d. Menempatkan diri pada posisi yang mudah dilihat penerbang.

e. Memandu pesawat udara yang akan berangkat sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun pelayanan pemanduan pesawat udara sebagai berikut :

a. Mengadakan koordinasi dengan petugas Airlines/Ground Handling Agent.

b. Melaksanakan pemanduan pesawat udara dan mengadakan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait terutama pelaksanaan pemanduan pesawat udara yang sedang mengalami ancaman bom, pesawat udara yang karena sesuatu kerusakan perlu dipandu yang memerlukan langkah-langkah sebagai berikut :

   1) Memperhatikan dengan baik dan benar lokasi pesawat udara yang akan dipandu.

   2) Membuka frekuensi radio komunikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

   3) Mengadakan koordinasi dengan unit OIC (khusus Bandara Soekarno-Hatta, Polonia dan Halim Perdanakusuma) atau unit terkait, Airlines dan Air Traffic Control (ATC).

   4) Mengikuti instruksi petugas Air Traffic Control (ATC) dengan mempergunakan radio komunikasi sesuai ketentuan yang berlaku.

   5) Melaporkan ke petugas Air Traffic Control (ATC) bila pemanduan telah selesai.

c. Pelayanan pencatatan data penerbangan.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA STTKD

1) Mencatat block-on time (waktu pesawat udara baru berhenti di tempat parkir).
2) Mencatat data pesawat udara (registrasi, tipe) dan block-off time (waktu pesawat udara berangkat dari tempat parkir).
3) Mencatat data pesawat udara (registrasi, tipe) baik yang datang/berangkat dari/ke hangar ataupun dari suatu tempat parkir ke tempat parkir yang lain.
4) Mencatat data pelayanan marshalling.
5) Mencatat data penerbangan yang kembali (Return Back to Stand).
6) Mencatat pesawat udara yang melakukan parkir di luar ketentuan yang telah berlaku (salah parkir, salah informasi baik penerbangnya ataupun petugas Air Traffic Control).

5. Batik Air

Batik Air adalah maskapai penerbangan swasta terbaru di Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Untuk mengalihkan jumlah pesanan Lion Air, maskapai yang didirikan Rusdi Kirana itu berencana mendirikan maskapai full service bernama Batik Air yang akan menggunakan pesawat Boeing 737-900ER pada Maret 2013. Tepatnya, Batik Air resmi beroperasi pada pertengahan 2013 tepatnya dari Jakarta menuju Manado pada 3 Mei 2013 (Jumat). Pesawat lepas landas dari Jakarta pukul 10.00 WIB dan tiba di Manado pukul 14.00 WITA.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
DWI WARNA CIMDEKTA
STTKD
YOGYAKARTA

Kantor pusat penerbangan terletak di Manado, Sulawesi, dan tujuannya adalah untuk fokus pada penerbangan ke Asia selatan dan timur. Seperti namanya, Batik Airlines menganut slogan “Journey Start” yaitu menggunakan corak batik pada badan pesawat sebagai ikon, dan bagian belakang pesawat dihiasi corak batik.Hal inilah yang membuat pesawat Batik Airlines dan maskapai lain (termasuk yang bermotif kain khas Indonesia. Pada tulisan di badan pesawat dan logo Batik Aviation, kata “batik” dengan huruf “b” tersebut dibentuk sedemikian rupa sehingga muncul canting, yang sering digunakan untuk melukis motif pada kain batik untuk menegaskan inspirasi dari batik itu sendiri pada maskapai penerbangan ini.

Penerbangan Batik Air menggunakan pesawat Boeing 737-900ER dalam pengoperasiannya dan telah membeli lima pesawat hasil kerjasama dengan Boeing 787 Dreamliner yang akan mulai beroperasi pada 2015-2018. Lion Air memilih Boeing setelah sebelumnya berencana menggunakan Airbus A330, pesaing terbesar Boeing, sebagai pesawat operasi. Batik Airlines sendiri saat ini menjadi maskapai premium di Indonesia yang dilengkapi dengan fasilitas mumpuni di dalamnya.Maskapai Batik Air juga beroperasi di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang melayani rute pertama penerbangan Jakarta (CGK) – Malang (MLG) dan rute Malang (MLG) – Jakarta (CGK) rute kedua penerbangan Jakarta (HLP) – Malang (MLG) dan rute Malang (MLG) – Jakarta (HLP). Pada masa pandemi ini maskapai Batik Air hanya melayani satu rute penerbangan saya yaitu rute

penerbangan Jakarta (HLP) – Malang (MLG) dan rute Malang (MLG) – Jakarta (HLP).

6. Bandar Udara Abdul Rachman Saleh

Bandar Udara Abdul Rachman Saleh (IATA: MLG, ICAO: WARA, dahulu bernama WIAS) adalah sebuah bandar udara yang terletak di Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, atau 17 kilometer sebelah timur pusat kota Malang. Bandara Abdul Rachman Saleh (Bandara Abdul Rachman Saleh) memiliki pesawat Hercules C-130 dan Super Tucano untuk menggantikan OV-10 Mustang museum. Selain itu, khas Army 2nd Wing juga terletak di sini.

Bandara Abdul Rachman Saleh memiliki dua landasan pacu, yang pertama digunakan untuk pesawat kecil, seperti Hercules C-130, dengan panjang 1.500 m, dan yang kedua digunakan untuk pesawat besar, seperti Boeing 737, dengan panjang 2.300. m. Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan dan LLAJ mengusulkan kepada Kementerian Perhubungan untuk menambah panjang landasan pacu 700 meter lagi. Dengan tambahan itu, panjang runway Bandara Abdul Rachman Saleh Malang menjadi 3.000 meter dan panjang runway menjadi dua kali lipat. Oleh karena itu, Bandara Abdul Rachman Saleh (Bandara Abdul Rachman Saleh) berpotensi menjadi bandara internasional.Oleh karena itu, Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Dinas LLAJ mengusulkan agar Kementerian Perhubungan menambah panjang landasan pacu.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
STTKD
YOGYAKARTA

Nama bandara ini diambil dari salah satu pahlawan nasional Indonesia Abdul Rachman Saleh. Sebelum bernama Bandara Abdul Rachman Saleh bandara ini bernama Lapangan Terbang Bugis.

B. Penelitian yang Relevan

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini. Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu digambarkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Irma Nurmazizah	2018	Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang	1. Variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh postif yang signifikansi terhadap variabel kepuasan mahasiswa. 2. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikansiterhadap variabel kepuasan mahasiswa.
2.	Santi Budi Utami	2013	Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) cabang Yogyakarta	Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
3.	Rinda Putri Dintyani dan Mohammad Maskan	2017	Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Jawa Timur Park 1, Batu – Jawa Timur	Kinerja karyawan secara parsial bagi para wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan bagi para wisatawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen/kepuasan pengunjung Jawa Timur Park 1, Batu – Jawa Timur.

Sumber: Peneliti

Persamaan penelitian ini dengan penelitian nomor 1 (satu), sama-sama meneliti 3 (tiga) variabel. Penelitian yang dilakukan sama terdiri dari variabel Kinerja (X_1), variabel Kualitas Pelayanan (X_2), dan variabel Kepuasan (Y). Yang menjadi pembeda adalah subyek dan tempat penelitian. Dalam penelitian nomor 1 (satu) subyeknya mahasiswa sedangkan untuk penelitian ini subyeknya adalah Maskapai Batik Air dan tempat penelitian nomor 1 (satu) tempat penelitiannya di UIN Walisongo Semarang sedangkan penelitian ini di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

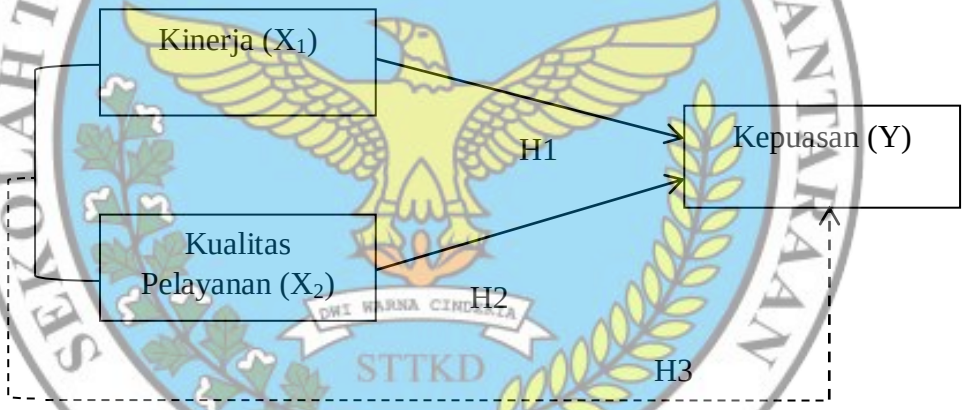
Persamaan penelitian ini dengan nomor 2 (dua) dan 3 (tiga), sama-sama meneliti 3 (tiga) variabel, tetapi penelitian yang akan dilakukan berbeda variabelnya karena untuk penlitian nomor 2 (dua) dan 3 (tiga) variabel kualitas pelayanan (X_1) variabel kinerja (X_2) dan kepuasan (Y), walaupun posisi variabelnya berbeda tetapi inti permasalahan hampir sama dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini adalah subyek dan tempat penelitian. Dalam penelitian nomor 2 (dua) dan 3 (tiga) subyeknya nasabah dan konsumen sedangkan untuk penelitian ini subyeknya adalah Maskapai Batik Air dan tempat penelitian nomor 2 (dua) dan 3 (tiga) tempat penelitiannya di PT.Taspen (persero) cabang Yogyakarta dan Jawa Timur Park 1 Batu – Malang sedangkan penelitian ini di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

C. Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Sugiyono (2014), mengemukakan bahwa

kerangaka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek pemasalahan berdasarkan teori.

Penelitian ini akan meneliti tentang pengaruh variabel bebas (variabel independen), yaitu variabel Kinerja (X_1), dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat (variabel dependen), yaitu kepuasan (Y). Kerangka penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
Sumber : Peneliti

D. Hipotesis

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau

kuesioner. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dikembangkan oleh para ahli dan peneliti terdahulu di atas, maka hipotesis yang diambil oleh penulis dari penelitian ini adalah:

H1 : Kinerja diduga berpengaruh terhadap kepuasan Maskapai Batik Air.

H2 : Kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan Maskapai Batik Air.

H3 : Kinerja dan kualitas pelayanan diduga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Maskapai Batik Air.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
DWI WARNA CINDEKIA
STTKD
YOGYAKARTA