BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek, salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting dan diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif (Nimalathasan, 2012).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprapto, 2011). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen 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. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006).

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, 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 perusahaaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindugi 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 harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa 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.

Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan perusahaan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasaan karyawan atau yang biasa disebut kepuasaan kerja terhadap perusahaan dan perkerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan

maka karyawan tersebut tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasaan pelanggan.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam maskapai Penerbangan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan. Hal ini yang menjadi permasalahan bagi perusahaan penerbangan karena karyawan harus memberikan pelayanan yang baik sesuai yang dibutuhkan oleh penumpang.

Semakin besar kepuasaan pelanggan terhadap perusahaan semakin kecil komplain yang dilakukan, hal ini semakin meningkatkan dan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Hal ini tidak hanya menguntungkan bagi perusahaan tetapi juga menguntungkan bagi pelanggan setia perusahaan tersebut. Pelanggan yang tidak merasa puas dalam menerima pelayanan akan mengajukan komplain atau keluhan kepada perusahaan. Namun komplain juga terjadi karena pelanggan yang selalu ingin meningkatkan kepuasaannya terhadap jasa layanan tersebut. Perusahaan yang

selalu ingin menciptakan kepuasaan pelanggan sudah seharusnya dapat menangani komplain atau keluhan tersebut dengan sebaik-baiknya.

Kualitas pelayanan di PT Wings Air sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa pelanggan/penumpang yang masih kurang puas terhadap pelayanan di PT Wings Air. Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di PT Wings Air sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optimal. Untuk memperbaiki kinerja tersebut, bisa dilakukan dengan cara sesuaikan pekerjaan karyawan dengan kemampuan dan minat, adakan training dan cross-training serta sediakan fasilitas yang mendukung.

Berdasarkan pengamatan peneliti antara kualitas karyawan dan kinerja karyawan maskapai Wings Air pada tanggal 1 agustus 2020 di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima adalah kepuasaan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan.

Wings Air adalah salah satu maskapai penerbangan yang ada di Indonesia yang merupakan anak pesawat dari Lion Air, Airlines yang pastinya memberikan kualitas pelayanan yang tak perlu diragukan lagi. Wings Air selalu mengutamakan kenyamanan dalam hal memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya yang pastinya denga harga yang sesuai. Maskapai Wings Air selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan para penggunanya dengan harga yang ditawarkan

dan dirasa wajar oleh para penggunanya untuk meningkatkan penjualan dari perusahaan. Dalam memberikan kualitas pelayanan, maskapai Wings Air selalu mengutamakan kenyamanan penumpang di dalam pesawat, keramahtamahan para cabin crew saat melakukan penerbangan yang dirasa aman oleh para penumpangnya dan masih banyak lagi kualitasnya pelayanan yang diberikan oleh maskapai Wings Air.

Kualitas karyawan muncul ketika seorang individu karyawan memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas. Persoalan yang terjadi di bandara bukan hanya menjadi tanggung jawab pemilik dan manajer saja, tapi juga menjadi tanggung jawabmu sebagai karyawan. Manfaatkan seluruh wawasan dan pengetahuan yang kamu punya untuk membantu penumpang dalam memecahkan persoalan yang ada atau komplain yang dihadapinnya. Kalau bisa imbangi juga dengan kreatifitas dan inisiatif tinggi untuk membantu penumpang untuk mengatasi setiap kendala dan permasalahannya

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Karyawan Dan Komplain Penumpang terhadap Kinerja Maskapai Wings Air Di Bandara Muhammad Salahuddin Bima".

B. RUMUSAN MASALAH

- Apakah kualitas karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Maskapai Wings Air?
- 2. Apakah Komplain penumpang berpengaruh terhadap kualitas karyawan pada maskapai Wings Air?

3. Adakah pengaruh Kualitas karyawan dan komplain penumpang secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Maskapai Wings Air?

C. BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini adalah seberapa pengaruhnya kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan di setiap maskapai penerbangan maupun di bandara di Indonesia.

D. TUJUAN PENELITIAN

- Dapat mengetahui pengaruh kualitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada Maskapai Wings Air.
- 2. Dapat mengetahui pengaruh Komplain penumpang terhadap kinerja pada maskapai Wings Air.
- 3. Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan pada maskapai Wings Air.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi tiga manfaat. Bagi penulis, bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kerdirgantaraan (STTKD), dan bagi perusahaan. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Tujuan bagi penulis adalah untuk mengevaluasi atas kemampuan penulis mengenai ilmu dan pengetahuan yang diperoleh dan mengimplementasikannya selama dalam masa praktek kerja lapangan (PKL) khusunya mengenai maskapai penerbangan Wings Air.

2. Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan (STTKD)

Bagi Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan adalah untuk pengembangan ilmu pengetahuan baru bagi para akademisi, praktis, maupun perpustakaan. Menjadi sebuah bahan informasi baru untuk para pelajar dan pengajar yang ada di Sekolah Teknologi Kedirgantaraan.Selain itu juga sebagai dokumentasi perpustakaan STTKD Yogyakarta.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahan adalah agar dapat digunakan sebagai referensi bagi Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dalam meningkatkan berbagai hal dalam menciptakan kinerja karyawan yang baik.