

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Transportasi merupakan sektor industri yang terus berkembang dan memiliki ciri dinamisme yang tinggi. Transportasi udara menjadi sektor yang sangat menguntungkan bagi badan usaha yang bergerak di bidang industri penerbangan, baik saat ini maupun di tahun-tahun mendatang, terbukti dengan melonjaknya jumlah penumpang pesawat melalui Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang cukup besar yaitu sebesar 50,96 juta pada bulan Januari hingga Desember 2023 (antaranews.com, 2024). Gagasan di atas kemudian diperkuat oleh perkiraan International Air Transport Association (IATA) yang memperkirakan maskapai penerbangan di seluruh dunia akan mengangkut 4,7 miliar penumpang pada akhir tahun 2024 (metrotvnews.com, 2023).

Seiring perkembangan, layanan penerbangan meningkatkan daya tarik masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dari ketatnya persaingan promosi, layanan dan harga yang ditawarkan setiap maskapai. Industri penerbangan ini memberikan jaminan yang menarik bagi pelaku usaha dalam memperoleh keuntungan, dimana hal ini dibuktikan dengan banyaknya maskapai yang terlibat dalam transaksi pelayanan penerbangan (Putri, 2023). Persaingan ini menjadi tuntutan dan persaingan kepada maskapai lain terkait kualitas pelayanan yang berdasarkan pada nilai pelanggan dan memaksakan organisasi untuk respon secara cepat.

Pihak perusahaan penerbangan harus mengutamakan kualitas pelayanan. Jika perusahaan tidak bisa melayani konsumennya dengan baik, maka kemungkinannya akan timbul konsumen yang kecewa dan tidak lagi

mengambil penerbangan pada perusahaan tersebut, serta konsumen akan menyampaikan ketidakmampuan maskapai penerbangan dalam melayani konsumen dengan baik kepada orang lain. Informasi tersebut dapat memutuskan hubungan konsumen dengan perusahaan penerbangan (Negara et al, 2015). Kualitas pelayanan berperan penting dalam mempengaruhi konsumen pada saat melaksanakan transaksi. Pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan mempunyai sifat high contact sehingga fungsi pelayanan terhadap pelanggan perlu diproses dengan baik. Perusahaan penerbangan sebagai perusahaan penyedia jasa pelayanan ini akan berusaha mengelola pelayanan pelanggan yang berkualitas. Tahapan ini mempunyai potensi dalam menciptakan ketidakpuasan pelanggan bila performance mengecewakan (Dadang dan Lukman, 2004). Salah satu bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pelayanan *check in* dan *boarding* Maskapai Etihad Airways oleh staf PT. JAS di Bandara Soekarno Hatta.

Masing-masing terminal bandara memiliki perusahaan penyedia jasa *ground handling* untuk membantu maskapai penerbangan memberikan pelayanan terhadap penumpang saat berada di bandara. *Ground handling* merupakan suatu proses penanganan dan penyediaan layanan bagi penumpang dimulai dengan pengelolaan kargo dan bagasi. PT Jasa Angkasa Semesta (JAS), salah satu perusahaan pengelola darat yang beroperasi di Bandara Soekarno Hatta, menjalin kemitraan dengan beberapa maskapai penerbangan, termasuk Etihad Airways. Bidang kerja sama antara PT. JAS dan Etihad Airways terdiri dari *boarding*, manajemen kehilangan dan penemuan, serta *check in* penumpang dan bagasi. Etihad Airways mengoperasikan layanan

harian antara Abu Dhabi dan Jakarta dari Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta, yang menurut laporan Airport Council International (ACI) akan menjadi bandara tersibuk di Asia Tenggara pada tahun 2022. Terminal ini menampung sejumlah besar penumpang penerbangan sipil, dengan sekitar 1.300 pesawat mendarat dan lepas landas setiap hari (CNN.com, 2022). Maskapai Etihad *Airways* juga merupakan maskapai penerbangan nasional Uni Emirat Arab yang memiliki 2 penerbangan Jakarta - Abu Dhabi (EY 475) dan Abu Dhabi - Jakarta (EY 474) setiap harinya (Etihad.com).

Menurut (Philip Kotler & Kevin Lane Keller dalam Zilda, 2021), persyaratan pelanggan adalah fondasi kualitas layanan, yang berpuncak pada kepuasan pelanggan. Agar dapat melayani penumpangnya secara efektif, Etihad *Airways* tentu harus melengkapi pesawatnya dengan personel yang berpengetahuan, ramah, dan kompeten. Kepemilikan kemampuan tersebut sangat penting guna menjamin pemberian pelayanan yang optimal kepada penumpang. Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan yang diberikan maskapai Etihad, dimana pada 23 Januari 2024 terdapat seorang penumpang Etihad *Airways* yang gagal terbang karena kelebihan Bagasi, serta gagal untuk berangkat karena dilakukan penolakan secara sepahak oleh Etihad Indonesia (sumber: Sindonews.com, 2024). Hal tersebut membuat penumpang Etihad *Airways* menjadi gagal untuk berangkat dan merasa kecewa atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan Duty Officer Etihad *Airways*, pelayanan yang diberikan pada saat sebelum keberangkatan meliputi *check in* dan *boarding*. *Check in* terdiri dari verifikasi dokumen perjalanan penumpang dan

pencetakan *boarding* pass/instrumen yang digunakan penumpang untuk menaiki pesawat sebagai bagian dari layanan yang diberikan kepada penumpang sebelum keberangkatan. Sedangkan *boarding* adalah pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat hendak berangkat menuju pesawat (Suhartato Abdul Majid, Eko D Warpani dalam Zilda, 2021).

Menurut data yang dikumpulkan dan diperoleh oleh penulis dari observasi langsung dan wawancara singkat yang dilakukan dengan Petugas Tugas Etihad *Airways*, menunjukkan bahwa penumpang menyampaikan sebagian besar keluhan mereka di area *check in* dan *boarding*.

**TABEL 1**  
**DATA KELUHAN PENUMPANG MASKAPAI ETIHAD AIRWAYS**

<b>Area / Tempat Keluhan</b>	<b>Jenis Keluhan</b>
<i>Check in Counter</i>	Kurangnya kemampuan petugas <i>check in</i> dalam bahasa asing.
<i>Check in Counter</i>	Masa tunggu antrian <i>check in</i> yang lebih lama dari perkiraan.
<i>Check in Counter</i>	Adanya keluhan dari penumpang mengenai cara dan nada berbicara staf yang kurang ramah saat memberikan pertanyaan.
<i>Check in Counter</i>	Adanya keluhan dari penumpang staf terlalu ketus saat menjawab dan diminta bantuan untuk mengganti area kursi.

<i>Boarding Area</i>	Adanya keluhan dari penumpang kurangnya pemberitahuan yang memadai saat terjadi perubahan atau keterlambatan <i>boarding</i> .
<i>Boarding Area</i>	Adanya keluhan dari penumpang mengenai cara berbicara staf yang kurang ramah saat memeriksa dan menegur penumpang yang membawa tas kabin lebih dari berat yang diperbolehkan.

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan data yang didapatkan pada tabel tersebut, terdapat beberapa keluhan dari penumpang mengenai pengalaman dari pelayanan yang diberikan di area *check in* dan *boarding* maskapai Etihad Airways. Hal ini, mengartikan bahwa area *check in* dan *boarding* maskapai Etihad Airways masih memiliki ruang untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat lebih baik lagi. Karena maskapai Etihad Airways hanya memiliki nomor telepon pusat (Abu Dhabi) untuk menerima keluhan, dimana telepon tersebut akan dijawab oleh staf pusat (Abu Dhabi) untuk menangani keluhan - keluhan yang dilaporkan dari seluruh negara.

Dalam industri penerbangan yang kompetitif, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membedakan maskapai penerbangan satu sama lain dan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan fondasi dari hubungan yang sehat antara perusahaan dan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi kesuksesan jangka panjang perusahaan. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara langsung berkorelasi dengan

kinerja keuangan perusahaan. Menurut penelitian oleh Harvard Business Review, peningkatan hanya 5% dalam retensi pelanggan dapat meningkatkan keuntungan bisnis hingga 95%. Selain itu, berdasarkan laporan oleh International Air Transport Association (IATA), maskapai penerbangan yang fokus pada kualitas pelayanan cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan tingkat retensi pelanggan yang lebih baik.

Kualitas pelayanan yang tinggi juga memainkan peran penting dalam membangun reputasi perusahaan. Perusahaan yang dikenal karena memberikan pelayanan yang baik cenderung mendapatkan ulasan positif dari pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra merek perusahaan dan membedakannya dari pesaing. Bukti kualitas pelayanan yang konsisten juga dapat membantu membangun kesetiaan pelanggan, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam pertumbuhan bisnis jangka panjang. Maskapai yang berhasil memprioritaskan kualitas pelayanan ini sering kali memiliki reputasi yang baik di antara pelanggan dan dapat membangun loyalitas yang kuat.

Demikian, terpuaskan atau tidaknya keinginan penumpang akan menentukan dilakukan atau tidaknya evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Penegasan tersebut diperkuat dengan definisi kualitas pelayanan menurut Ratmiko dan Atik dalam Ghifari (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berfungsi sebagai indikator keberhasilan layanan dan diukur dari tingkat kepuasan yang dialami penerima layanan. Tanpa adanya pelayanan yang memuaskan maka konsumen tidak akan menghargai produk atau jasa tersebut. Kualitas pelayanan dianggap sebagai kesesuaian antara harapan penumpang

dengan pelayanan yang diberikan perusahaan maskapai penerbangan yang dapat dibuktikan dari lima dimensi menurut Parasuraman et al dalam Tjiptono (2016) yang terdiri dari daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), fisik (tangibles), empati (empathy), dan reliabilitas (reliability).

Dengan demikian, berdasarkan informasi lebih lanjut tentang kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* Etihad Airways oleh staf PT. JAS di Bandara Soekarno-Hatta masih belum tersedia dan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas peneliti merasa kualitas pelayanan yang diberikan perlu diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian **“Kualitas Pelayanan *Check in* dan *Boarding* Etihad Airways Oleh Staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan atas uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dimensi *reliability* dalam kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* Etihad Airways oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta?
2. Bagaimana dimensi *responsiveness* dalam kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* Etihad Airways oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta?
3. Bagaimana dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* Etihad Airways oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta?

4. Bagaimana dimensi *empathy* dalam kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* Etihad *Airways* oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta?
5. Bagaimana dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* Etihad *Airways* oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menentukan tujuan penelitian ini yaitu:

#### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma IV program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari *check in* dan *boarding* Etihad *Airways* oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno-Hatta dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al dalam Tjiptono (2016) dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan staf PT.JAS di bagian *check in* dan *boarding* Etihad *Airways* agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang yang telah memilih terbang menggunakan maskapai Etihad *Airways*.

### **D. Pembatasan Masalah**

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

1. Pelayanan yang diberikan oleh staf bagian *check in* dan *boarding* PT. JAS dalam maskapai Etihad *Airways* di Bandara Soekarno-Hatta.
2. Responden pada penelitian ini yaitu seluruh penumpang maskapai Etihad *Airways* yang berangkat dari Bandara Soekarno Hatta dengan pesawat EY 475 (Jakarta - Abu Dhabi) selama periode Juni 2023 - Mei 2024.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu peneliti dalam menyempurnakan kemampuannya berpikir ilmiah sesuai dengan kaidah ilmiah.

2. Bagi Industri

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi di seluruh industri, serta masukan bagi maskapai penerbangan Etihad *Airways* dalam upaya mereka menilai dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.