

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri penerbangan di era globalisasi ini memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas internasional dan pariwisata. Hal ini didukung oleh pernyataan yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik bahwa, Indonesia pada Januari 2025 mengalami peningkatan sebanyak 1,73 juta penumpang. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan pada periode Desember 2024, tercatat pula jumlah penumpang internasional terbesar terdapat pada Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, yaitu mencapai 771,5 ribu orang atau 44,45 persen (Badan Pusat Statistik, 2025). Berdasarkan hal tersebut, kenaikan jumlah penumpang internasional berdampak pada pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia. Dengan semakin bertumbuhnya kenaikan jumlah penumpang, penting bagi bandar udara dan maskapai penerbangan untuk memastikan bahwa penumpang mendapatkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 31/2024 tentang Penetapan Bandar Udara jumlah bandar udara di negara Indonesia yang berstatus sebagai bandar udara internasional saat ini yaitu sejumlah 17 bandar udara. Salah satu bandar udara internasional tersebut ialah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta (CGK) yang terletak di Tangerang, Banten. Adapun menurut hasil data perolehan Badan Pusat Statistik mengenai jumlah penumpang pesawat internasional di bandar udara utama

tahun 2024 periode Januari-November, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki jumlah tertinggi yaitu sebanyak 7.472.416 penumpang. Adapun dilansir dari (Skytrax, 2025) Bandara Soekarno-Hatta meraih posisi peringkat 25 dalam kategori “*World’s Top 100 Airports 2025*”.

TABEL 1
JUMLAH PENUMPANG PESAWAT DI BANDARA UTAMA
INTERNASIONAL 2024

Bandara Utama Domestik	Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang)												
	Internasional												
	2024												
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOV	DEC	Tahunan
Kualanamu-Medan	91868	92782	77563	100796	90322	100076	88189	90201	95557	88873	89206	-	1005433
Soekarno Hatta-Jakarta	650043	623149	609907	653900	652622	653964	660180	774041	750773	726088	717749	-	7472416
Juanda-Surabaya	100725	94571	84187	94411	89035	75692	83210	112990	104265	95116	93615	-	1027817
Hasanudin-Makassar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ngurah Rai-Bali	525077	491204	487215	549136	605275	615636	659161	687823	649636	651246	558811	-	6480220

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2025

Melihat hal tersebut akan semakin tingginya pertumbuhan kenaikan jumlah penumpang internasional di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, penting untuk bandar udara serta seluruh maskapai penerbangan yang beroperasi di bandara utama tersebut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang. Dalam proses operasional penerbangan harian yang terjadi di bandara, seluruh maskapai penerbangan memiliki petugas *ground handling* yang bekerja untuk memastikan seluruh rangkaian operasional penerbangan yang mencakup *arrival* ataupun *boarding* serta *passanger services* berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan yang diberikan petugas *ground handling* menjadi faktor penentu yang penting dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penumpang maskapai penerbangan. Pernyataan ini

diperkuat dalam Konferensi *Ground handling* IATA (IGHC) ke-37 oleh (Walsh, 2025) bahwa, *ground handling* sangat penting untuk keselamatan, efisiensi serta ketahanan seluruh industri penerbangan. Adapun dalam konferensi IGHC tahun ini difokuskan pada “*elevate*” yaitu meningkatkan kinerja *ground handling* agar dapat mendukung pertumbuhan *ground handling* yang lebih efisien, diperlukan modifikasi operasi, investasi dalam tenaga kerja serta peningkatan koordinasi dan kolaborasi. Konferensi ini menekankan pentingnya modernisasi operasional, investasi dalam pengembangan sumber daya tenaga kerja, serta peningkatan koordinasi dan kolaborasi untuk memperkuat kinerja dalam industri penerbangan (IATA, 2025).

Etihad *Airways* merupakan salah satu maskapai penerbangan internasional berasal dari Uni Emirat Arab (UEA) yang berada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Etihad *Airways* memulai operasinya pada 2003 dan hingga saat ini telah melakukan operasi penerbangan lebih dari 1.000 penerbangan setiap minggu ke berbagai tujuan seperti Timur Tengah, Afrika, Eropa, Asia, Australia dan Amerika Utara. Maskapai ini mulai mengoperasikan penerbangan ke Jakarta melalui Bandara Internasional Soekarno-Hatta sejak tahun 2006 tepatnya di terminal dua dan kini telah beroperasi di terminal 3 internasional. Sejak berdirinya, Etihad telah tumbuh menjadi salah satu maskapai penerbangan terbesar di dunia dan mendapatkan banyak penghargaan salah satunya yaitu *World's Leading Airline – Customer Experience* yang diraih dari tahun 2022 hingga 2024. Hal ini menunjukkan bahwa Etihad *Airways* mengedepankan

Customer Experience yang salah satunya diperoleh dari pelayanan – pelayanan yang diberikan.

Dalam menjalankan operasional penerbangan harian, Etihad Airways memiliki petugas *ground handling* yang berasal dari PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS). PT. Jasa Angkasa Semesta (JAS) merupakan penyedia layanan penanganan darat bagi maskapai internasional sejak tahun 1984. Perusahaan ini memiliki visi “*To be the First Choice Provider of Airport Services and Solutions in Indonesia*” serta misi “*To Provide Service excellence through Professionalism and Innovation*”. Saat ini, JAS Airport Service melayani lebih dari 49 maskapai penerbangan internasional salah satunya Etihad Airways dan maskapai domestik serta mitra lain di industry perjalanan udara, kargo dan perhotelan, di 12 bandara utama di seluruh Indonesia

TABEL 2
JUMLAH PETUGAS GROUND HANDLING ETIHAD AIRWAYS

Divisi	Jumlah Petugas Ground Handling Etihad	
	Dedicated EY	Penerbangan Harian
Check in Counter	20	11
Boarding Gate	12	5
Ticketing	6	1
Lost and Found	2	2
Services	2	1
AL/Ramp	-	2
AB	-	1
Load Control	-	1
Flight Coordinator	-	1
Total	42	25

Sumber: *Duty Supervisor Etihad Airways, 2025*

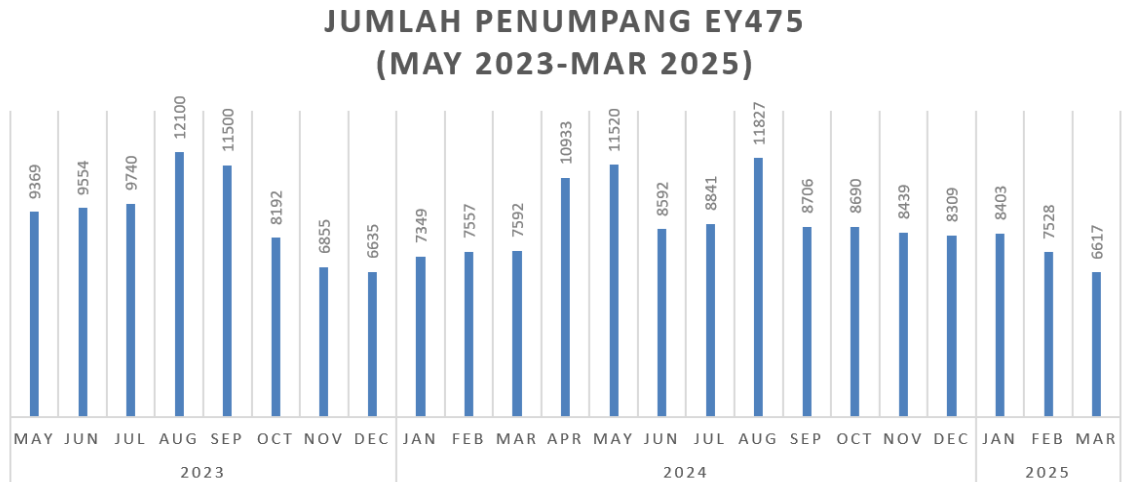
Berdasarkan tabel di atas, jumlah petugas *ground handling dedicated to EY* yaitu sebanyak 42 petugas. Adapun pada saat melaksanakan operasional penerbangan harian, petugas *ground handling Etihad Airways*

yang bertugas yaitu sekitar 25 petugas *ground handling*. Pada saat operasional penerbangan harian divisi *check-in counter* terdiri dari 7 *counter*, 2 *controller*, 1 *ques control* dan 1 *supervisor on duty*. Sedangkan pada *services* jumlahnya menyesuaikan dengan *special case* pada penerbangan saat itu. Jumlah total petugas *ground handling* tersebut diluar dari *supervisor on duty* Etihad Airways.

Pelayanan prima ataupun terjemahan dari istilah “*service excellence*”, atau yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan yang berkualitas tinggi tentu tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang namun juga membangun loyalitas serta reputasi yang baik bagi maskapai. Adapun pernyataan dari (Barata, 2003) bahwa konsep *Service excellence* atau Pelayanan Prima berdasarkan pada aspek “6A” yaitu : Kemampuan (*ability*), Sikap (*Attitude*), Tindakan (*Action*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*) dan Tanggung jawab (*Accountability*).

Sasaran dari penerapan pelayanan prima adalah untuk menciptakan citra positif mengenai kualitas perusahaan, yang pada gilirannya dapat menghasilkan manfaat seperti terjalinnya hubungan yang positif antara pelanggan dengan perusahaan, meningkatnya pemahaman perusahaan terhadap harapan dan kebutuhan pelanggan, serta berfungsi sebagai sarana bagi perusahaan untuk mempertahankan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. (Cahyawati, 2017).

GAMBAR 1
JUMLAH PENUMPANG EY475 PERIODE MAY 2023- MAR 2025



Sumber: *Duty Supervisor Etihad Airways, 2025*

Berdasarkan hasil pra-survei penelitian yang telah dilakukan, diperoleh data penumpang pesawat EY475 periode Mei 2023 hingga Maret 2025 rute CGK-AUH. Hasil perolehan data penumpang di atas menunjukkan fluktuasi yang bisa saja dipengaruhi faktor musim, tipe pesawat dan lainnya. Adapun lonjakan penumpang pada bulan Agustus 2023 sebanyak 12.100 penumpang dikarenakan tipe pesawat yang beroperasi pada bulan tersebut ialah Boeing 777 yang mana memiliki kapasitas lebih besar dibandingkan Boeing 787 yang biasa beroperasi untuk rute CGK-AUH. Sementara itu penurunan cukup signifikan dalam 3 bulan terakhir yaitu periode Januari-Maret 2025 sejumlah 6.617 penumpang belum diketahui pasti faktor penyebabnya. Adapun total penumpang EY475 dalam 23 bulan terakhir sejumlah 204.848 memiliki rata-rata penumpang perbulan sebanyak 8.906 penumpang.

Adapun dalam penelitian (Budiarso, 2024) mengenai kualitas pelayanan *check-in* dan *boarding* di Etihad Airways di Bandara Soekarno-

Hatta (CGK) menunjukkan adanya sejumlah keluhan penumpang yang cukup banyak diperoleh pada area *check-in counter* dan *boarding gate*. Keluhan yang diterima yaitu seperti kurangnya kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan bahasa asing, waktu tunggu pada *check-in counter* yang cukup lama, kesulitan ketika ingin mengganti *seat number*, kurangnya informasi perubahan jam *boarding* serta sikap petugas *ground handling* yang dianggap kurang ramah saat memberikan pelayanan. Adapun diperoleh dari hasil temuan penelitian ini bahwa masih kurangnya indikator keandalan serta daya tanggap petugas dalam melayani penumpang. Temuan ini menunjukkan bahwa perlunya penelitian lebih lanjut terkait penerapan *service excellence* untuk meningkatkan pelayanan petugas *ground handling* Etihad Airways yang lebih baik terhadap penumpang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengeksplorasi “**Penerapan *Service excellence* Petugas *Ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta**”. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membuat penerapan pelayanan prima yang baik agar menaikkan citra pelayanan penumpang Etihad Airways sehingga dapat meningkatkan pengalaman penumpang.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah bagaimana penerapan *service excellence* petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta. Adapun fokus penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kemampuan petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta?
2. Bagaimana penerapan sikap petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta?
3. Bagaimana penerapan tindakan petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta?
4. Bagaimana penerapan penampilan petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta?
5. Bagaimana penerapan perhatian petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta?
6. Bagaimana penerapan tanggung jawab petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *service excellence* petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta. Maka penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan-tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan kemampuan petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta.
2. Mengetahui penerapan sikap petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta.
3. Mengetahui penerapan *action* petugas *ground handling* Etihad Airways di Bandara Soekarno-Hatta.

4. Mengetahui penerapan penampilan petugas *ground handling* Etihad *Airways* di Bandara Soekarno-Hatta.
5. Mengetahui penerapan perhatian petugas *ground handling* Etihad *Airways* di Bandara Soekarno-Hatta.
6. Mengetahui penerapan tanggung jawab petugas *ground handling* Etihad *Airways* di Bandara Soekarno-Hatta.

D. Pembatasan Penelitian

Berikut merupakan Batasan-batasan penelitian pada penyusunan proposal penelitian akhir ini, agar penelitian lebih terfokus dan terarah:

1. Penelitian dilakukan di Etihad *Airways* Jakarta, Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten.
2. Cakupan lingkup penelitian ini dibatasi pada pelayanan petugas *ground handling* Etihad *Airways* pada area *check-in counter* dan *boarding gate*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dengan memperkaya literatur mengenai strategi pelayanan prima dalam industri penerbangan. Dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *service excellence* pada petugas *ground handling* Etihad *Airways*, penelitian ini dapat membantu pengembangan teori manajemen pelayanan *ground handling* yang lebih komprehensif dan relevan dengan konteks saat ini.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi manajemen Etihad *Airways* Jakarta dalam merumuskan strategi efektif untuk meningkatkan *service excellence* petugas *ground handling* Etihad *Airways*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi maskapai lain dan pemangku kepentingan di industri penerbangan dalam upaya peningkatan pelayanan petugas *ground handling* yang berorientasi pada pelanggan.