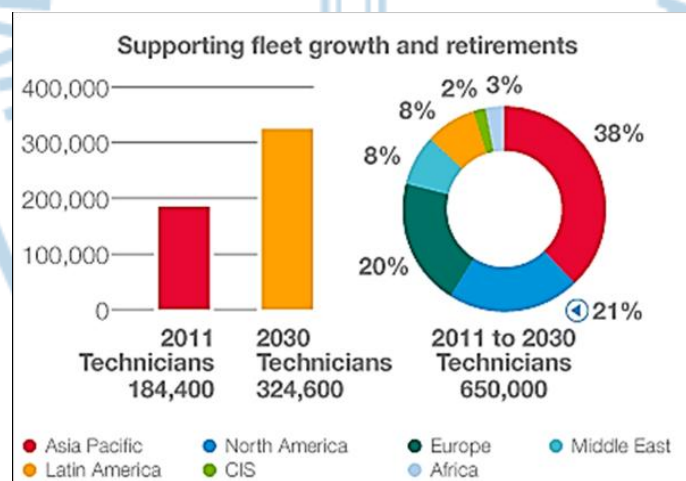


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Potensi Indonesia dapat bersaing di persaingan global dalam bidang kedirgantaraan dan kebutuhan akan sumber daya manusia pendukung aktivitas kebandarudaraan sedang dilirik saat ini guna mempersiapkan kebutuhan di masa sekarang dan yang akan datang. Dengan adanya penyedia jasa pendidikan staf kebandarudaraan mempermudah dalam mewujudkan masyarakat yang ingin berkiprah di dunia penerbangan, karena dunia penerbangan bukan hanya sekedar pilot dan pramugari melainkan ada \pm 180 pekerjaan yang terdapat pada dunia penerbangan salah satunya yang akan penulis teliti adalah jenis pekerjaan *Flight Operation Officer* (FOO). Berikut adalah grafik pertumbuhan kebutuhan staf kebandarudaraan, penelitian tersebut dilakukan oleh Boeing.



Gambar 1.1
Grafik Pertumbuhan Kebutuhan Staf Kebandarudaraan

Dirgantara Training Center merupakan penyelenggara Diklat Penerbangan yang didirikan sejak tahun 1996 dibawah bimbingan Pusdiklat – Curug pada December 1996. Kemudian pada tahun 2006 dikembangkan lagi kerjasama dengan Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) Curug. Kerjasama dengan

STPI berhasil menyelenggarakan enam angkatan. DTC mendapatkan Initial Approval dari DGCA TCC/142-013 sebagai penyelenggara Training FOO. Hingga tahun 2017 DTC telah menghasilkan lebih dari 3.000 lulusan dan Lebih 500 diantaranya alumni FOO yang tersebar di seluruh airline di Indonesia bahkan ada yang berkarya di Luar negeri.

Sebelum berganti nama menjadi Dirgantara Training Center konsumen lebih mengenal dengan nama Das Aviation Training Center. Perubahan nama tersebut dilakukan pada tahun 2009, Das Aviation Training Center beralamat di Ruko Taman Mahkota, JL Husein Sastranegara, Blok A1 No. 20, Rawa Bokor, Benda, Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15125 kemudian setelah diakuisisi berpindah lokasi ke Bandung yang beralamat di Jalan Muara Takus Raya A6 No. 7, Melong, Cimahi Selatan, Kota Cimahi. Dimana alamat tersebut sekarang menjadi kantor pusat dan kelas, sedangkan tempat yang diteliti berada di Universitas Kebangsaan, beralamat di Jalan Terusan Halimun no. 37 Bandung sekarang digunakan sebagai kelas Flight Operation Officer dan Flight Attendant. Adapun jasa yang ditawarkan oleh Dirgantara Training Center sebagai berikut :

- *Flight Operation Officer Initial dan Recurrent*
- *Type Rating Boeing dan Airbus A320*
- *Flight Attendant*
- *Airline Staff*
- *Mandatory Training*
 - *Dangerous Goods*
 - *Aviation Security*
 - *Dispatch Resource Management*
 - *Reduced Vertical Separation Minimum*

Penyelenggaraan Diktat Dirgantara Training Center tidak perlu diragukan lagi dan sudah banyak menghasilkan tenaga-tenaga ahli yang bekerja di berbagai Airlines di Dalam maupun di Luar Negeri.

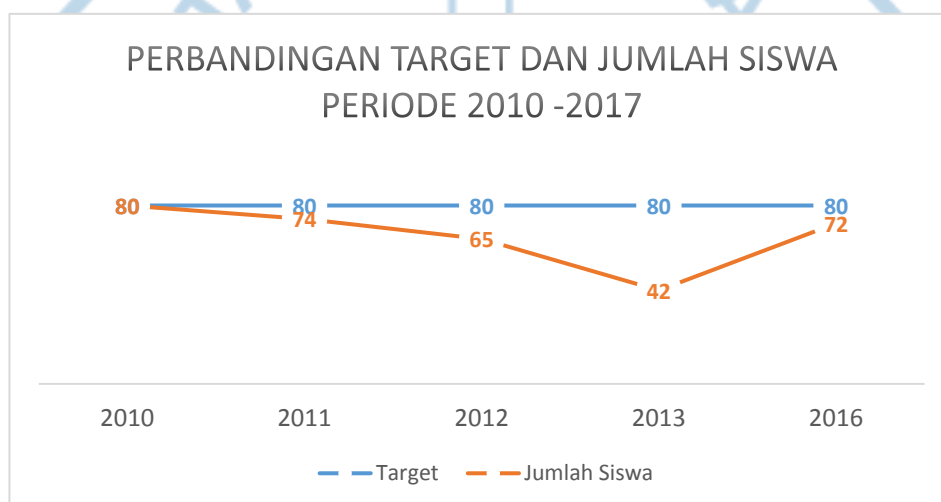
Menyongsong Era Globalisasi atau Open Sky, Dirgantara Training Center mengarahkan para siswanya menguasai “*AVIATION ENGLISH*”. Menunjuk pada Undang-Undang Penerbangan No.15 Tahun 1992 pasal 18 ayat 1 tentang personil

Penerbangan wajib memiliki Sertifikat kecakapan dan peraturan Pemerintah No.3 Tahun 2001 tentang keamanan dan keselamatan penerbangan.

Dirgantara Training Center ingin membantu Airlines / Ground Handler maupun usaha penunjang kegiatan Bandar Udara meningkatkan keterampilan personil dengan melalui pendidikan dan pelatihan.

Tabel 1.1
Penjualan jasa FOO 7 tahun terakhir

Tahun	Target	Jumlah Siswa
2010	80	80
2011	80	74
2012	80	65
2013	80	42
2016	80	72



Gambar 1.2
Grafik Penjualan jasa FOO 7 tahun terakhir

Dapat dilihat bahwa penjualan jasa FOO mengalami penurunan yang cukup tajam bahkan sampai 0 siswa pada tahun 2014 dan 2015. Dikarenakan kondisi perusahaan saat itu sedang dibekukan oleh otoritas Direktorat Kelaikudaraan dan Pengoperasian Pesawat Udara (DKPPU) sehingga tidak bisa menerima siswa pada tahun tersebut. Sedangkan tahun 2017 tidak menerima siswa karena pada tahun tersebut disiapkan untuk persiapan kelas, instruktur, dan materi pembelajaran. Terlebih target pertahunnya Dirgantara

Training Center belum bisa mencapai 80 siswa/tahun selama 10 tahun terakhir. Dirgantara Training Center belum mengetahui kekuatan, kelemahan serta peluang dan ancaman. Saat ini kegiatan marketing perusahaan dilakukan oleh seluruh pegawai dikarenakan perubahan management baru yang belum memiliki divisi marketing.

Oleh karena itu dari persoalan yang telah dikemukakan, penulis ingin membantu pihak Dirgantara Training Center (DTC) untuk meningkatkan jumlah siswa dengan melihat membandingkan kinerja serta kepentingan konsumen, dan mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang dihadapi, serta memberikan saran dan usulan agar Dirgantara Training Center (DTC) agar menjadi lebih baik dikemudian hari..

1.2 Identifikasi Masalah

Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan belum mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dan kinerja perusahaan dalam memilih tempat pendidikan staf kebandarudaraan.
2. Perusahaan belum mengetahui kepuasan konsumen terhadap Dirgantara Training Center (DTC)
3. Perusahaan belum melakukan *segmentation, targeting, dan positioning* dengan tepat.
4. Dirgantara Training Center (DTC) belum mengetahui kelebihan, kelemahan, peluang, dan ancaman sehingga belum bisa bersaing dengan kompetitor
5. Perusahaan belum melakukan strategi bauran pemasaran yang tepat.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar ruang lingkup penelitian lebih terinci dan jelas maka diperlukan batasan. Adapun batasan yang digunakan:

1. Jasa pendidikan yang diamati hanya *Flight Operation Officer* (FOO) saja
2. Dirgantara Training Center (DTC) beralamat di Jalan Terusan Halimun No. 37 Bandung tepatnya di Universitas Kebangsaan dan Jalan Muara Takus Raya A6 No.7. Penelitian hanya dilakukan di Dirgantara Training Center yang berlokasi di Universitas Kebangsaan.
3. Tidak membandingkan secara spesifik dengan perusahaan Pesaing
4. Tidak membahas mengenai perilaku konsumen

1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah dan setelah dibatasi oleh pembatasan masalah maka diketahui permasalahan yang harus dijawab. Adapun perumusan masalah tersebut adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dan kinerja perusahaan untuk menggunakan jasa pendidikan staf kebandarudaraan Dirgantara Training Center (DTC)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Dirgantara Training Center (DTC)?
3. Bagaimana *segmentation, targeting, dan positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Dirgantara Training Center (DTC)?
4. Bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman Dirgantara Training Center (DTC) saat ini?
5. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan jasa pendidikan staf kebandarudaraan Dirgantara Training Center (DTC)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dan kinerja perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mencari tempat pendidikan staf kebandarudaraan.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menjadi ketidakpuasan kosumen terhadap Dirgantara Training Center (DTC).
3. Mengetahui *segmentation, targeting, dan positioning* yang sebaiknya dilakukan Dirgantara Training Center (DTC).
4. Mengetahui keunggulan, kelemahan, peluang, dan ancaman Dirgantara Training Center (DTC).
5. Untuk mengetahui strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan jasa Dirgantara Training Center (DTC).

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang diharapkan dapat membantu atau yang dijadikan acuan dalam menganalisa dan memecahkan permasalahan yang dihadapi.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

BAB 4: PENGUMPULAN DATA

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB 5: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

