

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Angkasa Pura II (Persero), merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan pengusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari Perusahaan Umum dengan nama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui Peraturan Pemerintah Nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi Perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan Akta Notaris Silvia Abbas Sudrajat, SH, SpN Nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (Persero).

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber daya yang dimiliki dan penerapan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Kiprah Angkasa Pura II telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandarudaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada bandara yang dikelolanya.

Angkasa Pura II telah mengelola 13 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang) dan Silangit (Tapanuli Utara).

Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas performance perusahaan dalam memberikan pelayanan, diantaranya adalah “*The Best BUMN in Logistic Sector*” dari Kementerian Negara BUMN RI (2004-2006), “*The Best I in Good Corporate Governance*” (2006), Juara I “*Annual Report Award*” 2007 kategori BUMN Non-Keuangan *Non-Listed*, dan sebagai BUMN Terbaik dan Terpercaya dalam bidang *Good Corporate Governance* pada *Corporate Governance Perception Index 2007 Award*. Pada tahun 2009, Angkasa Pura II berhasil meraih penghargaan sebagai 1st *The Best Non Listed Company* dari Anugerah *Business Review* 2009 dan juga sebagai *The World 2nd Most On Time Airport* untuk Bandara Soekarno-Hatta dari *Forbestraveller.com*, Juara III *Annual Report Award* 2009 kategori BUMN Non-Keuangan *Non-Listed*, *The Best Prize ‘INACRAFT Award 2010’ in category natural fibers*, *GCG Award 2011 as Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2010*, Penghargaan Penggunaan Bahasa Indonesia Tahun 2011 dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, penghargaan untuk Bandara Internasional Minangkabau Padang sebagai Indonesia *Leading Airport* dalam *Indonesia Travel & Tourism Award 2011*, dan Penghargaan Kecelakaan Nihil (*Zero Accident*) selama 2.084.872 jam kerja terhitung mulai 1 Januari 2009-31 Desember 2011 untuk Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, serta berbagai penghargaan di tahun 2012 dari Majalah Bandara kategori *Best Airport 2012* untuk Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru) dan Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), kategori *Good Airport Services* untuk Bandara Internasional Minangkabau dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3

(Cengkareng) dan kategori *Progressive Airport Service 2012* untuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 (Cengkareng)

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajiban untuk membayar dividen kepada negara selaku pemegang saham. Angkasa Pura II juga senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa bandara, menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program *Corporate Social Responsibility*.

1.1.2 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura II

Berikut adalah visi dan misi PT. Angkasa Pura II dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Visi PT Angkasa Pura II:

The best smart connected airport in the region.

Memiliki makna bahwa bandara-bandara yang dikelola Angkasa Pura II menjadi bandara yang terhubung ke banyak rute atau tujuan baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan status masing-masing bandara (bandara *domestic/internasional*). *Connecting time* dan *connecting process* baik untuk penumpang maupun barang harus bisa berjalan dengan mudah dan tanpa sekat. Bandara-bandara Angkasa Pura II juga sepenuhnya menjadi bandara yang pintar (*smart*) dengan memanfaatkan teknologi modern. *Region* yang dimaksud dalam visi adalah Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa visi Angkasa Pura II adalah menjadi bandara dengan konektivitas tinggi ke banyak kota atau negara dan mempergunakan teknologi modern yang terintegrasi dalam operasional bandara dan peningkatan pelayanan penumpang.

b. Misi PT Angkasa Pura II:

1. Memastikan keselamatan dan keamanan sebagai prioritas utama

2. Menyediakan infrastruktur dan layanan kelas dunia untuk mendukung perkembangan ekonomi Indonesia melalui konektivitas antar daerah maupun negara
3. Memberikan pengalaman perjalanan yang terpercaya, konsisten, dan menyenangkan kepada seluruh pelanggan dengan teknologi modern
4. Mengembangkan kemitraan untuk melengkapi kemampuan dan memperluas penawaran perusahaan
5. Menjadi BUMN pilihan dan memaksimalkan potensi dari setiap karyawan perusahaan
6. Menjunjung tinggi tanggung jawab sosial perusahaan

Sedangkan visi dan misi PT. Angkasa Pura II cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadi pengelola Bandar udara bertaraf Internasional yang mampu bersaing di kawasan regional”

b. Misi

“Mengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan keselamatan penerbangan dan kepuasan pelanggan dalam upaya memberikan manfaat optimal kepada pemegang saham, mitra kerja, pegawai, masyarakat dan lingkungan dengan memegang teguh etika bisnis.

1.1.3 Logo dan Makna Logo PT. Angkasa Pura II

Adapun logo dari PT. Angkasa Pura II dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



GAMBAR 1.1

Logo Angkasa Pura II

Sumber: <http://www.angkasapura2.co.id> ,2018

PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandara Husein Sastranegara Bandung mempunyai logo yang mencerminkan identitasnya dilihat dari bentuk dan warnanya. Berdasarkan keputusan bersama Direksi Perusahaan Umum Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II No. KEP 352.A/5010.1/PAP II-89, tentang lambang dan logo Perusahaan Umum Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II menyatakan bahwa logo terdiri dari Huruf “A” dan huruf “P” dalam gerakan yang dinamis.

1. Makna dari logo adalah sebagai berikut:
 - a. Huruf “A” merupakan singkatan Angkasa
 - b. Huruf “P” merupakan singkatan Pura
2. Arti dari warna perusahaan adalah sebagai berikut:
 - a. Biru adalah warna yang melambangkan pergerakan sektor logistik terus tumbuh berkembang pesat.
 - b. Merah melambangkan tindakan yang berlandaskan semangat kerja dan komitmen PT Angkasa Pura II dalam menyediakan pelayanan berkualitas Internasional dengan mengutamakan kenyamanan dan keselamatan pelanggan.
 - c. Kuning melambangkan kemakmuran sebagai buah keberhasilan yang akan didapat dari kerja keras PT Angkasa Pura II untuk para pemegang saham, manajemen, karyawan, dan Indonesia.
 - d. Hijau melambangkan arah kepemimpinan yang tegas, berintegritas, dan terarah menuju pertumbuhan perusahaan yang sehat.

1.1.4 Produk Layanan Perusahaan

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat seperti:

1. Jasa *Aeronautika*

Jasa aeronautika adalah jasa layanan yang diberikan kepada perusahaan penerbangan dan penumpang yang terdiri dari:

- a. *Aircraft packing*, merupakan jasa penempatan dan penyimpanan pesawat dalam bandar udara. Selain apron, bekerja sama dengan berbagai instansi, disediakan pula fasilitas pengisian bahan bakar, perawatan pesawat dan kebutuhan pendukung operasional perusahaan penerbangan.
 - b. *Passenger Processing*, merupakan jasa layanan penumpang yang memberikan fasilitas terminal penumpang. Dalam terminal penumpang tersebut diberikan fasilitas *check-in, transit*, boarding penumpang dan garbarata sebagai anjungan menuju pesawat serta fasilitas pendukung lainnya.
 - c. *Landing*, merupakan jasa layanan penyediaan landasan pesawat.
 - d. *Hangar*, merupakan jasa penyediaan tempat penyimpanan maupun perbaikan pesawat.
2. *Jasa Non-Aeronautika*

Jasa non-aeronautika adalah jasa layanan pendukung kebutuhan perusahaan penerbangan dan penumpang bekerjasama dengan berbagai pihak yang terdiri dari:

- a. *Food and Beverages*, layanan makanan dan minuman didalam maupun diluar terminal bandar udara.
- b. *Retail*, layanan perbelanjaan untuk kebutuhan penumpang dimana didalamnya termasuk *dutyfree*.
- c. *Advertising*, sebagai fasilitas umum yang strategis, bandar udara menyediakan ruang bagi iklan yang dapat digunakan oleh berbagai perusahaan.
- d. *Hotel*, bekerjasama dengan Angkasa Pura Hotel, Bandar udara menyiapkan hotel transit di dalam terminal penumpang.
- e. *Property*, Bandar udara menyediakan ruang (*space*) dalam maupun diluar terminal penumpang yang dapat disewa untuk berbagai kebutuhan.
- f. *Parkir Kendaraan*, layanan parkir kendaraan penumpang maupun penjemput termasuk didalamnya layanan *airport shuttle, taxi, bus* dan lainnya.
- g. *Cargo Service*, layanan pengelolaan kargo pesawat termasuk didalamnya pemeriksaan dan penyimpanan kargo.

Saat ini, perspektif atas bandar udara telah mengalami perkembangan menjadi lebih luas dan strategis. Bila pada mulanya bandar udara hanya sebagai pusat perpindahan moda transportasi dari darat ke udara atau sebaliknya, maka saat ini bandar udara sudah menjadi pusat kegiatan ekonomi. Semakin banyak kegiatan ekonomi dan industri yang bertumpu pada kegiatan bandar udara, yang biasanya bersifat lintas negara dengan produk bernilai tinggi, ringan dan sebagian *perishable*. bandar udara saat ini bukan sekedar pintu gerbang tempat embarkasi dan debarkasi penumpang saja tetapi juga memiliki peranan sebagai berikut:

1. Wahana untuk fasilitasi kegiatan perdagangan, khususnya dalam perdagangan internasional
2. Alat untuk meningkatkan daya tarik investasi industri dan kegiatan bisnis, dengan keunggulan kecepatannya dan sistem logistik yang efektif dan efisien
3. Pusat kegiatan ekonomi dan *industry*
4. Motor penggerak bagi pembangunan ekonomi wilayah di sekitar bandar udara.

Peran bandara tersebut sudah semakin terlihat di negara maju. Pada sebagian besar bandar udara di negara maju saat ini telah terlihat adanya *trend* modernisasi, pengembangan dan penambahan fasilitas baik untuk terminal penumpang maupun terminal kargo.

1.1.5 Strategi Bisnis

Pengembangan Usaha Angkasa Pura II mempunyai peran meningkatkan posisi bisnis perusahaan serta dalam rangka meraih pertumbuhan finansial. Kami mengoptimalkan aset, memperlajari peluang usaha baru, dan menciptakan kerjasama berdasarkan kondisi pasar yang berkembang saat ini.

Pengembangan Usaha Angkasa Pura II (Persero) menjalankan tugasnya dengan menjalin kerjasama dengan unit-unit internal, tim pemasaran, dan pihak lain untuk meningkatkan peluang *sales*. Untuk menggapai hal tersebut, kami mencari mitra

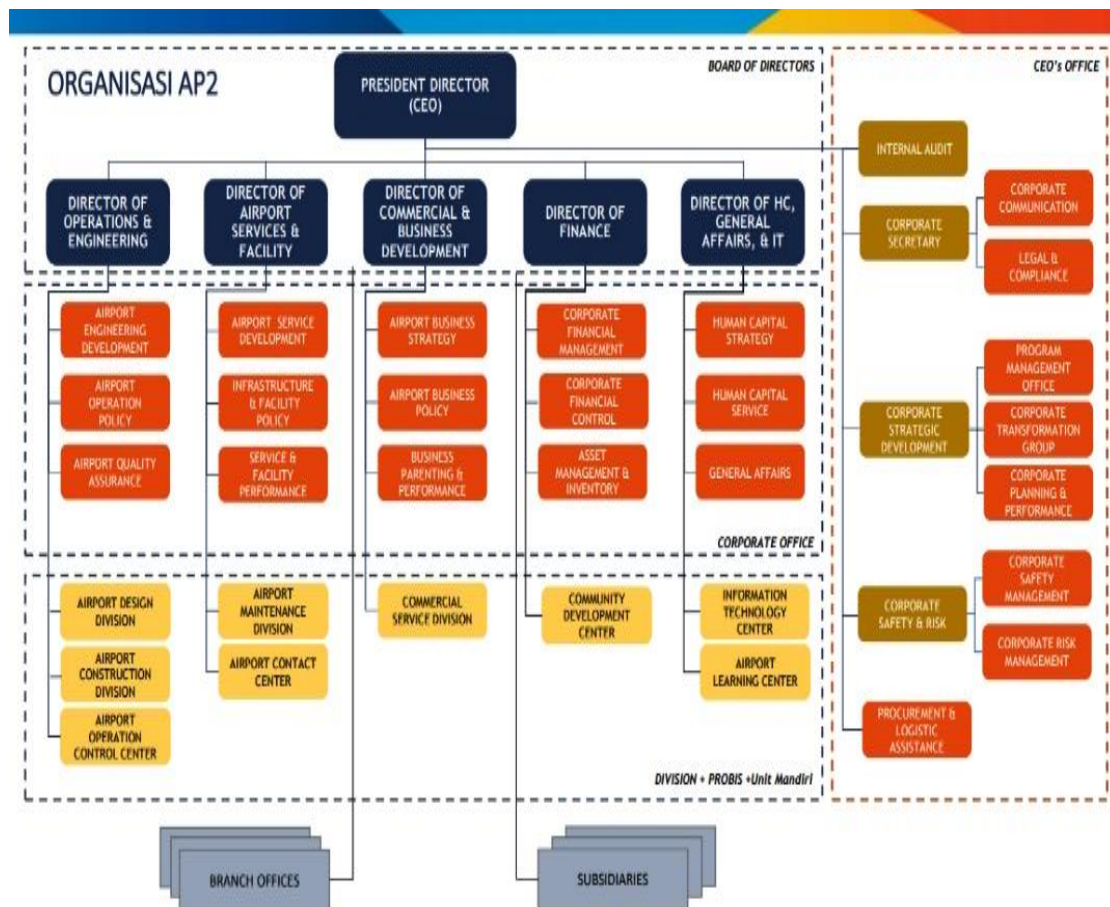
potensial, menciptakan lini pendapatan baru, dan menumbuhkan bisnis secara berkelanjutan.

PT. Angkasa Pura II juga memiliki beberapa anak perusahaan diantaranya:

1. PT. Angkasa Pura II Solusi
2. PT. Railink
3. PT. Gapura Angkasa
4. PT. Purantara Mitra Angkasa Dua

1.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun struktur organisasi PT. Angkasa Pura II adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1.2

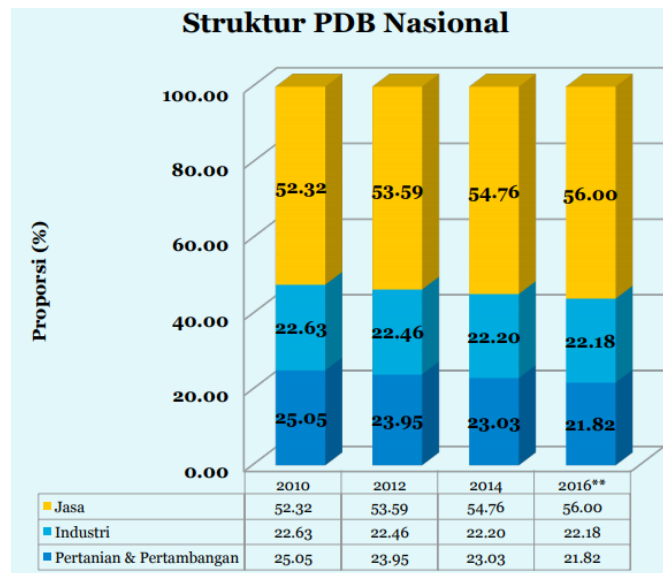
Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: <http://www.angkaspura2.co.id>, 2018

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis dari berbagai sektor di Indonesia semakin hari semakin berkembang. Dalam sebuah perekonomian sektor industri dianggap sebagai sektor yang mampu menjadi pimpinan dari sektor lain sehingga mempengaruhi perekonomian negara, salah satunya adalah sektor industri jasa. Menurut Kemenperin 2017 industri jasa merupakan jenis usaha yang memiliki aspek dan lingkup bisnis yang paling luas dibandingkan dengan jenis usaha lainnya.

Sektor jasa memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia karena sektor ini merupakan sektor penunjang terpenting dalam membantu peningkatan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pada tahun 2017 Kementerian Perdagangan Republik Indonesia merangkum peran sektor jasa terhadap perekonomian Nasional seperti pada gambar di bawah ini:



GAMBAR 1.3

Struktur PDB Nasional

Sumber: Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2017

Dilihat dari gambar diatas dari tahun 2010-2016 dari Produk Domestik Bruto Nasional, sektor jasa berkontribusi paling tinggi dalam peningkatan perekonomian di

Indonesia. Jika dilihat peningkatan pertahunnya, pada tahun 2010-2012 terjadi peningkatan sebesar 1,27 pada tahun 2012-2014 terjadi peningkatan sebesar 1,17 dan pada tahun 2014-2016 terjadi peningkatan 1,24. Pembagian dari masing-masing sektor yang berkontribusi terhadap PDB Nasional sektor jasa berada pada urutan teratas atau paling tinggi, dibandingkan dengan sektor industri, pertanian dan pertambangan dengan peningkatan di setiap tahunnya.

Sektor industri jasa terdiri dari berbagai macam, salah satunya yaitu industri jasa transportasi. Transportasi merupakan salah satu komponen strategis dalam pemerataan pertumbuhan ekonomi, aliran pergerakan manusia dan barang, aliran informasi dan aliran finansial yang dikelola secara cepat dan akurat untuk memenuhi tuntutan ketepatan waktu. Pertumbuhan sektor transportasi akan mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga transportasi mempunyai peranan yang penting dan strategis, baik secara makro maupun mikro. Jasa transportasi terbagi kedalam 4 kategori yaitu transportasi darat, transportasi perkeretaapian, transportasi laut, transportasi udara. (Sumber: www.dephub.go.id, 2018)

Mobilisasi manusia yang semakin cepat membutuhkan sarana penunjang untuk mewujudkannya dengan moda transportasi. Mengutip dari www.ekbis.sindonews.com, 2017 dibandingkan dengan transportasi moda lainnya, transportasi udara menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk menunjang mobilisasi mereka. Transportasi udara merupakan salah satu jenis transportasi yang menjadi pilihan masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain, baik di dalam negeri (*Domestic*) ataupun luar negeri (*International*). Keunggulan transportasi udara seperti yang diutarakan oleh Menteri Perhubungan (Menhub), Budi Karya memprediksi kenaikan penumpang pesawat terbang akan menjadi kenaikan terbesar pada arus mudik tahun 2017. Dibanding dengan moda transportasi massal lainnya, pesawat terbang semakin diminati. Berbagai kelebihan yang dimiliki oleh moda transportasi udara, mengakibatkan pertumbuhan yang paling besar. Menurut Budi Karya, peningkatan jumlah penumpang pesawat pada mudik lebaran tahun 2017 mampu mencapai 9% - 11%. Sementara itu pertumbuhan pada moda transportasi lain seperti kereta api hanya

mampu mencapai 5%, sedangkan pada moda transportasi darat dan laut jumlah peminatnya masih stabil. (www.ekbis.sindonews.com, 2017)

Banyak keunggulan yang bisa didapatkan dari moda transportasi udara. Pertama yaitu kecepatan, diantara transportasi lainnya moda transportasi udara memiliki kecepatan paling tinggi dalam mengantarkan penumpang ke tujuan masing-masing. Kedua adalah jumlah penumpang, transportasi udara mampu menampung 100-200 penumpang yang dapat diantarkan dalam waktu yang bersamaan dari bandara 1 ke bandara yang lain dalam tempo yang relatif singkat. Ketiga adalah *multi-destination*, artinya melalui transportasi udara semua bisa dilalui dan efektif menghubungkan daerah yang dipisahkan oleh lautan atau karena kondisi geografis yang terjal atau sukar dilewati oleh transportasi lain. (<http://www.wiraangkasaacademy.net>, 2017)

Di Indonesia transportasi udara dikelola oleh sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang sudah dikenal oleh masyarakat luas, yaitu PT. Angkasa Pura (Persero). PT. Angkasa Pura membagi dua wilayah kebandarudaraan di Indonesia yaitu PT. Angkasa Pura I dan PT. Angkasa Pura II. PT. Angkasa Pura I meliputi wilayah timur dan tengah wilayah Indonesia dan PT. Angkasa Pura II meliputi wilayah barat Indonesia. PT. Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan perusahaan kebandarudaraan. Dari segi perannya bandar udara mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, ketahanan Negara, dan bahkan diibaratkan sebagai jendela suatu Negara. (*Sumber*: Data Internal perusahaan PT. Angkasa Pura II 2016)

Merujuk pada (www.angkasapura2.co.id, 2018) PT. Angkasa pura II mengelola 13 daerah kebandar udaraan yang ada di Indonesia bagian barat yaitu sebagai berikut:

1. Bandar Udara Soekarno-Hatta, Jakarta
2. Bandar Udara Halim Perdana Kusuma, Jakarta
3. Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II, Palembang
4. Bandar Udara Supaido, Pontianak
5. Bandar Udara Kualanamu, Deli Serdang

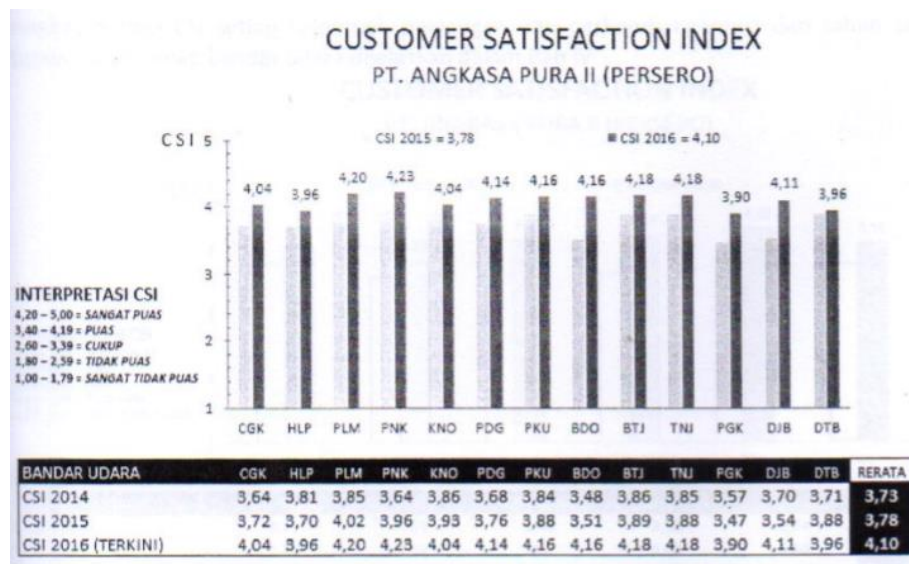
6. Bandar Udara Minangkabau, Padang
7. Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, Pekanbaru
8. Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung
9. Bandar Udara Sultan Iskandar Muda, Banda Aceh
10. Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah, Tanjung Pinang
11. Bandar Udara Depati Amir, Pangkal Pinang
12. Bandar Udara Sultan Thaha, Jambi
13. Bandar Udara Silangit, Siborong-borong

Dalam operasionalisasi sehari-hari PT. Angkasa Pura tentu tidak lepas dari permasalahan yang terjadi. Salah satunya yaitu permasalahan kualitas pelayanan. Beberapa contoh pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen antara lain pelayanan keamanan, fasilitas, kebersihan dan ketertiban, pelayanan informasi, pelayanan check-in, kesopanan dan kecekatan setiap karyawan. Menurut Armstrong (2008:143) dalam Rangkuti (2017: 4) pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu. PT. Angkasa Pura II selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas terhadap segala fasilitas yang tersedia dan meningkatkan kenyamanan oleh para konsumen.

Kualitas pelayanan harus dimonitor dan dievaluasi melalui mekanisme pengukuran yang baik dan sesuai dengan *standard best practice*. Selain aspek keselamatan dan keamanan, paradigma dunia penerbangan modern telah menempatkan aspek pelayanan (*services*) sebagai prioritas penyelenggaraan jasa kebandarudaraan dalam mewujudkan visi penerbangan 3S+1C (*Safety, Security, Service, Compliance*). (Sumber: Data Internal PT. Angkasa Pura II, 2016)

PT. Angkasa Pura II (Persero) menyadari pentingnya kualitas pelayanan dengan selalu memonitor perkembangan kepuasan pelanggan dalam sekali setahun dimulai sejak tahun 2014 melalui survey pengukuran indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*, disingkat CSI) secara regular untuk mendorong peningkatan

pelayanan secara berkelanjutan melalui kerjasama dengan institusi independen *Indonesia National Air Carriers Association (INACA)* untuk mendapatkan hasil yang lebih obyektif. Pengukuran kualitas pelayanan jasa Bandar udara merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk dapat mengevaluasi keberhasilan dari tingkat pelayanan jasa bandar udara yang dijalankan. Pengukuran CSI PT. Angkasa Pura II (Persero) meliputi kegiatan pengukuran CSI itu sendiri dengan pengukuran indikator kualitas pelayanan lainnya yang relevan. Pengukuran CSI pada 2016 diantaranya adalah analisis kepentingan-kepuasan, pengalaman terburuk-terbaik, dan saran pelanggan untuk menentukan prioritas perbaikan. (Sumber: Data Internal PT. Angkasa Pura II 2016).

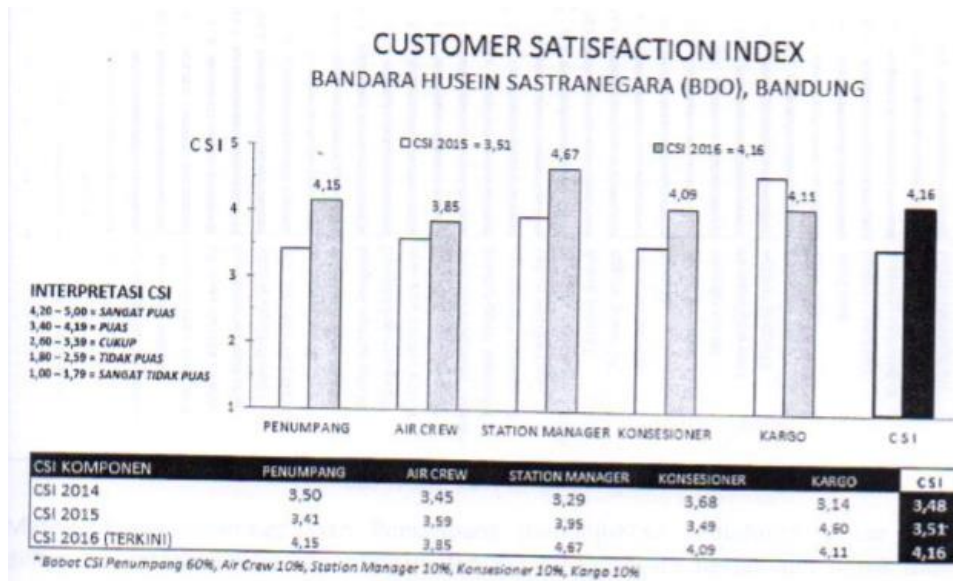


GAMBAR 1.4
Perkembangan CSI PT. Angkasa Pura II
Sumber: Data Internal CSI 2016 PT. Angkasa Pura II 2016

Pada tahun 2016, CSI 13 (semua) Bandar udara yang diukur mengalami peningkatan. Bandar udara yang mempunyai pencapaian tertinggi adalah Supaido (PNK) 4,23 (Sangat memuaskan), Sultan Iskandar Muda (BTJ) 4,18 (memuaskan). Bandar udara yang mengalami peningkatan CSI paling signifikan adalah Husein Sastranegara (BDO) +0,65 dan Sultan Thaha (DJB) +0,57. Bandar udara lainnya yang mengalami peningkatan CSI berturut-turut adalah Depati Amir (PGK), Soekarno-Hatta

(CGK), Sultan Syarif Kasim II (PKU), Halim Perdanakusuma (HLP, Minangkabau (PDG), Kualanamu (KNO), dan Silangit (DTB). CSI 13 bandar udara lebih dari 3,40 (batas bawah kategori memuaskan) dengan interpretasi pelayanan secara umum telah memuaskan untuk 11 bandara dan sangat memuaskan untuk 2 bandara.

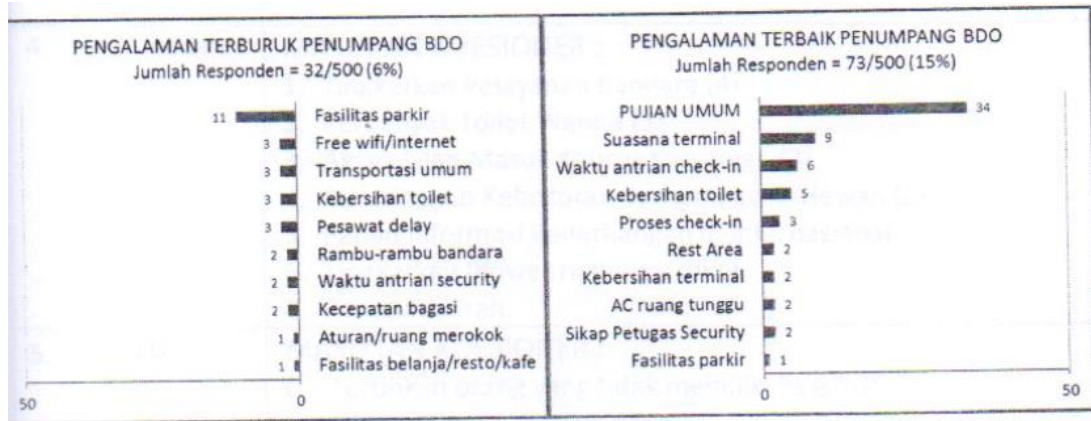
Dari ke-13 wilayah yang berada di bawah naungan PT. Angkasa Pura II, peneliti melakukan penelitian di cabang wilayah Husein Sastranegara *International Airport*. Dimana pengukuran CSI juga dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berikut adalah hasil pengukuran CSI terhadap Husein Sastranegara *International Airport*.



GAMBAR 1.5
CSI Husein Sastranegara International Airport
Sumber: Data Internal PT. Angkasa Pura II , 2016

Dilihat pada gambar di atas hasil pengukuran CSI Bandar Udara Husein Sastranegara pada tahun 2016 adalah 4,16 (puas) dan meningkat pada sisi penumpang, air crew, station manager, dan konsesional. Pada tahun 2014 hasil CSI berada pada angka 3,48 yang berarti hasil belum begitu puas. Tahun 2015 hasil CSI berada pada angka 3,51 yang berarti meningkat dari tahun sebelumnya dan sudah mengalami perbaikan yang dirasakan oleh responden. Tahun 2016 hasil CSI yaitu berada pada angka 4,61 (puas) yang berarti pelayanan yang dirasakan oleh responden sudah baik.

Dari hasil CSI yang sudah dilakukan, pelanggan masih merasakan pengalaman terbaik dan terburuk atas fasilitas yang diberikan oleh Husein Sastranegara *International Airport*.



GAMBAR 1.6

Pengalaman Terbaik dan Terburuk Penumpang BDO

Sumber: Data Internal PT. Angkasa Pura II, 2016

Gambar 1.6 pengalaman terburuk penumpang menunjukkan aspek produk dan pelayanan kepada penumpang yang perlu mendapat perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan, sedangkan gambar pengalaman terbaik penumpang menunjukkan aspek produk dan pelayanan yang dianggap sudah baik atau memuaskan. Jika aspek suatu pelayanan muncul sebagai pengalaman terburuk dan juga pengalaman terbaik maka perlu dibandingkan frekwensinya untuk mendapat kesimpulannya.

Faktor pelayanan lain yang dapat menjaga loyalitas dan kepuasan pelanggan adalah *service excellence*. Menurut Barata (2011) dalam penelitian Asih (2016) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellence service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau memiliki instansi pemberi pelayanan, akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari

itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam penelitian Tabita (2016), kepuasan merupakan suatu perasaan yang timbul (berupa kesenangan atau kekecewaan) setelah seseorang membandingkan antara ekspektasi dengan persepsi kinerja dari produk atau jasa yang diterima.

Dari hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) PT. Angkasa Pura II mendapatkan gambaran yang lebih baik tentang kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan jasa bandar udara, mencapai kepuasan pelanggan, dan meningkatkan nilai bisnis perusahaan. Sehingga secara sederhana, pelanggan akan menyatakan puas jika kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan atau kebutuhannya, dan jika sebaliknya pelanggan akan menyatakan tidak puas.

Berdasarkan fenomena dan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang pengaruh *service excellence* dan *customer satisfaction* untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Excellence* Terhadap *Customer Satisfaction* pada PT. Angkasa Pura II (Studi Kasus Pada Bisnis *Aeronautika Husein Sastranegara International Airport* tahun 2018)”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah *service excellence* pada PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* menurut persepsi konsumen?
- b. Bagaimanakah *customer satisfaction* pada PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* menurut persepsi konsumen?

- c. Bagaimana pengaruh *service excellence* terhadap *customer satisfaction* di PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* menurut persepsi konsumen?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui *service excellence* yang berlaku pada PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* menurut persepsi konsumen.
- b. Untuk mengetahui *customer satisfaction* terhadap pelayanan di PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* menurut persepsi konsumen.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap *customer satisfaction* di PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* menurut persepsi konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Akademis
Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari penulis selama berkuliah di D3 Manajemen Pemasaran dan menambah pengetahuan peneliti mengenai *service excellence* dimana peneliti mencoba untuk mengetahui dan mengukur pengaruh *service excellence* terhadap *customer satisfaction*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui variabel penelitian yang sama.
- b. Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan sebagai masukan bagi PT. Angkasa Pura II Husein Sastranegara *International Airport* untuk mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap *customer satisfaction*. Melakukan perbaikan jika ada hal yang

tidak memberikan kenyamanan terhadap pelanggan dan mencari solusi yang terbaik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai gambaran umum dari objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas seperti teori pemasaran, manajemen pemasaran, jasa, bauran pemasaran jasa, karakteristik jasa, kualitas pelayanan, pengertian *service excellence, customer satisfaction*, metode pengukuran kepuasan pelanggan. Adapun hal-hal yang harus dilengkapi seperti, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan dasar penelitian, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil observasi yang disajikan dalam bentuk kesimpulan. Kesimpulan tersebut merupakan jawaban dari perumusan masalah dan adanya saran atau solusi dari kesimpulan dan berhubungan dengan deskripsi atau eksplorasi dari observasi.