal ini menjadi potensi yang sangat besar dalam melakukan sebuah perjalanan terutama menggunakan transportasi udara. Berikut ini adalah tabel jumlah penumpang penerbangan domestik di Indonesia :

**TABEL 1**  
**JUMLAH PENUMPANG PENERBANGAN DOMESTIK DI**  
**INDONESIA**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penumpang (Orang)</b>	<b>Persentase Kenaikan</b>
1	2017	18.252.868	-
2	2018	22.609.828	4.12%
3	2019	26.265.062	5.93%

*Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2019)*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa terdapat kenaikan jumlah penumpang penerbangan domestik dari tahun 2017 ke 2018 mengalami kenaikan sebesar 4,12% dan terdapat kenaikan sebesar 5,93 % dari tahun 2018 ke 2019. Data diatas menunjukkan banyaknya minat warga Negara Indonesia dalam melakukan perjalanan domestik menggunakan transportasi udara, sehingga dengan terus meningkatnya jumlah penumpang hal ini harus diantisipasi oleh perusahaan maskapai penerbangan atau *airlines* dengan cara menambah jadwal penerbangan domestic di Indonesia.

Bandar Udara Internasional H.A.S Hanandjoeddin (TJQ) Belitung merupakan salah satu bandar udara di Indonesia yang melayani rute domestik. Berikut adalah daftar dan rute maskapai domestik yang melayani penerbangan ke/dari TJQ :

**TABEL 2**  
**DAFTAR DAN RUTE AIRLINES DOMESTIK YANG**  
**BEROPERASI DI TJQ**

No	Airlines	Two Letter Code	Rute
1	Batik Air	ID	CGK-TJQ-CGK
2	Citilink Indonesia	QG	CGK-TJQ-CGK
3	Garuda Indonesia	GA	CGK-TJQ-CGK
4	Sriwijaya Air	SJ	CGK-TJQ-CGK
5	Lion Air	JT	CGK-TJQ-CGK

6	Indonesia Air Asia	QZ	CGK-TJQ- CGK
7	Wings Air	IW	PGK-TJQ- PGK
8	Nam Air	IN	PGK-TJQ- PGK

*Sumber : (Angkasa Pura II, 2019)*

Maskapai domestik maupun internasional lazimnya menggunakan jasa pelayanan darat atau yang biasa disebut dengan *Ground Handling* dengan tujuan kegiatan atau aktivitas operasional berjalan dengan lancar. Kegiatan atau aktivitas pada *Ground Handling* berkaitan dan berhubungan dengan penanganan penumpang yaitu bagasi selama berada di Bandar Udara, baik keberangkatan maupun kedatangan. (Suhartato Abdul Majid, Eko D Warpani, 2009).

PT Gapura Angkasa merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa *Ground Handling* bagi maskapai penerbangan yang ada di Indonesia. PT Gapura Angkasa sudah beroperasi lebih dari 50 Bandar Udara yang ada di Indonesia dan salah satunya yaitu beroperasi di Bandar Udara Internasional H.A.S Hanandjoeddin (TJQ) Belitung. PT Gapura Angkasa telah melayani 5 maskapai penerbangan yang beroperasi di TJQ. Berikut adalah tabel maskapai penerbangan domestik di Bandar Udara TJQ yang menggunakan jasa *Ground Handling* PT Gapura Angkasa :

**TABEL 3**  
**DAFTAR AIRLINES DOMESTIK YANG DILAYANI OLEH PT**  
**GAPURA ANGKASA DI TJQ 2020**

No	Airlines
1	Citilink Indonesia
2	Garuda Indonesia
3	Indonesia Air Asia
4	Lion Air
5	Wings Air

*Sumber : (Angkasa Pura II, 2019)*

Sebagai perwakilan atau *representative* dari maskapai penerbangan yang menggunakan jasanya , PT Gapura Angkasa harus memberikan pelayanan terbaik agar citra maskapai penerbangan yang menggunakan jasanya terlihat baik di mata penumpang. Maskapai penerbangan tentunya mengharapkan bahwa PT Gapura Angkasa selalu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas terhadap penumpangnya. Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan *Supervisor* PT Gapura Angkasa, pelayanan yang diberikan mayoritas terdapat pada *departure section* yang meliputi *check-in*, serta *boarding*. *Check-in* yaitu merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang akan berangkat dengan memeriksa dokumen perjalanan penumpang serta mencetak *boarding pass*/ alat yang digunakan oleh penumpang untuk *boarding* ke pesawat, serta *boarding* yaitu merupakan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang akan berangkat untuk memasuki pesawat udara, (Suhartato Abdul Majid, Eko D Warpani, 2009).

Peneliti melakukan wawancara singkat kepada *Supervisor* PT Garuda Angkasa dan didapatkan hasil bahwa keluhan yang sering disampaikan oleh penumpang kepada maskapai penerbangan terdapat pada bagian *check-in* dan *boarding*.

Ketidakpuasan yang dialami oleh penumpang dapat terjadi apabila persepsi atau realita tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan. Synder dalam Carr (2004) mengatakan bahwa ekspektasi yaitu kemampuan untuk merencanakan Langkah untuk mencapai tujuan meskipun adanya rintangan, dan dijadikan sebagai motivasi sebagai suatu cara untuk mencapai sebuah tujuan, sedangkan persepsi ialah merupakan kemampuan dalam menterjemahkan proses yang terdapat pada alat indera manusia. (Sugihartono et al, 2007).

Beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh penumpang kepada maskapai penerbangan yaitu salah satunya terdapat pada proses *check-in*. Keluhan yang disampaikan tersebut berupa kesalahan dalam proses *input* identitas atau dokumen perjalanan penumpang, penampilan *staf check-in* yang kurang rapi dan professional serta kurangnya kesadaran dalam menjaga kebersihan dan kerapian dari meja counter *check-in* tersebut. Penguasaan bahasa asing sangatlah penting bagi *staf check-in* karena mereka bertemu langsung dengan penumpang walaupun di bandar udara TJQ hanya melayani penerbangan domestik akan tetapi banyak wisatawan mancanegara yang datang dan pergi dari TJQ. Minimnya penguasaan bahasa asing bagi *staf check-in* membuat kesulitan tersendiri ketika melayani penumpang mancanegara, sehingga maskapai penerbangan akan mengapresiasi *staf check-in* yang mampu berbahasa asing dengan baik.

Keluhan lain yang disampaikan oleh penumpang kepada pihak maskapai penerbangan juga terdapat pada proses *boarding*. Hal yang sering dikeluhkan ialah kurangnya kemampuan petugas dalam mengatur alur penumpang pada saat proses *boarding* berlangsung sehingga terlihat berdesakan, serta minimnya kemampuan petugas *boarding* dalam menangani penumpang apabila terjadi *delay* atau *cancel flight* secara dadakan.

Dalam melayani maskapai penerbangan yang menggunakan jasanya, PT Garuda Angkasa tentunya harus memiliki sumber daya manusia yang terampil, ramah, dan cerdas. Kemampuan tersebut harus dimiliki dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik secara maksimal kepada pihak maskapai penerbangan serta kepada penumpang.

Menurut (Philip Kotler & Kevin Lane Keller. , 2012), kualitas pelayanan diawali dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan. Jasa atau layanan yang diharapkan (*expected services*) serta jasa atau layanan yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived services*) merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut karena kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan tersebut.

Menurut (Parasuraman et al, 2016), Servqual dikenal pula dengan sebutan *Gap Analysis Model* yaitu bentuk tidak sesuainya antara layanan (*perceived services*) dengan layanan (*expected services*). Semakin besar ketidakpuasan yang terjadi pada pelanggan apabila *gap* yang terjadi juga besar. Kualitas pelayanan

dapat diukur menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*. (Parasuraman et al, 2016). Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan *supervisor* PT Garuda Angkasa yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dilihat bahwa keluhan-keluhan tersebut masuk ke dalam dua kategori dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan atau *reliability* dan jaminan atau *assurance*. Keluhan pada minimnya kemampuan *staf check-in* dalam menjaga kerapian, kebersihan area kerja, minimnya penguasaan bahasa asing serta kesalahan dalam input dokumen penumpang termasuk ke dalam kategori *reliability* atau keandalan, serta minimnya kemampuan dalam menangani penumpang pada saat terjadi *delay* atau *cancel flight* termasuk ke dalam kategori *assurance* atau jaminan.

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan metode analisis *Customer Journey Mapping* yang merupakan sebuah diagram proses yang berisi tahapan-tahapan kunci dan aktivitas dimana *customer* banyak terlibat dalam sebuah rangkaian kegiatan mempresentasikan interaksi dengan perusahaan, *brand, environment*, dan sebagainya. (Michela, 2016). *Customer Journey* yang dianalisis dengan baik akan membentuk *customer experience* yang sangat baik. *Customer Experience* merupakan hubungan antara perusahaan dan konsumen dalam hal pengalaman hidup konsumen yang berubah selama menggunakan jasa atau layanan (sebelum, sesudah, dan saat menggunakan). (Batat, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Garuda Angkasa kepada maskapai penerbangan dan penumpang perlu diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti

mengambil judul penelitian “**Kualitas Pelayanan Staf PT Gapura Angkasa Dalam Proses Check-in dan Boarding di Bandar Udara Internasional H.A.S Hanandjoeddin Belitung** “ .

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat merumuskan bahwa masih terdapat keluhan dari penumpang maskapai penerbangan pengguna jasa PT Gapura Angkasa mengenai beberapa layanan dalam proses *check-in* dan *boarding* sehingga diperlukan adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang *airlines*.

Oleh karena itu, Peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana ekspektasi penumpang *airlines* terhadap lima dimensi kualitas pelayanan di PT Gapura Angkasa ?
2. Bagaimana persepsi penumpang *airlines* terhadap lima dimensi kualitas pelayanan di PT Gapura Angkasa ?
3. Bagaimana upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pihak PT Gapura Angkasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?
4. Bagaimana *customer journey mapping* penumpang *airlines* PT Gapura Angkasa ?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik semester 8 (delapan) Program Diploma IV (Empat), Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Jurusan Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Penelitian ini untuk menjawab 3 (tiga) rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya yang terdiri dari :

- 1) Mengetahui gambaran ekspektasi penumpang *airlines* terhadap lima dimensi kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia.
- 2) Mengetahui gambaran persepsi penumpang *airlines* terhadap lima dimensi kualitas pelayanan di PT Garuda Indonesia.
- 3) Mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pihak PT Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 4) Mengetahui *customer journey mapping* penumpang *airlines* di PT Garuda Indonesia.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini fokus dan terarah, peneliti membatasi penelitian ini pada :

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT Garuda Indonesia di Bandar Udara TJO pada divisi *check-in* dan *boarding*.
2. Fokus penelitian ini pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan mengenai *tangibility*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dari karyawan divisi *check-in* dan *boarding* oleh Parasuraman et al (1988) serta fokus pada *customer journey mapping* penumpang, sedangkan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari konsep 3P (*People, Process, Physical Evidence*) oleh (Arief, 2007).
3. Responden pada penelitian ini yaitu seluruh penumpang maskapai penerbangan pengguna jasa PT Garuda Indonesia di TJO yang melakukan perjalanan periode Desember 2020 – Februari 2021.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengasah kemampuan berpikir secara ilmiah dengan berlandaskan ilmu pengetahuan.

### 2. Bagi Industri

Bagi industry, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau acuan dan juga masukan bagi PT Garuda Indonesia dalam mengevaluasi dan memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

### 3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini untuk memberikan sumbangan dalam penerapan konsep-konsep kualitas pelayanan khususnya pada bidang *airlines* dan jasa *ground handling*.