

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Jalur transportasi udara kini selalu jadi alternatif utama bagi pengguna transportasi yang membutuhkan waktu lebih cepat untuk sampai di daerah tujuan. Dengan kebutuhan yang berbeda-beda pengguna jalur transportasi bebas memilih sendiri penerbangan sesuai jadwal dan kemampuan membeli tiket.

Ditengah persaingan dunia bisnis transportasi, maka setiap maskapai harus memiliki strategi sendiri untuk menjangkau penumpang. Salah satunya dengan sistem *Full service carrier* dimana penumpang dilayani penuh mulai dari sebelum penerbangan, saat penerbangan dan sesudah penerbangan. Maskapai harus memiliki strategi untuk selalu menjangkau penumpang, dengan cara maskapai harus bisa menjaga konsistensi kualitas pelayanan agar calon penumpang tidak merasa dirugikan disisi lain jika pelayanan sesuai dengan harapan berarti penumpang akan puas jika puas maka akan loyal dan akan selalu kembali lagi. Cara pengukuran kualitas layanan ini Pasuraman (1985) dikutip dalam Tjiptono (2003: 27-28) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi dalam kepuasan konsumen, yaitu: antara lain keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung. Sedangkan didalam Peraturan Menteri Perhubungan Udara no 38 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri di pesawat, terdapat 4 dimensi antara lain, Keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan. Faktor-faktor ini yang akan mengukur bagaimana kinerja dan kualitas

layanan *Full service carrier* .

Maskapai *full service carrier* sebagai salah satu sarana transportasi udara harus memastikan kualitas layanan yang benar-benar berkualitas agar mampu menghadapi persaingan di bisnis transportasi udara ini.

Mulai dari akhir 2014 sampai oktober 2015 tercatat terjadi lima kecelakaan pesawat di Indonesia antara lain :

1. Kecelakaan Pesawat *AirAsia* QZ8501
2. Jatuhnya Pesawat TNI AU Hercules C-130 di Medan
3. Pesawat ATR 42-300 *Trigana Air* jatuh menabrak gunung di dekat Oksibil, Papua
4. Hilangnya pesawat perintis *Aviastar* DHC-6-300 Twin Otter rute Masamba-Makassar
5. Jatuhnya *Helicopter* di area Danau Toba.

Dari beberapa kecelakan diatas dan beberapa kecelakaan di tahun-tahun sebelumnya tentu saja menimbulkan rasa takut bagi calon pengguna transportasi udara untuk menggunakan jalur transportasi ini, sementara di sisi lain, setiap calon penumpang memiliki kepentingan sendiri-sendiri di tempat tujuan dengan waktu yang terbatas. Pilihan menggunakan pesawat adalah pilihan terbaik,oleh karena itu tiap maskapai wajib menjamin kualitas pelayanan mereka agar calon penumpang yakin bahwa mereka akan sampai di tempat tujuan dengan selamat.

Garuda Indonesia Airways sebagai salah satu maskapai *full service carrier* tentu saja memperhatikan kualitas layanannya untuk menjamin setiap

penumpangnya. Berikut berapa faktor yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan menurut :

a. Parasuraman et. al., (1985) dikutip dalam Tjiptono (2003: 27-28)

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan tentang produk secara tepat, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
5. Empaty (*emphaty*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan para konsumen

Standar Pelayanan Minimum angkutan udara dalam negeri di pesawat, menurut

b. Peraturan Menteri Perhubungan no 38 tahun 2015.

- 1 Keselamatan

Informasi peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain :

- a) Kartu petunjuk keadaan darurat.
- b) Buku petunjuk keselamatan penerbangan
- c) Kartu doa
- d) Jaket keselamatan sesuai jumlah penumpang

Tersedia peralatan kesehatan yang digunakan untuk keadaan darurat

- a) Peralatan kesehatan berupa perlengkapan P3K.

2 Kenyamanan

- a) Awak kabin memiliki kemampuan komunikasi serta berpenampilan rapi dan sopan
- b) Jelas dalam penyampaian informasi, tanggap, trampil, ramah serta berpenampilan rapi dan sopan.
- c) *Lavatory* (toilet) dan peralatannya dalam kondisi 100% bersih dan tidak berbau
- d) Interior dan fasilitas dalam kondisi baik
- e) Tersedia media hiburan, majalah atau surat kabar bagi penerbangan *full services*
- f) Tersedia *air sickness bag*
- g) Tersedianya pengkondisian suhu pada saat penumpang di pesawat sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan penerbangan..

3 Kemudahan

Informasi dalam bentuk visual dan audio yang meliputi :

- a) Informasi cuaca
- b) Informasi Ketinggian

c) Informasi waktu lama perjalanan

d) Informasi waktu untuk mendarat di bandar udara tujuan.

4 Kesetaraan

a) Tersedianya buku petunjuk keselamatan penerbangan dalam huruf braille maksimal 10% dari total kapasitas tempat duduk.

Dari kedua tolak ukur diatas maka dipilih tolak ukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman et. al., (1985) dikutip dalam Tjiptono (2003: 27-28) dan ditambah satu variabel dari Peraturan Menteri Perhubungan yaitu kesetaraan, sehingga jumlah variabel pengukur kualitas layanan menjadi enam (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kesetaraan)

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan penumpang.?
2. Apa saja atribut yang dijadikan prioritas utama oleh maskapai Garuda Indonesia.?

1.3 Batasan masalah

Penelitian ini memiliki batasan - batasan, sebagai berikut:

- a. Responden adalah para penumpang pesawat yang pernah melakukan kegiatan transportasi udara dengan maskapai *full service carrier* khusus maskapai Garuda Indonesia .
- b. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden dan sampel yang didapat diasumsikan bisa mewakili pandangan responden.

1.4 Keaslian penelitian

Menurut pengamatan penulis dari referensi tulisan maupun tesis yang ada di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, tesis dengan judul Analisis kualitas pelayanan maskapai penerbangan dengan sistem *full service carrier* terhadap kepuasan penumpang, belum pernah dibuat. Jenis penelitian serupa pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh A.A. Ayu Atika paramitha, I ketut Rahyuda, I Gusty G suasana, (Mahasiswa Universitas Udayana Denpasar tahun 2013) yang meneliti tentang “*pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.*” Hasil penelitiannya adalah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia, dengan koefisien sebesar 0,395 dan n value sebesar 0,000. Hal ini berarti semakin baik layanan yang diberikan oleh maskapai Garuda maka, akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Tri Hastuti, mahasiswa universitas Muhamadiyah Surakarta, Solo tahun 2013 dengan judul “ *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di kota Solo*” Hasil penelitiannya adalah semua variabel mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang,

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat antara lain :

1. Penelitian ini kiranya mampu membawa dampak positif sehingga maskapai penerbangan dengan sistem *full service carrier* dapat meningkatkan pelayanannya dan berfungsi secara efektif sesuai dengan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri di pesawat berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan no.38 tahun 2015.
2. Diharapkan dengan penelitian ini, maskapai penerbangan dengan sistem *full service carrier* dapat mengevaluasi tingkat pelayanan yang di berikan pada pengguna jasa, sehingga minat penggunanya semakin bertambah.

1.6 Tujuan penelitian

Dari kondisi di atas maka ada beberapa permasalahan menarik yang ingin di teliti dan dibahas untuk mengetahui kualitas pelayanan maskapai penerbangan dengan sistem *full service carrier* terhadap kepuasan penumpang dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan penumpang.?
2. Mengetahui atribut yang dijadikan prioritas utama oleh maskapai Garuda Indonesia.?

1.7 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan cara menyebar kuisioner pada pengguna transportasi udara yang sudah pernah menggunakan maskapai *full service carier* khusus maskapai Garuda Indonesia.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini di jelaskan beberapa definisi dari studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang teori-teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan masalah.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan pendekatan dari teori kemudian diuraikan menjadi suatu usulan pemecahan masalah yang berbentuk langkah-langkah pemecahannya.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang kajian atas hasil dari pengolahan data

yang diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data dimaksud.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan maskapai yang menggunakan sistem *full service carrier*

