

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Saat ini manusia didukung kemajuan teknologi yang sangat pesat disertai kemajuan moda transportasi yang juga tidak ketinggalan. Penggunaan transportasi bisa dengan mudah menggunakan berbagai pilihan baik transportasi darat, laut dan udara. Jumlah penggunaan transportasi udara di Indonesia terbilang fluktuatif dan sangat meningkat dari tahun ketahun.

Peningkatan atau kemajuan transportasi udara dapat kita lihat dari 3 tahun belakangan ini ditabel berikut :

**Tabel 1.1 Tentang meningkatnya Transportasi darat dari tahun ketahun**

Tahun	Jumlah penumpang
2019	17,37% (282.217,1) Penumpang
2018	8,82 % (240.449,7) Penumpang
2017	8,3% (220.966,6) Penumpang

**Sumber Data : BPS Pengolah data dan prediksi: Supply Chain Indonesia (2009)**

Karena banyaknya penggunaan pesawat terbang maka harus diperhatikan pula Bandar Udara yang juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang disediakan pihak Bandar Udara untuk mempermudah penumpang saat hendak melakukan perjalanan.

Kepuasan Menurut Kotler (2017), Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasilnya) yang diharapkan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para pengguna jasa transportasi penerbangan yang telah dipilihnya. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Duari (2018:) yang menjelaskan bahwa pihak perusahaan penerbangan

harus memperhatikan mutu atau kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh International Air Transport Association (IATA), diantaranya tingkat keamanan dan ketepatan penerbangan.

Kualitas pelayanan Menurut Kotler (2016), merupakan totalitas dari bentuk dari karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Jasa penerbangan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang merupakan hal yang wajib dilakukan oleh perusahaan penerbangan. mengingat dengan semakin ketatnya persaingan didunia penerbangan membuat maskapai penerbangan harus terus memperbaiki kualitas pelayanannya agar bisa terus bersaing dengan maskapai penerbangan lain.

Maskapai Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan Nasional Indonesia. Ditengah persaingan antar maskapai penerbangan yang semakin ketat, banyak upaya yang dilakukan maskapai penerbangan tak terkecuali Garuda Indonesia. Sebagai perusahaan penerbangan terlama di Indonesia, Garuda Indonesia masih stabil dalam bersaing dengan maskapai penerbangan baru lainnya. Garuda Indonesia mencari menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama sisi performa pelayanan pada saat check in. Garuda Indonesia memberikan full service carrier dengan memberikan beberapa fasilitas, yaitu lobby lounge, Garuda frequent flyer, kartu kredit khusus Garuda dengan Citibank, sector penerbangan murah dengan memaksimalkan Citilink sebagai fighting brand (Emirsyah Satta, 2006). Untuk meningkatnya pelayanan yang disediakan oleh pihak PT. Garuda Indonesia terhadap maskapai Garuda Indonesia harus diteliti terlebih dahulu Fasilitas suatu bandara yang memiliki hubungan terhadap kepuasan penumpang, dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan penumpang dimana

perusahaan memaksimalkan pengalaman penumpang yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Gapura Angkasa adalah perusahaan patungan yang didirikan pada tanggal 26 Januari 1998 oleh tiga BUMN yaitu PT.Garuda Indonesia (persero) Tbk, PT.Angkasa Pura I (Persero) dan PT.Angkasa Pura II (Persero) yang bergerak dibidang usaha jasa ground handling dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara. Salah satu Bandar Udara yang dikelola dibawah manajemen PT.Gapura Angkasa adalah Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Garuda Indonesia salah satu penerbangan Indonesia yang memiliki kualitas dalam pelayanan supaya menciptakan daya saing dan peningkatan per penumpang maka perlu ditingkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan penumpang salah satunya adalah check-in. Check-In adalah proses konfirmasi calon penumpang pada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat terbang. Check-in dapat dilakukan secara manual di setiap counter maskapai atau secara mandiri yang bisa dilakukan pada mesin check-in (self check-in) yang disediakan di setiap bandara, (Tamin, 2008).

Peneliti pernah mengalami menangani penumpang check-in saat On Job Training di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali tepatnya di keberangkatan Internasional, yang saya dapat dari situ yaitu dimana penumpang antriannya panjang dan harus menunggu lama, dan waktu proses dalam check-in itu sendiri melebihi batas yang ditentukan peraturan menteri No 178 tahun 2015 waktu normal yang dibutuhkan untuk menunggu antrian kurang lebih 30 menit dan ketika proses check-in 2 menit 30 detik, saya masih bingung kenapa bisa seperti itu, dan berdasarkan latar belakang masalah diatas maka saya selaku penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai” **Pengaruh Kualitas Pelayanan Proses Check-in Oleh PT. Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo**”

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan proses Check In oleh PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo?
2. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan Check In PT. Gapura Angkasa oleh Maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

## **C. BATASAN MASALAH**

1. Penelitian ini difokuskan untuk membahas pengaruh kualitas pelayanan check-in terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo
2. Penelitian ini hanya dilakukan di area check-in dan ruangan keberangkatan maskapai Garuda Indonesia di Banda Udara Komodo Labuan Bajo.

## **D. TUJUAN PENELITIAN**

- a. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas proses Check In oleh PT. Gapura Angkasa terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia pada saat check-in di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo?
- b. Mengetahui Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan Check In PT. Gapura Angkasa oleh Maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

## E. MANFAAT PENELITIAN

### a. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dari Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan dan juga untuk menambah wawasan sebelum terjun ke dunia kerja.

### b. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi penelitiannya selanjutnya yang membahas tentang sumber daya manusia.

