BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandar Udara Abdul Rachman Saleh merupakan salah satu bandar udara domestik yang terletak di Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang. Bandar udara ini dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Hal ini berbeda dengan bandar udara lain yang biasanya dikelola oleh PT Angkasa Pura atau Kementerian Perhubungan. Banyak maskapai yang beroperasi di bandar udara ini, antara lain Garuda Indonesia, Lion Air, Wings Air, Citilink, Batik Air, dan Sriwijaya Air. Bandar Udara Abdul Rachman Saleh, saat ini sedang mempersiapkan diri menjadi bandar udara internasional.

Dalam menunjang operasional bandara, terdapat divisi yang khusus menangani wilayah sisi udara, yaitu Apron Movement Control (AMC) yang merupakan unit yang bertugas mengawasi parking stand pesawat setelah menerima estimate dari unit Aerodrom Control (ADC). Sebelum menentukan parking stand pesawat, unit AMC berkoordinasi dengan pihak airline atau operator penerbangan agar proses mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turunnya penumpang dan bongkar muat barang kargo, dan pos berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya tersebut, maka unit AMC harus dapat menjalankan kinerjanya dengan baik dan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pihak airline atau maskapai.

Supranto (2011) menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu produk atau jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan panggan. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tjiptono (2007) mengemukakan tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), reability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (komunikasi), dan responsivines (cepat tanggap).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah penting. Penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual tentang mutu

hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan akan bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspetasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas, dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas (Utami, 2012).

Unit Apron Movement Control (AMC) yang bertugas mengawasi area parking stand pesawat, harus memastikan bahwa personel yang bekerja di area

tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk mendukung keamanan dan keselamatan penerbangan serta memberikan kepuasan kepada airline. Pada kenyataannya masih banyak personel AMC yang melakukan pelanggaran di area parking stand. Salah satu contoh penelitian yang dilakukan Budiarto dan Wiyanto (2019) dengan judul Optimalisasi Pengawasan Unit Apron Movement Control (AMC) dengan Closed Circuit Television (CCTV) terhadap Ketertiban di Make-up/Break down Area Terminal 1 (satu) Bandar Udara Surabaya, hasilnya menunjukan bahwa masih banyak pelanggaran yang terjadi di make-up/break down area Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya seperti kendaraan yang diparkirkan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat berdampak besar terhadap keselamatan penerbangan dan ketidakpuasan airline selaku pihak pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS APRON MOVEMENT CONTROL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASKAPAI BATIK AIR DI BANDAR UDARA ABDUL RACHMAN SALEH MALANG".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kinerja petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang?
3. Bagaimana pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang?
4. Seberapa besar pengaruh pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang?

C. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Penulis membatasi masalah pada kepuasan Maskapai Batik Air yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kinerja petugas apron movement control di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak di capai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk mengalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kinerja petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
3. Mengetahui pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas AMC terhadap kepuasan Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa :

1. Menambah wawasan dan kemampuan berpikir penulis mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.
2. Menjadi bahan masukan atau pertimbangan bagi perusahaan untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan unit AMC.
3. Hasil penelitian dapat menambah referensi bagi perpustakaan STTKD.
4. Dapat dijadikan sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang mengambil topik atau masalah yang sejenis.