

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia penerbangan atau jasa transportasi udara semakin hari semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang menilai dengan menggunakan jasa transportasi udara, penggunaan waktunya lebih efisien dibandingkan dengan jasa transportasi lainnya, melihat perkembangan ini setiap maskapai penerbangan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang atau pengguna jasa transportasi udara yang berdampak pada meningkatnya jumlah penumpang.

Garuda Indonesia merupakan salah satu penerbangan terbesar di Indonesia. Perusahaan ini menjadi salah satu maskapai penerbangan yang mengunggulkan kualitas pelayanan dibandingkan dengan maskapai penerbangan lainnya, Garuda Indonesia menawarkan pelayanan yang memuaskan, kenyamanan dalam perjalanan serta keselamatan penerbangan. Garuda Indonesia menawarkan hal-hal tersebut dengan harapan pelanggan akan merasa puas menggunakan jasa nya. Salah satu maskapai dengan layanan maksimum (full service), Garuda Indonesia berpotensi meraih pendapatan tinggi (high yield). Kelas penerbangan Garuda Indonesia dipilih masyarakat menengah keatas yang ingin terbang dengan kenyamanan, keamanan, dan prima sehingga biaya tidak menjadi masalah (Listiyani,2011).

Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandara Internasional Adi Soemarmo

merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di dunia penerbangan, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pelanggan karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Secara umum tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan sering dijadikan sebagai ukuran bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mampu memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, karena pada saat ini kualitas pelayanan dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Oleh karena itu Bandara Internasional Adi Soemarmo sebagai penyedia jasa penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik (service excellent) kepada para penumpang pesawat terbang untuk memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. Pada saat ini terdapat kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi udara menjadi semakin meningkat. Sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandara Internasional Adi Soemarmo harus lebih memperbaiki kualitas pelayanan dengan selalu

memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo, sehingga para pengguna jasa merasa terpuaskan terhadap pelayanan service excellent yang diberikan. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandara Internasional Adi Soemarmo adalah yang paling utama.

Permasalahan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan factor penentu dalam keberhasilan suatu maskapai penerbangan. Dengan berbagai strategi, setiap maskapai penerbangan pun berlomba-lomba meraih kepercayaan pelanggan dan bersaing mendapatkan customer sebanyak-banyaknya untuk mendapatkan profit yang maksimal, Berbagai cara dan strategi dilakukan beberapa maskapai penerbangan mulai dari tiket murah, promo khusus, dan memberikan pelayanan terbaik.

Pentingnya kepuasan pelanggan adalah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan pelayanan yang baik untuk pembelian kembali, dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya. Seperti halnya perusahaan-perusahaan yang sejenis saling mengungguli dan saling

mengembangkan hasil produknya dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Hal ini sangat terkait erat dengan layanan (service) baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada pelanggan serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sebaliknya apabila pelayanan buruk maka reputasi perusahaan akan turun.

Service excellent atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Atau definisi pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Alasan yang mendasari pemilihan objek penelitian ini adalah. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai yang memberikan pelayanan service excellent dengan mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pengguna jasa penerbangan mendapat kepuasan ketika melakukan penerbangan bersama Garuda Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan **judul “PENGARUH SERVICE EXCELLENT PETUGAS CHECK IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh service excellent terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia ?
2. Seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia?

C. Batasan Masalah

1. Hanya berfokus pada service excellent apakah berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menggunakan sample dari penumpang Garuda Indonesia.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah service excellent berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui respon dari penumpang terhadap pelayanan yang diberikan Garuda Indonesia.

E. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan dalam meningkatkan service excellent
2. Sebagai sumber masukan bagi Garuda Indonesia tentang apakah service excellent yang diberikan sudah memenuhi kepuasan penumpang
3. Sebagai bahan dalam meningkatkan service excellent

