BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara. (Pasal 1 Ayat (13) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan). Pesawat udara yang dimaksud dilengkapi dengan navigasi dan alat telekomunikasi yang canggih sehingga memungkinkan penggunanya dapat berpindah ke tempat yang diinginkan dengan cepat. Kecepatan tersebut terjadi bukan semata-mata karena dipengaruhi oleh peralatan yang canggih, tetapi juga dipengaruhi oleh peran operator dalam berkoordinasi dengan berbagai unit sehingga terciptanya kelancaran dan keteraturan proses penerbangan di suatu bandar udara.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batasbatas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (Pasal 1 Ayat (33) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan). Dalam perkembangannya, bandar udara memerlukan penanganan khusus dan teratur sehingga membutuhkan peran dari berbagai pihak untuk mengelolanya. Salah satu pihak operator yang mampu mengelola seluruh proses kegiatan di suatu bandar udara adalah PT Gapura Angkasa.

PT Gapura Angkasa adalah perusahaan ground handling yang bergerak dibidang jasa penerbangan dengan menerapkan pelayanan jasa yang handal dan berkemampuan tinggi dengan mempertahankan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan On Time Performance (OTP). Dalam pelaksanaannya, On Time Performance tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana. Dalam penerbangan, hal tersebut dinamakan Irregularities Flight.

Irregularities flight (penyimpangan penerbangan) merupakan suatu keadaan dimana jadwal kegiatan penerbangan dapat terlaksana pada waktu yang berlainan dengan jadwal yang telah ditetapkan. Irregularities flight dapat terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhinya, yakni diantaranya disebabkan oleh faktor teknis operasional, faktor cuaca, dan faktor lain-lain. Faktor teknis operasional adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi pesawat udara maupun bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, contohnya kegagalan atau kerusakan mesin pesawat, lingkungan menuju badar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran. Faktor cuaca adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi alam, contohnya hujan lebat, petir, badai, kabut, asap, atau jarak pandang di bawah standar minimal. Sedangkan faktor lainnya adalah faktor yang disebabkan di luar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusuhan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara. (Pasal 13 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara).

Kasus-kasus yang berhubungan dengan irregularities flight adalah seperti keberangkatan pesawat yang tertunda dan pembatalan penerbangan. Kasus-kasus tersebut sangat mempengaruhi citra maskapai penerbangan yang bersangkutan. Dalam hal ini, perusahaan ground handling bertanggung jawab dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada penumpang terkait dengan masalah irregularities flight. Selain itu, perusahaan tersebut harus mampu memberikan kinerja terbaiknya agar dapat menghindari terjadinya irregularities flight. Jika hal itu tetap terjadi dan tidak dapat dihindari, maka pihak airlines harus mampu menangani permasalahan tersebut sesuai dengan Standard Operasional Prosedure (SOP) yang berlaku, sehingga seluruh hak-hak penumpang dapat terpenuhi.

Pada hakikatnya, kepuasan merupakan kunci utama yang mendasari terciptanya loyalitas penumpang. Komunda dan Osarenkhoe (2012) mendeskripsikan loyalitas penumpang sebagai situasi dimana penumpang memiliki hubungan yang erat dengan perusahaan yang ditandai dengan adanya pola pembelian berulang. Loyalitas penumpang memberikan keuntungan bagi perusahaan karena dapat membentuk citra perusahaan serta mengurangi biaya yang dikeluarkan ketika mencari penumpang. (Lovelock dan Wright, 2007).

Berdasarkan fakta di atas, penulis akan meneliti sekaligus menjabarkan bagaimana Pengaruh Irregularities Flight terhadap Loyalitas Penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Objek yang dipilih adalah Maskapai Garuda Indonesia, sebagai full service airlines yang terbukti memiliki banyak penumpang sehingga akan mempermudah penulis dalam mengumpulkan data.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Apakah ada pengaruh antara irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali?
- 2. Seberapa besar pengaruhnya antara irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali;
- Untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya antara irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

D. Batasan Masalah

Batasan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

 Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di

- Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali pada bulan Februari hingga Maret 2018;
- 2. Fokus penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya irregularities flight pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dan bentuk tanggung jawab airlines dalam menangani permasalahan tersebut;
- 3. Penelitian ini juga menganalisis persepsi penumpang mengenai loyalitasnya jika terjadi irregularities flight pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali berdasarkan data kuantitatif;
- 4. Lokasi penelitian yaitu PT Gapura Angkasa sebagai perusahaan ground handling yang mengelola Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya belum pernah diteliti oleh siapapun khususnya taruna/i Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dengan metode observasi langsung, pemberian kuesioner, wawancara, dokumentasi, di PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali serta menggunakan studi pustaka dari berbagai sumber buku untuk referensi, dan mengutip beberapa situs di internet.

Adapun berdasarkan pengamatan terhadap penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian mengenai irregularities flight dan loyalitas penumpang.

Untuk perbandingannya, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No.	Penulis	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ardilla	Tugas Customer	a. Salah satu	a. Variabel
	Sarah	Service Operational	variabelnya	bebas:
	Paramitha	PT Gapura Angkasa	meneliti	Customer
	(2016)	Dalam Menangani	tentang	Service
		Penumpang	irregularity	Operational
		Irregularity Flight	flight	b. Jenis data:
		Pada Maskapai	b. Objek	kualitatif
		Garuda Indonesia di	penelitian	c. Tempat dan
		Bandara Internasional	pada	waktu
	/	Sultan Aji Muhammad	Maskapai	penelitian
	/ £	Sulaiman Sepinggan	Garuda	(6)
	5	Bali <mark>kpapan</mark>	Indonesia	121
2.	Raquel	Analisa Pengaruh	a. Variabel	a. Objek yang
	Tabita,	Service Recovery	terikat :	diteliti yaitu
	Lay Maria	Terhadap Loyalitas	loyalitas	penumpang
	Claudia	Konsumen Melalui	konsumen	Maskapai
	Setiawan,	Kepuasan Konsumen	b. Jenis data:	Lion Air
	dan	Lion Air	kuantitatif 💮	b. Variabel
	Adriana	1.374 DIL	c. Metode	bebas:
	Aprilia		pengambilan	service
	(2017)	CEL	data	recovery
		O_{GYA}	probability	c. Waktu
			sampling	penelitian

Sumber : Hasil dari interpretasi penulis

Penelitian yang dilakukan penulis adalah mengenai pengaruh irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan peneliti - peneliti sebelumnya terutama mengenai waktu dan objek penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah irregularities flight dan loyalitas penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Dalam penelitian ini, sedapat

mungkin menggali permasalahan yang belum pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya tetapi tetap mengacu pada penelitian yang sudah pernah dilakukan sebagaimana dicantumkan di dalam daftar pustaka sehingga kebenaran dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai faktor penyebab, cara penanganan, dan pengaruh irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia. Selain itu, dapat dijadikan sebagai ajang pembuktian teori yang didapatkan taruna/i selama berada dibangku perkuliahan dengan melakukan perbandingan-perbandingan tertentu yang disesuaikan dengan kenyataan permasalahan di lingkungan kerja. Misalnya, bagaimana cara meningkatkan kualitas diri dalam menghindari irregularities flight dan bagaimana cara terbaik menangani penumpang jika terjadi irregularities flight.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan perusahaan untuk mengevaluasi penyelesaian masalah irregularities flight yang terjadi tanpa mengurangi hak-hak penumpang, dapat dijadikan sebagai sarana untuk memberikan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga loyalitas penumpang tetap terjaga, serta dapat juga dijadikan sebagai bahan

untuk meningkatkan ketepatan waktu keberangkatan pada penerbangan agar tidak mengalami irregularities flight.

3. Bagi Akademis

Sebagai sarana informasi dasar dan tambahan literatur bagi pembaca yang berminat dan tertarik untuk mengetahui sekaligus mempelajari ilmu pengetahuan mengenai dunia penerbangan terutama tentang irregularities flight dan loyalitas penumpang. Selain itu, dapat dijadikan sebagai data dokumentasi di perpustakaan yang berguna sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

Setiap penelitian diperlukan sistematika penulisan sebagai pedoman agar dalam pelaksanaan penelitian berjalan secara teratur dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada serta hasilnya mudah dipahami oleh pembaca. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini digunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I dalam Tugas Akhir ini berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab II dalam Tugas Akhir ini berisikan tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan irregularities flight dan loyalitas penumpang. Selain itu terdapat landasan teori, yang mana landasan teori tersebut membahas teori-teori yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, baik itu mengenai irregularities flight maupun loyalitas penumpang. Hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara juga tersusun rapi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode atau teknis dalam penelitian akan dibahas pada bab III dan berisikan mengenai desain penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV dalam Tugas Akhir ini merupakan hal pokok dari suatu penelitian yang berisikan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian pengaruh irregularities flight terhadap loyalitas penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

BAB V PENUTUP

Pada bab V dalam Tugas Akhir ini merupakan bab terakhir dari sistematika penulisan yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dituangkan pada bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran yang bermanfaat dan bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN