

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kemajuan pada zaman serba modern khususnya para pengusaha bisnis yang bergerak di bidang jasa kini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini didorong oleh kemajuan di bidang teknologi dan ilmu pengetahuan serta alat-alat canggih yang mempermudah setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas usahanya. Terlebih kualitas kinerja sumber daya manusia dalam bidang jasa sangat diperhitungkan dalam dunia bisnis, karena kualitas kinerja sumber daya manusia berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Tjiptono (2012: 301) menyatakan kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama sebagai tolak ukur daya saing perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam dunia kerja. Oleh karena itu, dalam mengatur sumber daya manusia harus dengan standar operasional dan prosedur yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Pengertian manajemen sumber daya manusia Dikutip dari buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Suatu Pendekatan Makro) (2012) MSDM merupakan hal-hal yang mencakup tentang pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja

maupun yang berusaha sendiri. Taviyastuti (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan sebuah kriteria dari pencapaian hasil kerja SDM yang optimal yang menentukan kelangsungan hidup sebuah usaha. Arif (2013) Kinerja juga dapat diartikan sebuah penilaian yang diukur berdasarkan dampak dari strategi-strategi dan orientasi di dalam organisasi. Jadi kualitas dan kinerja saling berhubungan. Terlebih kualitas pelayanan sumber daya manusia kepada penumpang di sebuah bandara. Kualitas pelayanan sumber daya manusia terlebih kinerja petugas check-in counter di bandara ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pengguna jasa atau penumpang. Menurut Hill, Brierley & MaDougall yang dikutip oleh Tjiptono (2012:319), kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja “produk total” sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (customer requirements). Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah *“doing best what matters most to customers”*.

Kualitas kinerja sumber daya manusia tidak hanya berpengaruh pada kepuasan penumpang, tapi juga berpengaruh pada maskapai yang akan bekerjasama dengan bandara tersebut. Menurut jurnal internasional ilmu sosial dan perilaku berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Bandara” Oleh Arnoldina Pabedinskaitè^a dituliskan bahwa penilaian kualitas dan kinerja sumber daya manusia di bandara telah meningkatkan permintaan akan layanan dan kebutuhan penumpang. Oleh karena itu, perlu adanya kinerja dan layanan sumber daya manusia yang lebih baik di dalam pengelolaan bandara. Sehingga, lebih efisien dalam melayani penumpang atau bagasi.

Layanan para petugas atau karyawan sangat menentukan kepuasan para konsumen pengguna jasa penerbangan. Operasi dan layanan yang diberikan oleh bandara saat ini dilakukan dari berbagai macam perspektif, mulai dari perspektif penumpang hingga perspektif sumber daya manusia di bandara itu sendiri. Karena penelitian ini ingin mengetahui persepsi penumpang mengenai kinerja petugas check-in counter maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport, berangkat dari pengalaman pribadi penulis yang pernah melakukan magang, untuk melakukan penilaian mengenai kinerja petugas check-in counter Maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian ini terfokus pada penilaian petugas di check in counter. Dimana penumpang akan merasa puas setelah kebutuhannya segera dipenuhi. Ekspektasi penumpang adalah merasa puas akan kinerja petugas check in counter Citilink di bandara Yogyakarta International Airport, namun masih ada penumpang yang mengeluhkan ketepatan kerja petugas di sebuah bandara. Bahkan penumpang masih ada yang merasakan ketidakjelasan informasi terkait penerbangannya. Karena itu peneliti ingin meneliti tentang masalah kinerja sumber daya manusia di bandara Yogyakarta International Airport dan terfokus pada bagian check in counter maskapai Citilink.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang terurai diatas maka dapat disimpulkan rumusannya masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kinerja sumber daya petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport?

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan ini dibatasi pada penilaian kualitas sumber daya manusia di Bandara Yogyakarta International Airport terutama pada bagian check in counter maskapai Citilink dan penilaian penumpang maskapai Citilink mengenai kinerja petugas check in counter untuk di Bandara Yogyakarta International Airport.

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja petugas check-in counter maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta International Airport ditinjau dari perspektif pengguna jasa penerbangan. Tujuan khusus dari penelitian ini yang pertama adalah mengetahui kinerja sumber daya manusia yang efektif. Kedua, mengetahui kinerja petugas check in counter maskapai Citilink di Bandara Yogyakarta International Airport dari persepsi penumpang. Ketiga, Mengetahui pengaruh antara kinerja sumber daya manusia dengan kepuasan pengguna jasa penerbangan.

E. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kinerja petugas check-in counter Maskapai Citilink dan

meningkatkan strategi terintegrasi dalam perencanaan sumber daya manusia yang efektif. Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia khususnya di bidang penerbangan. Manfaat lainnya adalah dapat mengidentifikasi suatu masalah secara sistematis, dan yang terakhir adalah meminimalisir terjadinya ketidakpuasan penumpang maskapai Citilink di bandara Yogyakarta International Airport

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari 5 BAB, yaitu :

BAB I: Bab ini menjelaskan pendahuluan dalam skripsi dimana didalamnya terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang menjadikan masalah didalam proposal penelitian ini, didalam bab ini juga menjelaskan tentang landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III: Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: Bab ini menjelaskan tentang uji hipotesis, laporan mengenai hasil-hasil yang diperoleh. Karena penulis menggunakan penelitian

kuantitatif maka dalam bab ini penulis juga menjelaskan mengenai deskripsi data, pengujian hipotesis dan pembahasan.

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.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

