

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia dirgantara Indonesia, maskapai penerbangan sipil telah lama populer untuk menjawab kebutuhan *customer* terhadap sarana transportasi udara. Namun, industri penerbangan tidak hanya pada *commercial airline* saja. Selain penerbangan berjadwal, dikenal pula bisnis penyewaan transportasi udara berbasis helikopter. PT National Utility Helicopter (PT NUH) merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa penyewaan helikopter, dimana industri minyak bumi dan gas alam, industri pertambangan, industri kehutanan, dan industri pariwisata merupakan segmen dari PT. NUH. Jenis jasa yang ditawarkan oleh PT. NUH antara lain adalah jasa transportasi angkut personel, survey geologi, patroli perbatasan, jasa angkutan kayu log, konstruksi saluran pipa, kebutuhan pertambangan, evakuasi medis, jasa transportasi umum (termasuk VIP), dan jasa pemadam kebakaran hutan.

Sejak 2005, industri penerbangan “*booming*” di kawasan Asia, kompetisi kini menjadi semakin ketat setelah munculnya beberapa perusahaan baru yang menjadi kompetitor utama PT NUH. Kompetitor PT NUH berukuran lebih besar dari sisi modal, juga dengan kualitas pelayanan yang baik.

Pelanggan PT NUH ialah perusahaan-perusahaan geologi dan perminyakan di Indonesia. Jasa PT NUH disepakati untuk satu kurun waktu tertentu setelah melalui tender yang melibatkan beberapa perusahaan jasa transportasi helikopter. Faktor yang mempengaruhi terpilihnya PT NUH ialah harga yang ditawarkan, statistik keselamatan penerbangan yang dimiliki, jenis helikopter yang disediakan, jumlah helikopter, serta evaluasi atas kepuasan para karyawan perusahaan yang pernah diangkut oleh helikopter PT NUH. Dengan demikian, untuk mendapatkan kontrak penerbangan di masa yang akan datang, PT NUH perlu menjaga kepuasan para karyawan perusahaan pertambangan dan perminyakan yang menjadi pelanggan mereka saat ini.

Melihat permasalahan di atas, maka dengan ini penulis tertarik untuk membantu perusahaan dalam mencari solusi permasalahan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT NUH, dengan melakukan penelitian dengan topik “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan PT National Utility Helicopter (NUH) Menggunakan Metode SERVQUAL dan Metode KANO”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan dan wawancara dengan Capt. Hendra Zayadi yang menjabat sebagai *Deputy Production Director* dan Bapak Yudhistira Ardi Nugraha yang menjabat sebagai *Logistic Manager*, maka diperoleh informasi bahwa PT NUH saat ini menghadapi persaingan yang cukup berat dari sisi:

- **Keteringgalan Teknologi:** Keterbatasan teknologi yang dimiliki oleh PT NUH seperti usia helikopter yang diatas 10 tahun. Hal ini cukup penting mengingat banyaknya kompetitor yang menggunakan helikopter baru ataupun helikopter yang berusia relatif muda.
- **Kualitas Pelayanan:**  
Pelayanan yang diberikan oleh PT NUH telah dimulai dari saat penjemputan penumpang, pengantaran penumpang menuju *Lounge Area*, penanganan bagasi, dan fasilitas di *Lounge Area* saat menunggu keberangkatan, pelayanan selama di penerbangan, serta pengantaran dari *landing site* menuju tempat tujuan. Terdapat banyak faktor yang berpengaruh kepada kepuasan pengguna yang harus diperhatikan oleh PT NUH untuk menjaga kepuasan karyawan perusahaan pelanggannya.
- **Kurangnya Kompetensi Karyawan:** Kurangnya pengetahuan dan kemampuan dari karyawan PT NUH, seperti karyawan di bagian HLO (*Helicopter Landing Officer*) dan *Customer Service* menyebabkan *customer* tidak merasa puas, Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut kurang sehingga pelayanannya tidak memuaskan.
- **Keterbatasan jumlah helikopter yang dimiliki:** Terbatasnya jumlah helikopter yang dimiliki juga menjadi faktor penting, mengingat saat ini banyak

perusahaan-perusahaan terkait yang biasa menyewa helikopter membutuhkan jumlah helikopter lebih dari 3 buah dalam satu jangka waktu kontrak.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar penulis tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan pokok permasalahan, maka penelitian dibatasi hanya pada upaya mengukur kualitas pelayanan dari PT. NUH dengan menggunakan model penelitian *SERVQUAL* dan model KANO. Dengan lokasi pengamatan yang bertempat di Bandara Juanda Surabaya dan kantor pusat PT NUH di Cilindak, Jakarta.

### 1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan *customer* PT. NUH atas pelayanan yang telah diterima selama ini?
2. Faktor apa sajakah yang mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan *customer* PT. NUH?
3. Usaha apakah yang perlu dilakukan PT NUH untuk meningkatkan kepuasan *customer*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan *customer* atas pelayanan yang diberikan PT.NUH.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan *customer* PT NUH
3. Memberikan usulan kepada karyawan dan pihak manajemen PT NUH untuk meningkatkan kepuasan *customer*.

## 1. 6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir disusun sedemikian rupa agar mampu memberikan gambaran yang jelas. Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yaitu alasan mengapa kita membuat suatu penelitian kemudian identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi dan dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah.

### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang berguna untuk memberikan langkah yang tepat terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

### **BAB 4 : PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas mengenai data umum perusahaan yang diteliti dan pengumpulan data yang didapat dari responden melalui penyebaran kuesioner.

### **BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi mengenai pengolahan data sesuai dengan data yang diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut. Dalam pengolahan data, penulis menggunakan pengujian hipotesis, metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan *KANO* untuk mengukur kualitas pelayanan dan usulan pencapaian peningkatan kinerja perusahaan.

### **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *customer*.