

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

Tingkat kualitas yang dirasakan oleh sistem informasi SDM adalah dengan derajat perasaan dalam menerima apa yang diberikan oleh perusahaan (Gasperz, 2001). Derajat terhadap kinerja karyawan yang dirasakan oleh tingkat penilaian yang dialami oleh (Supranto, 2006). Peningkatan kualitas merupakan aktivitas teknik dan manajemen, dimana kita mengukur karakteristik kualitas dari produk (barang dan/atau jasa), kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi produk yang diinginkan pelanggan, serta mengambil tindakan peningkatan yang tepat apabila ditemukan perbedaan di antara kinerja aktual dan standar (Gasperz, 2001)

A. . LANDASAN TEORI

1. Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam menenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas Menurut Tjiptono (2012), dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen untuk dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Pelayanan merupakan salah satu produk yang dihasilkan dari lembaga perusahaan untuk membantu memenuhi kebutuhan pelanggan menurut Sinambela (2010) pada dasar setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan oleh kehidupan manusia. Menurut Kotlem dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Monier (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseroang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan kahikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkeselimbangan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan Menurut Tjiptono (2016), adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan kosumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- 2) Sopan santun dan keramahan ketika meberikan pelayanan.
- 3) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk

- 4) Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

2. Pengertian check-in counter

Check-in counter adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk oleh Bandar Udara tersebut. Fasilitas check-in counter harus dirancang untuk dapat menampung segala peralatan dibutuhkan untuk check-in (computer, printer, dan lain-lain) dan memungkinkan gerakan petugas yang efisien. Check-in service merupakan pelayanan penumpang di bandara sebelum penerbangan yang dilaksanakan oleh ground staff station perusahaan penerbangan atau mitra usaha agen jasa ground handling yang melaksanakan pelayanan check-in, penanganan bagasi, barang. Waktu normal yang dibutuhkan untuk menunggu dalam antrian proses pelayanan check-in counter adalah kurang dari 30 menit dan ketika proses check-in adalah 2 menit 30 detik (peraturan menteri No 178 tahun 2015). Komponen utama dalam teori antrian yang harus benar-benar diketahui dan dipahami yaitu tingkat kedatangan, tingkat keberangkatan atau pelayanan, dan disiplin antrian check-in (Tamin, 2008).

Berdasarkan peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa dimuat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 178 Tahun 2015

Bentuk pelayanan	Indictor	Tolak ukur	Uraian tolak ukur
Pelayanan check-in	Waktu	Waktu menunggu : <30 menit	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu check-in per

			penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter check-in
		Waktu proses :2 menit 30 detik	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang

Sumber : menteri perhubungan Republik Indonesia

a. Bentuk pelayanan

Yang dimaksud dengan bentuk pelayanan adalah fasilitas yang disediakan penyelenggaraan jasa dalam pemenuhan pelayanan kepada pengguna jasa bandara.

b. Indikator kualitas pelayanan

Yang dimaksud dengan indikator pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Indikator kualitas pelayanan untuk setiap jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

- 1) Waktu tunggu yaitu waktu yang diukur sejak masuk kedalam antrian sampai siap melayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan.
- 2) Waktu proses yaitu waktu yang diukur sejak mulai diproses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan.

c. Tolak ukur

Yang dimaksud dengan tolak ukur adalah kualitas pelayanan yang harus dicapai berdasarkan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.

3. Kepuasan Penumpang

a. Penumpang

Menurut Damadjati (1995) Pengertian penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam pesawat udara atau alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggara angkutan tersebut.

Menurut Yoeti (1999) Pengertian penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan adalah pelanggan perusahaan barang dan jasa mereka dapat berwujud seseorang (individu) dan dapat pula sebagai suatu perusahaan.

Dapat disimpulkan yang dimaksud dengan penumpang dapat diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa angkutan untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain dapat didefinisikan seseorang yang telah membeli tiket, berarti orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak atau persetujuan dengan pengangkut tertera didalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

b. Pengertian Kepuasan

Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya, Olover (dalam supranto, 2011).

Menurut Kotler (dalam Lupiyoad, 2013), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan suatu produk sebagai akhir dari suatu proses penjualan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Memuaskan kebutuhan pengguna Bandar Udara adalah keinginan setiap perusahaan Bandar Udara. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pengguna Bandar Udara dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pengguna Bandar Udara yang puas terhadap produk jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali pada kemuadian hari.

B. PENELITIAN YANG RELAVAN

Penelitian ini mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan check-in oleh PT. Garuda
Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan**

Bajo”sangat menarik untuk manjadi penelitian karena saat ini pesaing jasa penerbangan berpengaruh positif pada konsumen apa lagi dengan kepuasan pelayanan yang mereka dapatkan pada saat menggunakan fasilitas bandara.

Tabel 2.2 Penelitian yang relavan

No	Nama penelitian	Tahun Penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Syarif Maulana	2016	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI	<p>1. Terdapat penagruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TOI</p> <p>2. Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TOI</p> <p>3. Terdapat penagruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan pada PT.TOI</p>

2.	Ezra Laurentia Widjaja	2017	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air, dan variable assurance adalah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air
3.	Evan Chandra Kusuma	2018	Pengaruh nilai yang diterima pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan : kepuasan pelanggan sebagai mediator dan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini dapat dijelaskan bahwa pelanggan akan merasa loyal jika pelanggan tersebut puas terhadap nilai yang diterima yang diberikan oleh layanan tiket kereta api secara online distasiun kota Baru Malang.

			gender sebagai moderator	
--	--	--	--------------------------	--

Hasil penelitian diatas menunjukkan beberapa kemiripan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Adapun kemiripan dari penelitian ini dan penelitian sebelumnya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Komodo Labuan Bajo.

C. KERANGKA PEMIKIRAN OPERASIONAL

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan pradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir (Sugiyono,2010).

Pada penelitian dapat dirumuskan bahwa kualitas pelayanan saat check in dipengaruhi oleh kepercayaan penumpang terhadap maskapai yang mereka pilih. Maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut



Gambar 2.2 kerangka pemikiran operasional

D. HIPOTESIS

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang masih perlu diuji kebenarannya (Hasibuan, 2005). Berdasarkan teori yang disampaikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : tidak ada pengaruh kualitas Bandar Udara terhadap kepuasan penumpang

Ha : ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

