

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman meningkatnya pertumbuhan kebutuhan manusia menggunakan transportasi udara, membuat persaingan antar maskapai penerbangan lebih ketat dan kompetitif. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penumpang menggunakan maskapai penerbangan. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2011). Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap penumpang, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik bagi penumpang, sehingga penumpang dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak maskapai penerbangan.

Standar pelayanan ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan, Perhubungan No. PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang. Standar pelayanan yang dimaksud, meliputi standar pelayanan sebelum penerbangan (pre-flight), standar pelayanan selama penerbangan (in-flight) dan standar pelayanan setelah penerbangan (post-flight). Standar pelayanan sebelum penerbangan terdiri dari: informasi penerbangan, pemesanan tiket (reservation),

penerbitan tiket (ticketing), pelaporan tiket sebelum keberangkatan (check-in), proses boarding (boarding), dan penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan denied boarding passenger. Sedangkan, standar pelayanan selama penerbangan meliputi fasilitas dalam pesawat udara, makanan dan minuman, dan awak pesawat. Sementara itu, standar pelayanan tambahan setelah penerbangan, ditujukan bagi penumpang berkebutuhan khusus, terdiri dari proses turun pesawat, transit atau transfer, dan pengambilan bagasi tercatat.

Wings Air (Wings Abadi Airlines) adalah sebuah maskapai penerbangan domestik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Wings Air mulai beroperasi sejak tahun 2003 dan mengoperasikan penerbangan domestik ke seluruh Indonesia dan masuk ke bandar udara Tebelian Sintang pada tanggal 26 April 2018. Kehadiran maskapai Wings Air di kota Sintang dilatarbelakangi tingginya permintaan jasa transportasi sejalan dengan perkembangan ekonomi daerah, permintaan masyarakat dan pasar penerbangan yang semakin dinamis. Kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk atau jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaannya. Menurut Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2014) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Bandar Udara Tebelian Sintang terletak di Desa Tebelian, Kabupaten Sintang, Provinsi Kalimantan Barat dengan jarak 15,3 km atau sekitar 23 menit dari kota Sintang yang melayani penerbangan domestik dengan jalur rute penerbangan Sintang – Pontianak dan sebaliknya. Bandara ini telah memenuhi kualifikasi standar keselamatan, keamanan dan kenyamanan sesuai peraturan keselamatan penerbangan sipil, memiliki landas pacu (runway) 1.660 meter dan lebar 30 meter. Peresmian Bandara Tebelian diawali dengan pendaratan pertama Wings Air bernomor IW 1370 dengan penerbangan menggunakan ATR 72-600 dengan menjadikan Wings Air maskapai perdana yang lepas landas di Bandar Udara Tebelian. Petugas atau staff maskapai Wings Air di Bandar Udara Tebelian Sintang sepenuhnya bertanggung jawab terhadap penumpang pada saat melakukan pelaporan tiket sebelum keberangkatan (check-in), pemeriksaan barang penumpang, menuju ke ruang tunggu, dan masuk kedalam pesawat hingga pesawat terbang (take-off).

Namun nyatanya dalam pelayanan masih banyak terjadi permasalahan dari pihak maskapai Wings Air seperti bagasi rusak serta delay hingga tidak sesuai dengan ketepatan waktu penerbangan, baik pada saat keberangkatan maupun kedatangan. Ketepatan waktu merupakan aspek yang sangat penting dari suatu perusahaan penerbangan di dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa angkutan udara. Ketetapan waktu dalam penyelenggaraan jadwal penerbangan akan menjadi pertimbangan utama dan juga sebagai tolak ukur kepercayaan para pengguna jasa angkutan udara. Adapun permasalahan yang pernah terjadi pada Wings Air yaitu kesalahan mendarat di Bandar Udara Susilo

Sintang yang merupakan bandar udara lama yang sudah ditutup dan di gantikan oleh Bandar Udara Tebelian Sintang. Penerbangan Wings Air dari Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak (PNK) tujuan Bandar Udara Tebelian Sintang (SQG) Penerbangan menggunakan pesawat ATR 72-600 (AT76) registrasi PK-WHF mengalami keterlambatan dikarenakan untuk alasan memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Sebagai konsumen, memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal serta mendapatkan kenyamanan dan keamanan karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap seberapa besar tingkat minat konsumen menggunakan maskapai Wings Air. Untuk mendapatkan minat serta kepercayaan dari penumpang haruslah memenuhi semua aspek dalam memberikan kualitas yang terbaik dengan pengelolaan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Selain itu akan terciptanya kepuasan dan minat serta loyalitas penumpang menggunakan maskapai Wings Air dengan kualitas pelayanan yang maksimal serta memberikan rasa aman dan kenyamanan selama proses keberlangsungan penerbangan dari tempat asal hingga sampai ke tempat tujuannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pelanggan menggunakan maskapai Wings Air di Bandara Udara Tebelian Sintang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pelanggan menggunakan maskapai Wings Air di Bandar Udara Tebelian Sintang ?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut dapat lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis meneliti kualitas pelayanan maskapai Wings Air terhadap penumpang.
2. Penulis meneliti minat pelanggan menggunakan maskapai Wings Air di bandar udara Tebelian Sintang
3. Penulis meneliti hanya di ruang lingkup makapai Wings Air di Bandar Udara Tebelian Sintang

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas, adapun tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh penulis, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Wings Air kepada penumpang yang berpengaruh pada minat pelanggan menggunakan maskapai Wings Air di bandar udara Tebelian Sintang.
2. Untuk mengetahui tingkat minat penumpang menggunakan maskapai Wing Air setelah pernah mengalami permasalahan - permasalahan yang terjadi di maskapai Wing Air.
3. Untuk mengetahui tentang prasarana serta fasilitas yang di tawarkan oleh maskapai Wings Air.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak :

1. Menambah wawasan bagi penulis dan penerapan ilmu yang dipelajari dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian serta sebagai referensi bagi penulis untuk mempersiapkan diri di dunia kerja penerbangan.
2. Sebagai pengembangan ilmu bagi akademik untuk mengaplikasikan kepada Truna/i selanjutnya yang akan melaksanakan penelitian.

3. Hasil penelitian dapat dijadikan sarana untuk perusahaan maskapai Wings Air dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan minat pelanggan menggunakan maskapai Wings Air di Bandar Udara Tebelian Sintang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdapat 5 BAB, yaitu :

1. BAB I Bab ini menjelaskan pendahuluan dalam skripsi dimana didalamnya terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
2. BAB II Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang menjadikan masalah pada penelitian skripsi, didalam bab ini juga menjelaskan tentang landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis.
3. BAB III Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.
4. BAB IV Bab ini menjelaskan tentang deskripsi data, gambaran umum responden, hasil observasi, hasil uji validitas dan reliabilitas, uji hipotesis (Uji T, Uji Regresi, Uji Korelasi dan Uji Determinasi) dan pembahasan
5. BAB V Bab ini merupakan kesimpulan yang dibuat penulis dari keseluruhan pengamatan dan analisa yang telah dilakukan penulis berdasarkan data yang didapat sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat.