

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sebuah sektor unggulan di banyak daerah di Indonesia, salah satunya Bandung sebagai Ibu Kota Jawa Barat. Bandung merupakan sebuah daya tarik sektor pariwisata baik bagi wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Dalam melaksanakan aktivitas kepariwisataan, suatu destinasi wisata tentu banyak bergantung pada transportasi, khususnya transportasi udara. Walaupun operasional di Bandara Husein Sastranegara sebagai akses transportasi udara di Bandung mulai dipindahkan ke Bandara Kertajati, namun untuk rute Internasional masih menjadi yang utama di Bandara ini sehingga saat ini Bandung masih merupakan salah satu pintu utama pariwisata di Jawa Barat. (KasumaningrumY, <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-aya/pr-01314532/kunjungan-wisatawan-asing-ke-jawa-barat-meningkat-negara-asalnya-semakin-beragam>. Diakses pada bulan April 2020).

Berikut ini merupakan daftar penerbangan Internasional yang terdapat di Bandara Husein Sastranegara.

TABEL 1
DAFTAR PENERBANGAN INTERNASIONAL DI BANDARA
HUSEIN SASTRANEGARA

KEBERANGKATAN				KEDATANGAN			
No	Destinasi	Maskapai	Flight No.	Type A/C	Maskapai	Flight No.	Type A/C
1	KUALA LUMPUR	AIRASIA Bhd	AK 417	A320	AIRASIA Bhd	AK 416	A320
2	SINGAPURA	AIRASIA	QZ 365	A320	SILKAIR	MI 192	B738
3	SINGAPURA	SILKAIR	MI 191	B738	GARUDA INDONESIA	GA 845	B738
4	SINGAPURA	GARUDA INDONESIA	GA 844	B738	AIRASIA	QZ 366	A320
5	KUALA LUMPUR	AIRASIA Bhd	AK 419	A320	AIRASIA Bhd	AK 418	A320
6	KUALA LUMPUR	MALINDO	OD 301	B738	MALINDO	OD 302	B738
7	SINGAPURA	AIRASIA	QZ 361	A320	AIRASIA	QZ 362	A320
8	SINGAPURA	SILKAIR	MI 193	A320	SILKAIR	MI 194	A320
9	SINGAPURA	SILKAIR	MI 193	A320	SILKAIR	MI 194	A320
10	KUALA LUMPUR	AIRASIA	QZ 173	A320	AIRASIA	QZ 172	A320

Sumber: Angkasapura2.co.id

Bandara Husein Sastranegara di Kota Bandung melayani 2 rute untuk penerbangan Internasional yakni dari dan ke Kuala Lumpur serta Singapura dengan total 5 maskapai lokal maupun internasional yang melayani rute tersebut yang setiap hari kurang lebih terdapat 6 penerbangan, salah satunya adalah SilkAir yang melayani rute dari dan ke Singapura serta menghubungkan penerbangan Internasional lainnya dengan Singapura sebagai *Hub (Transit Point)*.

SilkAir adalah sebuah anak perusahaan dari maskapai penerbangan resmi asal Singapura yakni Singapore Airlines. SilkAir sebagai maskapai premium (*full-service*) telah beroperasi melayani rute regional baik jarak dekat hingga menengah ke 51 destinasi di 14 negara di Asia dan sudah beroperasi di kota Bandung sejak tahun 2011. SilkAir menawarkan layanan menarik bagi penumpang dengan tujuan wisata maupun bisnis (Singaporeair.com). Dalam pelaksanaan operasionalnya, SilkAir sebagai sebuah maskapai memiliki beberapa departemen untuk melayani langsung penumpang. SilkAir juga turut melayani *Travel Agent* sebagai mitra yang turut menjual dan mempromosikan perusahaan ke konsumen.

Departemen yang berhubungan langsung dengan penumpang di SilkAir Bandung sendiri yakni *Customer Services Officer (CSO)* yang melayani penumpang selama proses penerbangan di bandara baik sebelum penerbangan, saat penerbangan, hingga pendaratan pesawat, berakhir sampai penumpang keluar dari bandara dengan aman dan selamat. Adapun *Sales and Reservation* adalah bagian yang menangani segala keperluan penumpang khusus sebelum keberangkatan dari menangani kebutuhan tiket, bagasi, serta segala permintaan individu seperti *Special Service Request (SSR)* atau *Other Service Information (OSI)*. *Sales and Reservation* juga berperan selaku Layanan Konsumen yang bertugas untuk membina hubungan antara pihak maskapai, penumpang, dan pihak yang terkait dengan pelayanan kepada agent penjualan tiket *airline* SilkAir yang ada di kota Bandung yang langsung melayani tiket langsung kepada penumpang.

Dalam pembelian atau pemesanan tiket ini, penumpang boleh langsung kepada *airlines* ataupun dapat membeli tiket melalui *Travel Agent* yang ditunjuk oleh SilkAir sebagai salah satu agennya sehingga akan di pesankan melalui *Global Distribution System (GDS)* yakni sistem reservasi yang menghubungkan *Computer Reservation System (CRS)* dari *airlines* dan pihak agen, sementara *Travel Agent* dapat menghubungi langsung dengan pihak *airlines* melalui bagian *Sales and Reservation*.

Pada pelaksanaan proses pelayanan pembelian tiket tersebut terdapat juga keluhan yang dilontarkan oleh *Travel Agent*. Berdasarkan wawancara dengan Manajemen SilkAir Bandung, keluhan yang dilontarkan oleh *Travel Agent* terkait pelayanan yang diberikan oleh SilkAir khususnya *Sales and Reservation* antara lain adalah:

- a) Mendapat tanggapan email yang lama dari bagian *Sales and Reservation* perihal banyak hal seperti: *Check booking reference*, koreksi nama penumpang yang sudah *ticketed*, meminta *assist* untuk *excess baggage*; *seat request*; *special meal request*, permintaan DAPO (*Do As Possible*), *Asisst group request*, *reissue special case*, dan *refund manual special case*.
- b) Agen juga kesulitan untuk menghubungi bagian *Sales and Reservation* melalui telepon.

Dampak dari keluhan tersebut adalah munculnya rasa kecewa *Travel Agent* terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian *Sales and Reservation* SilkAir Bandung. Berdasarkan pendapat menurut Tjiptono (2014:447) bahwa keluhan terbagai menjadi dua jenis, yakni *Instrumental Complaint*

dan *Non Instrumental Complaint*. *Instrumental Complaint* adalah keluhan yang diungkapkan memiliki tujuan untuk mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan langsung disampaikan kepada perusahaan dengan harapan perusahaan dapat memperbaiki situasi tersebut, sementara *Non-Instrumental Complaint* adalah keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Komplain ini mencakup pula *Instrumental Complain* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan kepada pihak yang menimbulkan masalah. Keluhan atas keterlambatan layanan yang diberikan kepada *Travel Agent* juga dapat menjadi indikator pelayanan yang kurang baik bagi penumpang SilkAir yang dilayani oleh Agen tersebut.

Berikut merupakan beberapa *Travel Agent* yang menjadi agen penjualan resmi dari SilkAir Bandung.

TABEL 2
DAFTAR TRAVEL AGENT RESMI SILKAIR BANDUNG

NO	AGENT PENJUALAN RESMI SILKAIR BANDUNG	ALAMAT
1	ANTAVAYA TOUR	JL. PASIR KALIKI NO.161 BANDUNG
2	BAYU BUANA TRAVEL SERVICES	JL. PASIR KALIKI NO150D BANDUNG
3	INTERLINK TOURS AND TRAVEL	JL. CILIWUNG NO.18 BANDUNG 40114
4	JAYAPRIMA TOURS TRAVEL AND TRANSPORT	JALAN PROF. SURYA SUMANTRI KAV. 8A
5	PANORAMA TOURS	JL. SUNDA NO.76D BANDUNG
6	WITA TOURS	JL. WASTUKENCANA NO.44 BANDUNG
7	GOLDEN RAMA	JL. PAJAJARAN NO.6
8	DWIDAYA TOURS	JL. PASIR KALIKI NO.25-27

Sumber: SilkAir Bandung (2020)

Pengertian layanan menurut Gronroos (27: 1990) dapat diartikan sebagai sebuah atau serangkaian kegiatan yang biasanya tidak berwujud serta berlangsung dalam interaksi antara pelanggan dan layanan yang diberikan oleh karyawan atau sistem penyedia layanan untuk memenuhi serta sebagai solusi untuk masalah dari pelanggan.

Berdasarkan layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan maka apabila keinginan pelanggan baik terpenuhi ataupun tidak, maka akan timbul penilaian terhadap kualitas dari pelayanan yang sudah diberikan. Kualitas pelayanan menunjukkan akan tingkat baik atau tidak pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Menurut Ratmiko dan Atik (2005) kualitas pelayanan adalah sebuah ukuran dari kesuksesan pelayanan yang ditentukan dari tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian kebutuhan penerima layanan sebisa mungkin harus terpenuhi agar kepuasan diperoleh.

Kepuasan didefinisikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu untuk membuat menjadi lebih memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan menurut Kotler (2003: 61) kepuasan diartikan sebagai suatu perasaan seseorang baik kecewa ataupun senang yang dialami setelah membandingkan antara hasil akhir sebuah produk atau persepsi kinerja dengan harapan (ekspektasi) yang dipikirkannya. Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berperan sebagai hal yang penting dan sangat berpengaruh terhadap minat seseorang, tanpa

adanya pelayanan yang tepat jasa atau produk tidak akan disukai oleh konsumen. Oleh karena itu, menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2010: 116) kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang terdiri dari bukti daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan reliabilitas (*reliability*).

Berdasarkan uraian sebelumnya bahwa terdapat keluhan yang disampaikan terhadap layanan dari *Sales and Reservation SilkAir Bandung*, dikatakan oleh bahwa terdapat lebih dari 20 staf *Ticketing Travel Agent* yang mengeluh terhadap pelayanan dari *Sales and Reservation SilkAir Bandung* setiap bulannya. Menurut Kottler (2005) bahwa “Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa.” sehingga hal ini menunjukkan bahwa masih adanya rasa kecewa dari Travel Agen selaku agen penjualan yang idealnya perusahaan dapat dikatakan optimal apabila keluhan sesedikit mungkin bahkan tidak ada sama sekali.

Keluhan yang disampaikan *Travel Agent* kepada airline pada dasarnya merupakan representasi dari keluhan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh SilkAir. Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Sales and Reservation di SilkAir Bandung.”

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Belum optimalnya layanan *Sales and*

Reservation kepada *Travel Agent* sebagai agen penjualan SilkAir khususnya di Kota Bandung. Kemudian peneliti jabarkan melalui identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana ekspektasi di *Travel Agent* terhadap pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung ?
- b. Bagaimana persepsi *Travel Agent* terhadap pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung ?
- c. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung terhadap *Travel Agent* mitra SilkAir ?

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah penelitian ini dalam sisi sampel yaitu dengan menentukan *Travel Agent* yang menjadi agen penjualan SilkAir Bandung sebagai responden.

C. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan yang terdapat pada penelitian proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Formal

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Jurusan Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui ekspektasi di *Travel Agent* terhadap pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung.
- b. Untuk mengetahui persepsi *Travel Agent* terhadap pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung.
- c. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *Sales and Reservation* SilkAir Bandung terhadap *Travel Agent* mitra SilkAir.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari hasil penelitian ini adalah untuk mengembangkan pengetahuan yang terkait dengan sektor perjalanan khususnya mengenai kualitas pelayanan yang ditinjau dari ekspektasi dan persepsi *Travel Agent* terhadap bagian *Sales and Reservation* di Kantor SilkAir Bandung dan sebagai gambaran kepada SilkAir mengenai persepsi dari *Travel Agent* mengenai kualitas pelayanan SilkAir sendiri.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari dilaksanakannya penelitian ini terbagi menjadi dua yakni:

a. Untuk Peneliti

Untuk melatih kemampuan berpikir kritis dalam menemukan masalah permasalahan di Industri Perjalanan.

b. Untuk Lokus

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi serta pengembangan Kualitas Pelayanan bagian *Sales and Reservation* SilkAir Bandung.