

**MANAJEMEN PELAYANAN DI BANDARA  
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR  
( Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air )**

**Disusun dan diusulkan oleh**

**Zuhdi Ilahi Wakano**

**105610415411**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**MANAJEMEN PELAYANAN DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN  
HASANUDDIN MAKASSAR  
( Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air )**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh Gelar

Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara

**Disusun Dan Diusulkan Oleh**

**ZUHDI ILAHI WAKANO**

**105610415411**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : Manajemen Pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air)

Nama Mahasiswa : Zuhdi Ilahi Wakano

Nomor Stambuk : 105610415411

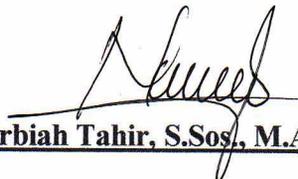
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

  
Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

Diketahui Oleh :

Dekan

Ketua Jurusan

Universitas Islam Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



  
Dr. HJ. Ihyani Malik, S.Sos, M. Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama mahasiswa : Zuhdi Ilahi Wakano

Nomor stambuk : 105610415411

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau lebih ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 10 November 2017  
Yang Menyatakan

Zuhdi Ilahi Wakano

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/ undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0049/FSP/A.1-VIII/I/38/2018. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada hari Selasa tanggal 16 Januari 2018

## TIM PENILAI

**Ketua,**



**Dr. HJ. Ihyani Malik, S.Sos, M. Si**

**Sekretaris,**

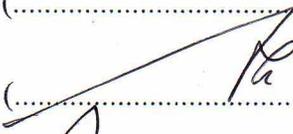


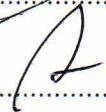
**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**

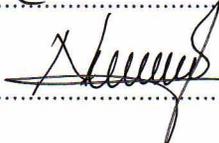
**Penguji :**

1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
2. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH
3. Drs. H. Ansyari Mone, M.AP
4. Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP

()  
.....)

()  
.....)

()  
.....)

()  
.....)

## ABSTRAK

**ZUHDI ILAHI WAKANO 2018. Manajemen Pelayanan Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air) dibimbing oleh: (Ansyari Mone dan Nurbiah Tahir)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Manajemen Pelayanan Jasa penumpang Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, 2) untuk mengetahui strategy pegawai PT Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif atau melalui wawancara penumpang dan pegawai, dimana penulis mewawancarai 5 orang pegawai Lion Air dan 10 orang penumpang Lion Air.

Dari hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa, pesawat lion air merupakan pesawat yang sangat di minati oleh banyak penumpang dengan fasilitas yang cukup dan bisa menjadi pesawat yang terbaik untuk kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian, Penulis menyimpulkan bahwa, Manajemen pelayanan jasa penumpang Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar cukup baik, Harga tiket yang dapat di jangkau oleh penumpang, dan penyediaan fasilitas yang cukup dan juga strategi pegawai PT Lion Air dalam memberikan pelayanan cukup baik.

***Kata Kunci: Manajemen Pelayanan***

## KATA PENGANTAR



***“AssalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatu”***

Puja dan Puji hanya milik Allah SWT dan tak lupa pula salawat serta salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad SAW, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana S.Sos pada jurusan studi ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah makassar.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada:

1. Bapak Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd sebagai pembimbing pertama dan Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP sebagai pembimbing kedua atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.
2. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos, M. Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M. Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Adaministrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar,

5. Bapak dan Ibu dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Duti Manager PT Lion Air Bapak Chaeruddin beserta pegawai Lion Air Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, yang telah menerima dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Teristimewah Penulis Mengucapkan terima kasih yang tak terhingga serta sembah sujud kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda (H. Mahmud Wakano) dan Ibunda (Hulaleu Mahua) atas doa, bimbingan, pengertian serta segala dukungan moril maupun materil yang tidak pernah ada putusnya. Mungkin sekarang penulis tidak bisa memberikan apa-apa tapi suatu hari penulis akan membuat kalian bangga.
8. Saudara Penulis Sisterku Rohani Wakano, Rukia Wakano, Fatra Wakano, Husni Wakano, Aisyah Wakano, Mas Broku Karam Wakano, Muhlis Wakano, Syaiful Wakano dan Sikecil Munif Wakano, terima kasih atas kasih sayang kalian, doa, dan dukungan kalian kepada penulis selama ini dan untuk pemberi support paling banyak pemberi nasehat paling banyak selama 6 tahun terakhir ini. Yang bisa membantu penulis dalam berbagai hal yang selalu memberi dan memberi motivasi begitu kuat yang seketika bisa menjadi guru, kakak, teman, sahabat bahkan keluarga besar di sepa.
9. kakanda Muhammad Jufri S, S.Pd., M.Pd *your the best man, I promise one day I will make you proud.*
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2011 di Jurusan Ilmu Administrasi negara, terkhusus kelas E yang telah bersama-sama berusaha keras dan penuh semangat

dalam menjalani studi baik suka maupun duka. Kebersamaan ini akan menjadi sebuah kenangan yang indah yang tidak akan dilupakan.

11. dinda Fani Simal yang selalu setia setiap saat menemani dan mendengar keluh kesah penulis.
12. Fahri Namma, Ajid Tuharea, Dinda Riswandi Amahoru, Ical Lessi, dinda amat bugis dan semua anggota IPMAS Cab Makassar (Ikatan Pelajar Mahasiswa Sepa) penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan kalian semua selama ini, kasih sayang dan doanya selama ini atas bantuan, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan penulis nantikan demi menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 01 Januari 2018

Penulis

**Zuhdi Ilahi Wakano**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>PENERIMAAN TIM</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah.....	9
C. Tujuan penelitian .....	9
D. Kegunaan penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Konsep manajemen pelayanan.....	11
B. Penyelenggaraan pelayanan public .....	15
C. Kerangka Fikir .....	27
D. Fokus penelitian .....	29
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. Lokasi dan Waktu penelitian .....	32
B. Jenis dan Tipe penelitian.....	32
C. Sumber data .....	33
D. Informan penelitian .....	34
E. Teknik pengumpulan data.....	35
F. Teknik analisis data.....	35
G. Keabsahan data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	38
A. Karakteristik Objek Penelitian.....	38
B. Gambaran Umum Perusahaan PT Lion Air.....	39
C. Manajemen Pelayanan di Bandara Sultan Hasanuddin .....	46
<b>BAB V KESIMPULANDANSARAN</b> .....	67

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>71</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandara udara dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan. Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestasi tersendiri yang akan di ingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata.

Demikian pula halnya dengan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin sebagai bandara udara transit sekaligus merupakan pintu gerbang di Indonesia, khususnya di wilayah bagian timur yang mempunyai nilai strategis dan stimulus demi perkembangan perekonomian Wilayah khususnya Indonesia bagian timur dan telah menjadi prestasi tersendiri bagi warga masyarakat Sulawesi Selatan.

Dari hasil pantauan dan informasi yang ada, masih banyak keluhan masyarakat bagi pengguna jasa transportasi penerbangan yang belum merasakan adanya pelayanan yang baik di Maskapai Lion Air, Bandara Sultan Hasanuddin.

PT. Lion Air adalah salah satu perusahaan penerbangan komersial yang melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara. Pada tahun 2005, Lion Air memiliki 24 pesawat penerbangan yang terdiri dari 19 pesawat seri *McDonnell Douglas MD-82* dan 5 pesawat seri *DHC- 8-301*. Untuk memenuhi layanan yang rendah biaya, armada Lion Air didominasi oleh *MD-80* karena efisiensi dan kenyamanannya. Dalam upaya meremajakan armadanya, Lion Air telah memesan 178 *Boeing 737- 900ER* yang telah direalisasikan secara bertahap dari 2007 hingga 2014. Lion Air berencana bersaing baik dengan Garuda Indonesia maupun dengan Saudi Arabian Airlines untuk menerbangi rute-rute umroh bahkan haji dengan 3 pesawat *Boeing 747-400*. Dua (2) Pesawat *Boeing 747-400* sudah masuk dalam armadanya.

Saat ini adalah era untuk *e-ticket* bagi industri penerbangan. Perusahaan penerbangan bergerak ke arah „*self-service model*“, dimana penumpang melakukan sendiri pencarian, pemesanan, pembelian dan *check-in* serta *boarding* secara virtual. *E-ticket (electronic ticket)* secara virtual menggantikan *paper ticket* di hampir seluruh bandara dan armada pesawat terbang di seluruh dunia. *Survey IATA (International Air Transportation Association)* menyebutkan pada Tahun 2007, penetrasi penggunaan *e-ticket* di seluruh perusahaan penerbangan (*airline*) mencapai angka 90%. Di Amerika Serikat sendiri, angka penetrasi penggunaan *e-ticket* mencapai 97%. Di Indonesia mencapai angka 80%. *Survey* lain oleh IATA

bahkan menyebutkan bahwa 88% *traveler* lebih memilih menggunakan *e-ticket* untuk perjalanan mereka karena kelebihan yang dimiliki (Silva, 2010). Kelebihan tersebut diantaranya; 1) keamanan. Dengan *e-ticket* penumpang akan merasa aman, karena tidak perlu takut ketinggalan tiket saat melakukan perjalanan. *E-ticket* juga sulit hilang, karena penumpang dapat mengakses kembali *e-ticket* dari komputer dengan memasukkan identifikasi yang hanya diketahui oleh penumpang tersebut. 2) Fleksibilitas. Penumpang dapat mengubah tiket yang telah dipesan sesuai dengan kebutuhan mereka. 3) Biaya dan kenyamanan. Dengan *e-ticket*, perusahaan penerbangan akan menghemat biaya yang cukup besar.

PT Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute di Indonesia, Singapura, Malaysia, Vietnam dan Arab Saudi serta rute carter menuju China dan Hongkong, Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain Regional yang akan berkompetisi dengan AirAsia dari Malaysia. Sepanjang tahun operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 Milliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat

operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, Lion Air memperkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air dan Thai Lion Air.

Meski begitu, maskapai ini sering menjadi pembicaraan oleh masyarakat sebagai maskapai yang selalu terlambat dengan waktu yang luar biasa lama dan kenyamanan yang kurang, serta penuh dengan kejadian yang harusnya bisa diantisipasi maskapai. baru-baru ini, Lion Air sempat menjadi *headline* di berita nasional akibat berawalanya beberapa armadanya yang sempat rusak, menabrak burung dan mogok kerja yang mengharuskan Lion Air melakukan refund terhadap semua penumpangnya yang malah ditangani oleh Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II. Akibat ini semua, maskapai ini tercatat sebagai maskapai dengan kinerja yang buruk dan dikhawatirkan dapat mempengaruhi keselamatan terbangnya. Akhirnya pada bulan Desember 2014, maskapai ini masuk ke dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa. Namun larangan terbang Uni Eropa akhirnya dicabut pada bulan Juni 2016.

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER, Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat dan keberhasilan model bisnis tarif murah.

Bandar udara merupakan sebuah sistem karena terdiri atas komponen-komponen yang saling berinteraksi dan saling menunjang satu sama lain, yang menghasilkan suatu produk jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam aktivitasnya. Komponen-komponen bandar udara terdiri atas beberapa bagian di antaranya; pengelolaan bandar udara, pengelolaan perusahaan angkutan udara, dan pemenuhan kebutuhan jasa angkutan udara.

Pengelolaan perusahaan bandar udara dan kebutuhan pengguna jasa angkutan udara dapat menciptakan kesesuaian kebutuhan pengguna dalam penerbangan dengan karakteristik penerbangan dalam hal penyediaan fasilitas dan pemberian jasa layanan. Dengan memperhitungkan pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat akan diperoleh rencana investasi yang berdampak pada penempatan bandar udara.

Wakil Gubernur Sulawesi Selatan Agus Arifin Nu'mang mendorong PT Angkasa Pura I (Persero) untuk mempercepat pengembangan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Perluasan bandara, termasuk terminal dan apron dianggap cukup mendesak mengingat trafik penumpang dari dan menuju Sul-Sel semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pengembangan bandara juga dinilai penting lantaran menjadi etalase sebuah daerah.

Menurut Agus, bandara merupakan halaman depan atau cerminan suatu daerah dan masyarakatnya. Artinya, tatkala seseorang berkunjung ke sebuah daerah melalui transportasi udara, maka yang pertama terlihat atau dirasakan adalah bandara. Pertimbangan lain, Sulsel bukan sekadar tempat transit, tapi sudah menjadi daerah tujuan, baik untuk berwisata maupun berinvestasi. Tak heran, bila trafik di Bandara Hasanuddin terus melonjak.

Kondisi demikian, pengembangan bandara, perlu dilakukan untuk menyelaraskan tuntutan perkembangan zaman. Tentunya mesti memperhatikan peningkatan fasilitas, pelayanan, keamanan dan kebersihannya," kata Agus dalam *Forum Group Discussion* (FGD) bertajuk

*Collaborative Destination Development (CDD)* dengan mengangkat tema Visit Makassar, Maros dan Gowa (Mamago) di Hotel Four Point by Sheraton, Kota Makassar, Sulsel, Kamis (20/4/2017).

Pengembangan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Menurut Agus, diharapkannya juga bisa dibahas secara komprehensif dengan pemerintah daerah. Dengan begitu, pengembangan bandara berskala internasional itu bisa sejalan sering dengan program pemerintah daerah. Pihaknya berkomitmen untuk mengkoneksikan bandara dengan sarana transportasi lainnya, semisal kereta api yang sementara dibangun. Dihimbau pada mantan ketua DPRD sul-sel yang mengatakan bahwa perencanaan pembangunan bandara setidaknya tidak di ubah-ubah dan tidak mengalami perubahan, sebagai disampaikan pihak yang terkait.

General Manager PT Angkasa Pura (AP) I Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Cecep Marga Sonjaya mengakui tiap tahun terjadi pertumbuhan penumpang sekitar 7,5 persen. Dari data AP 1, jumlah penumpang di Bandara Hasanuddin naik dari 9,3 juta orang pada 2015 menjadi 10,7 juta pada 2016. Tren peningkatan terus terjadi dan diproyeksikan menembus 12-15 persen pasca adanya program CDD melalui Visit Mamago. Cecep (2017:26).

Cecep melanjutkan seiring dengan lonjakan penumpang, pihaknya memang sudah merencanakan pengembangan Bandara Hasanuddin. Untuk terminal, pihaknya menyiapkan lahan seluas 40.800 meter persegi untuk penambahan kapasitas. Adapun, untuk apron dan *run-way* alias landasan pacu

pun sedang diupayakan. Untuk apron diproyeksikan akan ada tambahan tempat untuk 12 pesawat.

Kami sementara mengupayakan pengembangan bandara dan semua itu dalam upaya meningkatkan pelayanan demi keamanan dan kenyamanan penumpang maupun pengunjung di bandara Cecep (2017:29).

Penyediaan fasilitas dan pemberian jasa pelayanan pada setiap pengguna terminal bandar udara merupakan produk yang dihasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada penerimaan atau pendapatan bandar udara. Pendapatan bandar udara sendiri dipengaruhi oleh pasang surut kegiatan ekonomi dunia. Hal itu mengacu pada kemampuan konsumen dalam memberikan andil pada pendapatan bandar udara melalui penggunaan jasa layanan angkutan udara.

Dalam manajemen pelayanan di era perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 22). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta

kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.

PT Angkasa Pura I (Persero) Makassar merupakan sebuah perusahaan jasa kebandarudaraan yang mengelola Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang sedang berkembang sehingga memerlukan strategi guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Setiap tahun perusahaan juga menyebarluaskan informasi demi untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap manajemen pelayanan yang diberikan PT. Angkasa Pura I (Persero) yang mengelolah Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Berbagai sumber dan informasi yang penulis dapatkan maka dari itu, penulis memilih PT Angkasa Pura I (Persero) kusus di Maskapai Lion Air Makassar sebagai tempat penelitian. dengan harapan dapat memberikan pemahaman atau pengetahuan baru bagi peneliti dan juga dapat memberikan manfaat bagi kemajuan PT Angkasa Pura I (Persero) yang mengelolah bandara internasional sultan hasanuddin Makassar, demi untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada jasa penumpang itu sendiri. Berdasarkan latar belakang

masalah tersebut diatas, Maka penulis merasa tertarik untuk ksmelakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang Lion Air)”**

### **B. Rumusan Masaalah**

Berdasarkan latar belakang diatas yang penulis paparkan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan jasa penumpang Lion Air di bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ?
2. Bagaimana strategi pegawai PT Lion Air dalam memberikan pelayanan kepada jasa penumpang ?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masaalah diatas maka peneliti mengutip dua tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui manajemen pelayanan jasa penumpang Lion Air yang ada di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
2. Untuk Mengetahui strategy pegawai PT Lion Air dalam memberikan pelayanan jasa penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penulis mengutip tiga kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Akademik: Kegunaan akademik dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang mengenai Manajemen pelayanan di bandara Internasional sultan hasanuddin makassar.
2. Praktis: Kegunaan praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi Manajemen pelayanan di bandara internasional sultan hasanuddin makassar.
3. Manfaat Bagi Penulis: Kegunaan bagi penulis, dapat menambah atau memperluas wawasan dan pengetahuan penulis dalam penulisan karya ilmiah (Skripsi) terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi penelitian untuk mendapatkan gelar sarjana.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Manajemen Pelayanan**

Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) Mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Groonros (Ratminto dan Atik 2005:2) Mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Ratminto & Atik (2006:399) Mengatakan bahwa Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Berbeda dengan Supranto (2006:227) Mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih

dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) Karakteristik jasa dapat diuraikan menjadi empat bagian sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud) Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
3. *Variability* (bervariasi) Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama) Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011: 5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Berry dan Zenthaml yang dalam Lupiyoadi (2006: 181) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”.

*Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Wyckof dalam Wisnalmawati (2005: 155) Berpendapat bahwa “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Tjiptono (2005: 27) menerangkan bahwa apabila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan

perusahaan. Menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005: 156) Berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Sedangkan Roesanto (Tasunar 2006: 44) berpendapat bahwa: “Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan”. Purnama dan Suratno (2004: 46-49) organisasi dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Pelayanan publik juga merupakan bagian yang krusial dalam praktek negara demokrasi, bahkan banyak ahli mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai demokrasi dalam artian yang sebenarnya karena demokrasi sebagai konsep hanya dapat dirasakan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Dengan tingkat heterogenitas dan penyebaran yang luas, maka sangatlah rentan bagi suatu pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan apalagi tingkat kepuasan rakyat. Dalam konteks ini layanan menjadi tolok ukur penting untuk melihat perjalanan demokrasi dan desentralisasi. Dengan demikian demokrasi dan desentralisasi harus dilihat dari kemampuan pemerintah dan pemerintah daerah

dalam melakukan transaksi sosial yang paling nyata dalam kehidupan sehari-hari yaitu layanan publik.

Dari berbagai uraian di atas penulis menyimpulkan bahwa manajemen Pelayanan adalah sebuah proses untuk memenuhi kepuasan pelanggan/kepuasan pada jasa penumpang itu sendiri, sehingga tercapainya kepuasan penumpang dan kesenangan pegawai.

## **B. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut Ratminton dan Atik (2006:232), membagikan Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lima bagian yaitu:

1. Pelayanan publik/pelayanan umum oleh organisasi publik: Yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder
2. Pelayanan publik/pelayanan umum oleh organisasi privat
3. Pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer: semua penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya
4. Pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer: semua penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi di dalamnya pengguna tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.
5. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat: semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.

a. Lima karakteristik pembeda jenis penyelenggaraan pelayanan publik Ratminton dan Atik (2006:245).

1. Adaptabilitas layanan: derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar menawar pengguna: semakin tinggi posisi tawar menawar pengguna, semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Tipe pasar: menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. Lokus kontrol: siapa yang memegang kontrol atas transaksi, pengguna atau penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan: kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Globalisasi dan era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing. Ratminton dan Atik (2006:247-249).

b. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan: prosedurnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan: jelas dalam hal: persyaratan teknis dan administratif; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian waktu: dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produknya diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan: proses dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab: penyelenggara bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pemberi layanan harus bersikap disiplin, santun, serta ikhlas.
10. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima

pelayanan; dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

1. Prosedur pelayanan: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi/penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor manajerial penentu kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Posisi tawar menawar pengguna jasa pelayanan
2. Kuatnya Berfungsinya mekanisme *voice*/suara.
3. Birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa.

4. Terbangunnya kultur pelayanan dalam organisasi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan.
5. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Kuatnya posisi tawar menawar pengguna jasa Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan adanya kesetaraan hubungan/kesetaraan posisi tawar menawar antara pemberi dan penerima pelayanan. Penguatan posisi tawar menawar pengguna jasa pelayanan antara lain dapat dilakukan dengan memberitahukan dan mensosialisasikan hak-hak dan kewajiban pemberi maupun pengguna jasa pelayanan (konsep citizen's charter).

e. Berfungsinya mekanisme *voice*/suara

Pengguna pelayanan harus diberi kesempatan untuk mengekspresikan ketidakpuasan-nya atas pelayanan yang diterima. Faktor utama dalam manajemen pelayanan publik adalah SDM atau birokrat yang bertugas memberi pelayanan. Untuk itu peningkatan kualitas SDM mutlak diperlukan; sehingga kepentingan pengguna jasa pelayanan mendapatkan perhatian secara proporsional. Diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Faktor lain yang juga sangat penting dalam manajemen pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan tidak memihak pada kepentingan pengguna jasa.

Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah adanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa. Oleh karena itu dibahas pula tentang penciptaan budaya pelayanan. Dimulai dengan tinjauan konsep dan teori, kemudian dilanjutkan tentang penelaahan kebijakan yang terkait dengan penciptaan budaya pelayanan dikalangan aparat pemerintahan di Indonesia.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara layanan terdapat: (a) Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna Jasa, (b) Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Tiga hal tersebut dimaksudkan untuk memperkuat posisi tawar pengguna jasa pelayanan sehingga terjadi keseimbangan hubungan antara penyelenggara layanan dan pengguna jasa pelayanan. Mekanisme internal tersebut akan dapat berfungsi secara lebih optimal apabila secara eksternal diimbangi dengan berfungsinya mekanisme 'voice' yang dapat diperankan oleh Media, Lembaga Swadaya Masyarakat, Organisasi Profesi, dan Ombudsmen atau Lembaga Banding, mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan dalam konteks pelayanan Pemerintah di bidang perizinan.

Kemudian seiring dengan perkembangan konsep dan teori manajemen strategis, dalam *citizen's charter* juga disebutkan visi dan misi organisasi penyelenggara jasa pelayanan, dan juga visi dan misi pelayanan organisasi tersebut. di tahun 2003 Denhardt & Denhardt (2003:13) dalam bukunya

*governance, administration and development making the state work*, kembali menegaskan bahwa pelayanan publik seharusnya tidak hanya berfokus pada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa (*customer atau client*) tetapi harus berorientasi kepada kepentingan masyarakat atau warga Negara (*citizen*) Terdapat beberapa hal yang menurut kami masih kurang dalam buku yang kami review. Dan sebagai bahan pelengkap dari kekurangan itu maka penulis mengambil beberapa buku untuk melengkapi apa yang telah disampaikan di dalam buku review.

Penulis sengaja mengambil buku-buku seperti Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik oleh Yeremias T. Keban cetakan 2004. *Total Quality Manajemen* karangan Vincent Gasperzs cetakan 2001, dan buku Perencanaan SDM karangan H. Hadari Nawawi cetakan 2001 dengan maksud sebagai bahan referensi.

Di dalam buku lain *Total Quality Managemant*, menurut karangan Vincent Gasperz (2006: 22-24) Membagikan definisi Pelanggan menjadi tiga yaitu:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang membawa kita kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang mengadu argumentasi dengan pelanggan.

Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan. Pada dasarnya dikenal 3 jenis pelanggan dalam sistem kualitas modern: Pelanggan internal, adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada

performansi pekerjaan kita. Pelanggan antara, adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

Pelanggan eksternal, adalah pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan itu.

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk.
  2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
  3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi-persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.
  4. Komunikasi melalui iklan-iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.
- g. Terdapat juga 4 kelompok orang yang terlibat dalam operasi dan perbaikan proses pelayanan sebagai berikut yaitu:

- a. Pelanggan, adalah orang yang akan menggunakan output secara langsung, atau orang yang akan menggunakan output itu sebagai input dalam proses kerja mereka.
- b. Kelompok kerja, adalah orang-orang yang bekerja dalam proses untuk menghasilkan dan menyerahkan output yang diinginkan itu.
- c. Pemasok, adalah orang yang memberikan input ke proses kerja. Orang-orang yang bekerja dalam proses pada kenyataannya merupakan pelanggan dari pemasok.
- d. Pemilik, adalah orang yang bertanggung jawab untuk operasi dari proses dan untuk perbaikan proses itu.

Aspek-aspek yang perlu diukur dalam program Pengukuran Kualitas, pada dasarnya kita harus memperhatikan aspek internal, dan aspek eksternal dari suatu organisasi. Dalam hal ini, juga diterapkan adanya management-management kualitas berdasar elemen-elemen yang megacu pada hal pokok berikut ini:

1. Visi organisasi, yaitu memberikan kerangka kerja yang menuntun suatu nilai dan kepercayaan suatu perusahaan, yang seharusnya bersifat sederhana, terdiri dari satu kalimat penuntun atau motto yang diketahui atau dipercaya setiap karyawan.
2. Menghilangkan hambatan, dengan beberapa strategi yang direkomendasikan dalam proses menghilangkan hambatan, adalah:
  - a. Menghilangkan ketakutan
  - b. Mendukung dan menghargai pemikiran kreatif, meskipun ide-ide itu tidak diimplementasikan.

- c. Memperbaiki dan memperbaharui sistem pengukuran performansi
- d. Mempertimbangkan biaya sepanjang siklus hidup produk, tidak hanya biaya awal menetapkan kepemilikan tugas-tugas dan proyek-proyek.

Adapun langkah-langkah untuk menghilangkan hambatan sebagai berikut:

1. Identifikasi hambatan yang ada
  2. Mengkategorikan hambatan yang ada
  3. Menetapkan prioritas untuk diselesaikan
  4. Menyelesaikan masalah dengan menemukan akar penyebab permasalahan itu.
3. Komunikasi, adalah perekat yang mengikat semua teknik, praktek, filosofi, dan alat-alat untuk kesuksesan pengembangan management kualitas. Dapat secara tertulis maupun lisan Semua bentuk komunikasi melibatkan 4 elemen utama, yaitu: pengirim, penerima, pesan, dan media yang perlu diperhatikan dalam komunikasi agar menjadi efektif dan efisien.
  4. Evaluasi terus-menerus, didasarkan pada umpan balik merupakan elemen penting untuk perbaikan terus-menerus dalam rangka mengembangkan management kualitas. Mekanisme bolak-balik dapat bersifat sederhana secara lisan atau tertulis, menggunakan sistem informasi kualitas atau analisis yang kompleks terintegrasi dengan sistem management kualitas.
  5. Perbaikan terus-menerus, Beberapa strategi untuk menerapkan berbagai perbaikan terus-menerus sebagai berikut:
    - a. Mulai dengan suatu proyek

- b. Analisis variasi dari semua proses
  - c. Memperhatikan proses, tidak hanya hasil
  - d. Membuat proses menjadi lebih sederhana lagi.
  - e. Mengusahakan untuk secara konstan melakukan investasi dalam teknologi baru.
  - f. Memandang masalah dan kegagalan sebagai suatu kesempatan untuk perbaikan.
6. Hubungan pemasok dan pelanggan beberapa strategi untuk meningkatkan hubungan antara pemasok dan pelanggan adalah:
- a. Menghubungkan visi organisasi ke kepuasan pelanggan.
  - b. Memberikan penghargaan pada pemasok
  - c. Membina hubungan dengan lebih sedikit pemasok.

Berdasarkan beberapa kutipan sebelumnya yang dijadikan sebagai Indikator dalam manajemen pelayanan yaitu: komunikasi, partisipasi, pengarahan, menurut Rogers dan O.Lawrence Kincaid (1992:31-32),

Komunikasi merupakan suatu interaksi dimana terdapat dua orang atau lebih yang sedang membangun atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain yang pada akhirnya akan timbul dimana mereka saling memahami dan mengerti. Komunikasi dapat diartikan sebagai saluran dalam organisasi kerja dan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mempengaruhi serta mekanisme dan melakukan perubahan dalam hal pelayanan.

Partisipasi adalah keikutsertaan seseorang dalam suatu kegiatan yang mencurahkan baik secara fisik maupun mental dan emosional, partisipasi fisik

merupakan partisipasi yang langsung ikut serta dalam kegiatan tersebut, sedangkan partisipasi secara mental dan emosional merupakan partisipasi dengan memberikan saran, pemikiran, gagasan, dan aspek mental lainnya yang menunjang tujuan yang diharapkan. Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosi ke dalam bentuk-bentuk pelayanan yang mendorong dirinya untuk memberikan sumbangan kepada setiap jasa atau pelanggan yang membutuhkan pelayanan secara ikhlas tanpa pamri atau mengharapkan imbalan dari orang yang dilayani.

Pengarahan adalah mengintegrasikan usaha-usaha anggota suatu kelompok sedemikian rupa, sehingga dengan selesainya tugas-tugas yang diserahkan kepada mereka, mereka memenuhi tujuan-tujuan individual dan kelompok. Pengarahan adalah salah satu bentuk bimbingan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi.

Buku yang berjudul "Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori Dan Isu)" karangan Yeremias T. Keban Pergeseran paradigma dalam administrasi publik menyebabkan berubahnya posisi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kini dipandang sebagai citizen yang harus dipenuhinya kebutuhan dasarnya. Pemenuhan kebutuhan ini tentu saja termasuk pemberian layanan dari pemerintah yang berupa pelayanan pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.

Diuraikan mengenai enam dimensi dalam administrasi publik. Salah satunya adalah dimensi manajemen. Dimensi ini berkenaan dengan bagaimana menerapkan prinsip-prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan

yang telah dibuat jadi apabila kita mempelajari tentang manajemen pelayanan hendaknya kita mengetahui dimensi-dimensi lain seperti kebijakan, dimensi manajemen, dimensi organisasi, dimensi etika, dimensi lingkungan, dan dimensi kinerja.

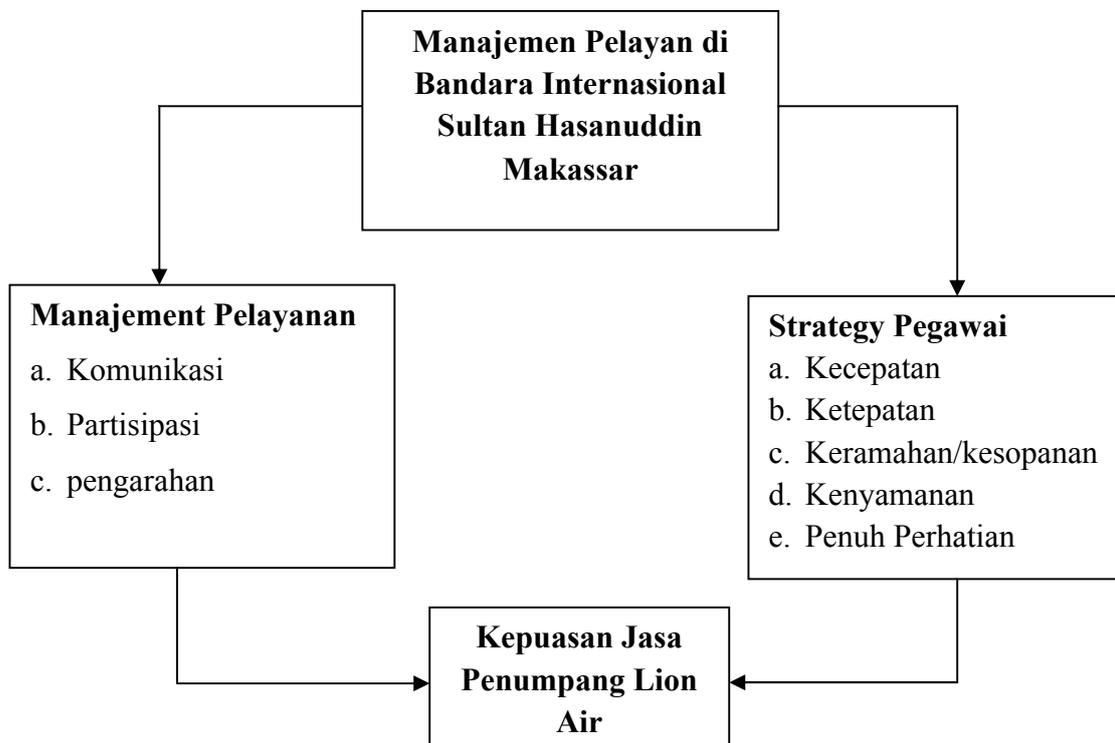
Sedangkan dalam Manajemen jasa karangan Fandy Tjiptono (Elhaitammy, 1990:15). lebih dijelaskan tentang konsep kualitas jasa. *Service excellence* atau pelayanan yang unggul merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan Secara garis besar ada lima unsur pokok dalam konsep ini, yaitu: (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) keramahan, (4) kenyamanan, (5) Penuh perhatian.

Kelima komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasikan, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* apabila ada komponen yang kurang, dan di jelaskan sebagai indikator strategi pegawai dalam penelitian ini.

### **C. Kerangka Fikir**

Tantangan yang dihadapi dalam Manajemen Pelayanan bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana nilai-nilai Manajemen Pelayanan mampu diterapkan oleh para perusahaan ataupun pemerintah memberikan pelayanan yang adil, demokratis, selaras dan seimbang antara pemerintah atau perusahaan untuk melayani masyarakat. Pada bidang perusahaan Angkasa Pura Makassar, kegiatan masyarakat lebih menyangkut pada kepentingan umum hingga sering disebut dengan Manajemen Pelayanan.

Penerapan Manajemen Pelayanan sangat diperlukan dalam sebuah lembaga/institusi pemerintah maupun swasta dalam kaitannya dengan hubungan antara pegawai maupun hubungan pegawai dengan pimpinan yang bersifat formal ataupun informal melibatkan pikiran, perasaan dan tindakan dalam situasi kerja yang mendorong pegawai untuk bekerja sama secara produktif untuk mencapai kepuasan, baik kepuasan pegawai maupun organisasi. Dalam hal ini yang menjadi indikator penulisan proposal Manajemen Pelayanan ini adalah (1) Manajemen Pelayanan (2) Strategi Pegawai (3) Kepuasan Jasa Penumpang. Agar apa yang diuraikan dalam penelitian ini dapat dipahami dengan jelas maka kami membuat kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1: Bagan Kerangka Fikir

#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian yang akan saya lakukan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin adalah:

1. Manajemen Pelayanan
2. Strategi Pegawai
3. Kepuasan Jasa Penumpang Lion Air

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang di ambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penulis karya ilmiah ini, maka kami akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian terhadap penelitian karya ilmiah ini.

##### **a. Manajemen Pelayanan:**

Manajemen Pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus di lakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan atau jasa penumpang:

1. Komunikasi dapat di artikan sebagai saluran dalam organisasi kerja dan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mempengaruhi serta mekanisme dan melakukan perubahan dalam hal pelayanan yang di berikan oleh pegawai bandara internasional sultan hasanuddin makassar.
2. Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosi pegawai bandara internasional sultan hasanuddin makassar ke dalam bentuk-bentuk

pelayanan yang mendorong dirinya untuk memberikan sumbangan kepada setiap jasa penumpang yang membutuhkan pelayanan secara ikhlas tanpa pamri atau mengharapkan imbalan dari orang yang di layani.

3. Pengarahan adalah salah satu bentuk bimbingan yang di lakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi di bandara internasional sultan hasanuddin makassar.

b. Strategi pegawai:

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki visi dan misi, untuk mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif:

1. Kecepatan yaitu, target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

2. Ketepatan merupakan faktor yang di perlukan seseorang untuk memberi arahan kepada seseorang/jasa penumpang dengan maksud dan tujuan tertentu.
  3. Keramahan/kesopanan dalam memberikan pelayanan, yaitu personil yang berinteraksi langsung dengan pelanggan/jasa penumpang eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sentuhan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa yang sopan kepada jasa penumpang, ramah, ceria, lincah dan gesit.
  4. Kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran dan kesejukan, dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.
  5. Penuh perhatian (*care, empathy*) system pelayanana yang merefleksikan kepuasan pelanggan atau jasa penumpang, selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolak ukur yang selalu tepat.
- c. Kepuasan jasa penumpang Lion Air, diartikan sebagai keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan jasa penumpang dapat di penuhi oleh Pegawai Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Kota Makassar, yaitu di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar khususnya untuk mengetahui Manajemen pelayanan Maskapai Lion Air. Jadwal penelitian, penulis melakukan penelitian dua bulan setelah seminar proposal, dari tanggal 31 Oktober 14 Desember 2017.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Adapun jenis dan tipe penelitian yaitu:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami manajemen pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, untuk memahami fenomena yang dialami oleh penumpang misalnya, perilaku, motivasi, dan tindakan yang mengakibatkan ketidakpuasan pelayanan jasa penumpang Lion

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini merupakan penelitian studi kasus (*case study*) Penelitian studi kasus adalah studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan

batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian ini dibatasi oleh waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas, atau individu.

Tipe penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan peristiwa yang ada dan mempelajari data serta informasi yang mendalam mengenai Manajemen Pelayanan Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

### **C. Sumber Data**

Sumber data diperoleh dari pihak-pihak terkait yang mengetahui persis keadaan dan kondisi lapangan saat itu, data bisa berupa informasi kejadian, berkas-berkas penting, foto, media cetak ataupun pengetahuan umum mengenai permasalahan Manajemen pelayanan Lion Air yang ada di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *uptodate*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi atau pengamatan langsung dilapangan, diskusi terfokus (*focus grup discussion* FGD) dan wawancara langsung dengan nara sumber yang bersangkutan.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti pegawai bandara, buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

#### D. Informan Penelitian

Fokus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Dengan demikian untuk mengetahui langkah-langkah tersebut maka Informan kunci dalam penelitian ini adalah, Kepala Manajer PT Lion Air Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan pegawai Lion Air di bandara yang terdiri dari 4 orang dan jasa penumpang Lion Air yang terdiri dari 10 orang. Yang akan dilakukan berdasarkan pilihan peneliti dan informan yang diminta keterangan akan diacak sesuai keperluan peneliti.

**Tabel Informan**

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan/Status	Keterangan
1.	Bapak Chaerudin	CR	Pegawai Lion Air	Duti Manager
2.	Bapak Jumadi	JM	Pegawai Lion Air	Staf Administrasi
3.	Ibu Wahyuningsi	WN	Pegawai Lion Air	Customer Service
4.	Bapak Syahid	SH	Pegawai Lion Air	Satpam/petugas
5.	Ibu Nurlinda	NL	Pegawai Lion Air	Customer Service
6.	Ibu Anisa	AN	Penumpang Lion Air	Tujuan Surabaya
7.	Bapak Abdul salam	AS	Penumpang Lion Air	Tujuan Kendari
8.	Bapak Muhammad jufri	MJ	Penumpang Lion Air	Tujuan Maraoke
9.	Bapak Sopyan	SP	Penumpang Lion Air	Tujuan Ambon
10.	Bapak Sukri	SK	Penumpang Lion Air	Tujuan Surabaya
11.	Ibu Umi	UM	Penumpang Lion Air	Tujuan Surabaya
12.	Bapak Firman	FM	Penumpang Lion Air	Tujuan Surabaya
13.	Bapak Yusup	YS	Penumpang Lion Air	Tujuan Surabaya
14.	Ibu Hayati	HY	Penumpang Lion Air	Tujuan Ambon
15.	Ibu Sarni	SR	Penumpang Lion Air	Tujuan Maraoke
Jumlah Informan		15 Orang		

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam rangka pengumpulan data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Metode Pustaka (*Library method*) yakni suatu bentuk penelitian untuk memperoleh data-data dari berbagai sumber seperti literatur-literatur baik berupa buku dan juga media lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.
2. Observasi adalah tinjauan langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui keadaan secara langsung sebagai bahan pertimbangan dan referensi penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, Objek yang diamati adalah manajemen pelayanan yang di laksanakan oleh Pegawai Lion Air di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
3. Wawancara atau diskusi langsung dengan responden maupun masyarakat di lokasi tersebut. Wawancara di lakukan terhadap informan, terkait manajemen pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar khususnya di Lion Air dalam mengumpulkan data dan informasi guna mempercepat dan mengkongkritkan informasi yang dikumpulkan.

### **F. Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan Data Kualitatif yaitu semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara matematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dengan teknik ini peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, fakta-fakta, keterangan-keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang peneliti anggap

penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data instansi terkait yang sudah dipersiapkan oleh peneliti.

Menurut Miles dan Huberman (2007: 16) analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses Reduksi Data adalah merupakan suatu proses pemilihan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi kasar yang manual dari catatan-catatan lapangan.
2. Penyajian Data adalah merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan yang harus dilakukan.
3. Menarik Kesimpulan adalah memulai mencari data dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi.

#### **G. Keabsahan Data**

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2012: 125) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2012: 127) Membagi triangulasi ke dalam tiga macam yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam waktu atau situasi yang berbeda.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Karakteristik Objek Penelitian**

##### **1. Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin terletak di Makassar tepatnya di Kabupaten Maros Sulawesi Selatan yang diresmikan oleh Presiden R.I pada Tanggal 26 September 2008.

Bandara ini mengalami proses perluasan dan pengembangan yang dimulai tahun 2004 dan direncanakan selesai pada tahun 2009. Antara bagian dari pengembangan adalah terminal penumpang baru berkapasitas 7 juta penumpang per tahun, apron (lapangan parkir pesawat) yang berkapasitas tujuh pesawat berbadan lebar, landas pacu baru sepanjang 3.100 meter x 45 meter, serta *taxiway*. Pengoperasian terminal baru dimulai pada 4 Agustus 2008 dengan menggunakan landas pacu lama karena landas pacu baru masih sedang dikerjakan.

Sekarang, Bandara Udara Internasional Sultan Hasanuddin sudah mengoperasikan Apron baru, landas pacu terbaru serta 1 buah *taxiway*. Perpanjangan landasan tahap 2 dari 3,100 meter menjadi 3,500 meter akan mulai dilaksanakan antara akhir tahun 2011 atau awal 2012, setelah pembebasan lahan terlaksanakan. Perpanjangan landasan ini ditujukan agar kedepannya dapat didarati pesawat berbadan lebar seperti *Boeing 747* secara maksimal.

## **B. Gambaran Umum Perusahaan PT Lion Air**

### **1. Lion Air**

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe *Boeing 737-200* yang pada saat itu berjumlah 2 unit.

Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat, PT. Lion Mentari *Airlines* atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan "*We Make People Fly*". Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan.

Lima belas tahun lebih mengudara dan melayani masyarakat, hingga saat ini Lion Air telah terbang ke 183 rute penerbangan yang terbagi dalam rute domestik yang tersebar ke seluruh penjuru Indonesia dari sabang sampai merauke, dan rute Internasional menuju sejumlah negara seperti, Singapore, Malaysia, Saudi Arabia dan China. Jumlah rute tentunya akan terus bertambah karena melihat pasar penerbangan di Indonesia yang terus berkembang begitu pesat. Dengan kepemilikan pesawat sebanyak 112 armada yang terbagi dalam beberapa tipe seperti *Boeing 747-400*, *Boeing 737-800*, *Boeing 737-900 ER*, dan *Airbus A330-*

300. Jumlah armada pun juga akan bertambah sesuai dengan pengiriman pemesanan pesawat yang dilakukan oleh Lion Air.

Pada bulan November 2009, Maskapai mendatangkan armada terbesarnya *Boeing 747-400* yang merupakan purna pakai dari maskapai *Oasis Hong Kong Airlines* yang bangkrut pada tahun 2008, pada tahun berikutnya Lion Air menambah jumlah penerbangan ke Jeddah sebanyak lima kali seminggu yang dilayani oleh 2 armada *Boeing 747-400* dengan total kursi sebanyak 992 kursi dalam sekali terbang.

Lion Air mendirikan maskapai penerbangan jarak jauh dengan nama Batik Air ,yang mulai beroperasi pada tahun 2013 dengan menggunakan *737-900 ER*. Maskapai ini juga telah mempertimbangkan memesan pesawat berbadan lebar *Airbus A330*, tetapi memilih untuk membeli *787*. Pada 18 Maret 2013, Lion Air menandatangani kontrak pembelian 234 pesawat *Airbus* senilai US\$ 24 miliar atau sekitar Rp 233 triliun di Perancis dan disaksikan langsung oleh Presiden Prancis Francois Hollande. Pesawat yang dipesan adalah jenis *A320* dan *A321*.

Pada tahun 2016, Lion Air masuk dalam daftar maskapai penerbangan bertarif rendah dengan layanan terbaik sedunia versi *Sky Trax* serta meraih dua penghargaan, yaitu Kabin Terbaik Kelas Murah dan Kursi Premium Terbaik Kelas Murah.

Lion Air merupakan pembeli perdana dan merupakan operator terbesar *Boeing 737-900ER*, anggota terbaru jenis *Boeing's Next Generation 737*. 4.1.4. Tata Ruang Pesawat Lion Air Kabin *Boeing 737-*

900ER kami yang baru didesain untuk memberikan anda ruang yang lebih besar. Ini adalah ruangan dimana anda bisa bersantai, meregangkan badan dan beristirahat, Lebih mewah dari sebelumnya, Boeing 737-900ER milik Lion Air menawarkan ruang untuk kaki yang luas dan tambahan kemiringan sebesar dua derajat di tempat duduk kulit yang nyaman, sehingga anda dapat meregangkan badan dan bersantai sementara kami membawa anda ke tujuan.

Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki rangkaian prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya kepada masyarakat dan pelanggan setianya. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi ISSA yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh IATA dan diraih pada Januari 2016, Lalu sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan PT Lion Air**

Pengertian visi dan misi sebagai berikut:

Visi adalah pandangan jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus di lakukan untuk mencapai tujuan tersebut pada masa yang akan datang. Visi itu tidak dapat ditulis secara lebih jelas menerangkan detail gambar sistem yang di tujuinya, dikarenakan perubahan ilmu serta situasi yang yang sulit diprediksi selama masa yang panjang.

Misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan visi, misi perusahaan adalah tujuan dan alasan mengapa perusahaan itu ada, misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan proses mencapai tujuan

**a. Visi Lion Air**

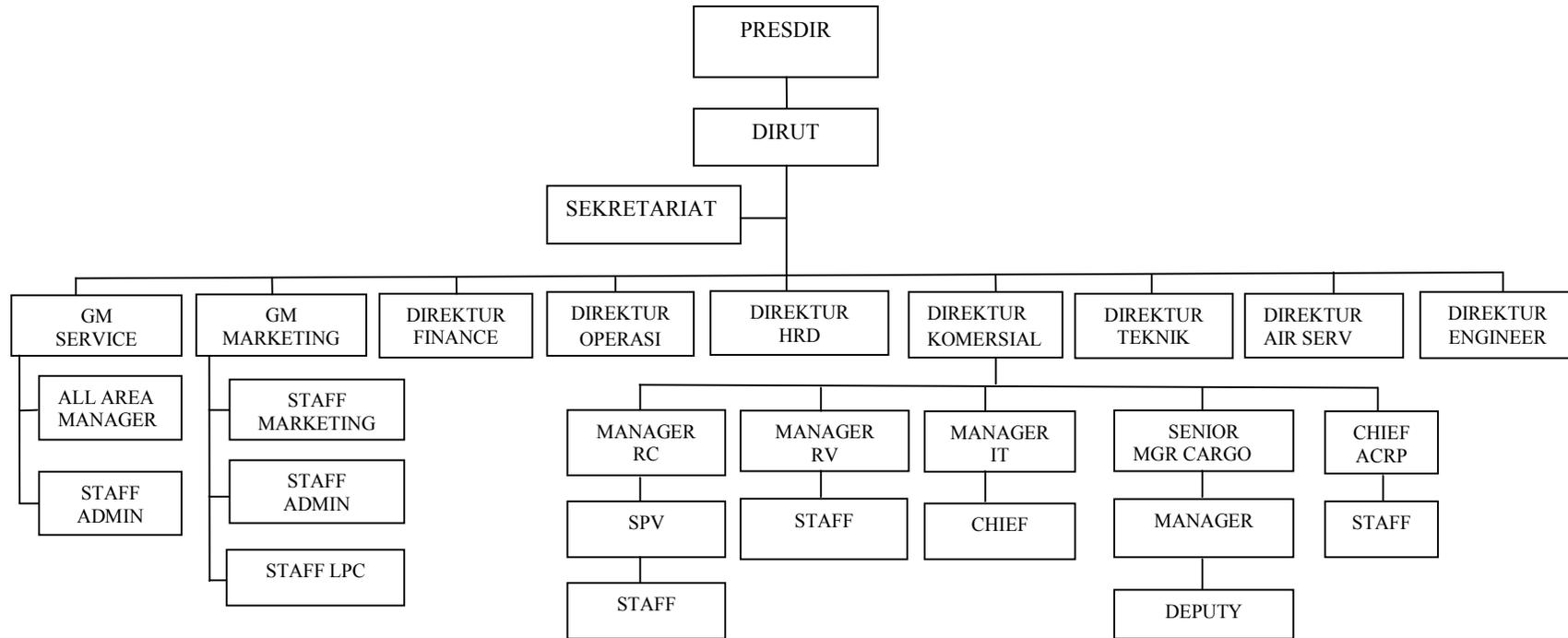
Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah ditetapkan

**b. Misi Lion Air**

Adapun misi Lion Air adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi perusahaan penerbangan nasional yang tumbuh dan berkembang
- b. Menjadi perusahaan penerbangan sebagai penyedia alat transportasi
- c. Implementasi dan standarisasi angkutan udara khususnya operasional dan perawatan pesawat
- d. Meningkatkan daerah pelayanan agar lebih mudah dijangkau oleh konsumen
- e. Menerbangkan sebanyak mungkin pengguna jasa transportasi udara
- f. Menjadi perusahaan yang mampu bersosialisasi dengan lingkungan
- g. Menjadi perusahaan swasta nasional yang terdepan dalam hal inovasi, *efisiensi* dan *profesionalisme*

### 3. Struktur Organisasi Lion Air



Gambar struktur Organisasi Lion Air

Berdasarkan struktur organisasi di atas perusahaan penerbangan Lion Air dipimpin oleh presiden direktur dan dibantu oleh direktur utama dalam pelaksanaan proses manajemen. Berkaitan dengan kegiatan bisnis pemasaran Lion Air yang dipimpin oleh Direktur *Komersial* dan *General Manager Marketing* terbagi menjadi dua yaitu penjualan dan pemasaran. Bagian penjualan melakukan tugas pelayanan *reservasi* tiket pesawat baik melalui telepon maupun di kantor cabang Lion Air.

Bagian penjualan melakukan pelayanan dimulai dari permintaan *reservasi* tiket calon penumpang lalu mendata identitas calon penumpang hingga melakukan pencetakan tiket kepada penumpang. Bagian penjualan menerapkan sistem kerja yang melayani dalam semua waktu artinya kapanpun calon penumpang datang atau menghubungi bagian penjualan Lion Air maka petugas penjualan siap sedia melayani.

Sedangkan bagian pemasaran bertugas mencari, memelihara dan melakukan monitoring evaluasi kerjasama dengan perusahaan mitra Lion Air. Sistem kerja yang diterapkan bagian pemasaran seperti umumnya *marketing* pada perusahaan lain yaitu berusaha mendapatkan mitra yang dapat saling menguntungkan dan sifatnya jangka panjang. Bagian pemasaran dalam menjalankan fungsinya melaksanakan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan kontrol. Prinsip yang dijalankan oleh bagian pemasaran adalah jaringan yang luas, mitra tepat dan saling menguntungkan satu sama lain. Pelanggan maskapai penerbangan terdaftar dalam program ini mengakumulasikan *mil frequent-*

*flyer* (*kilometer*, titik, *segmen*) sesuai dengan jarak yang diterbangkan pada penerbangan atau mitranya. Angka mil yang diperoleh dapat ditukarkan untuk perjalanan udara secara gratis sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku dapat pula berupa barang, atau untuk peningkatan manfaat, seperti *upgrade* kelas perjalanan, akses ruang tunggu bandar udara, atau prioritas pemesanan

#### 4. Logo dan Tanda Gambar Perusahaan Lion Air



Arti Logo sebagai berikut:

1. Singa: Diambil dari simbol kelahiran pendiri *Lion Air* Bapak Rusdi Kirana yakni tanggal 17 Agustus yang berbintang Leo. Singa merupakan lambang semangat dan keberanian
2. Sayap: Melambangkan jenis usaha yakni penerbangan
3. Matahari: Memiliki arti yang dibutuhkan oleh semua orang

### **C. Manajemen Pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar**

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

#### **a. Pelayanan Publik**

Globalisasi dan era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

Penyelenggaraan pelayanan publik ada lima bagian diantaranya yaitu:

1. Pelayanan publik/pelayanan umum oleh organisasi publik: yaitu yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder
2. Pelayanan publik/pelayanan umum oleh organisasi privat
3. Pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer: yaitu semua penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya

4. Pelayanan publik oleh pemerintah dan bersifat primer: yaitu semua penyediaan barang/jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi di dalamnya pengguna tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.
5. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat: yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.

**b. Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip-prinsip dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan: prosedurnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan: jelas dalam hal: persyaratan teknis dan administratif; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya dan tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu: dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produknya diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan: proses dan produknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab: penyelenggara bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan yang timbul.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses: tempat, lokasi dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pemberi layanan harus bersikap disiplin, santun, serta ikhlas
- j. Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

### **1. Manajemen pelayanan**

Manajemen Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada jasa pelanggan dalam bentuk layanan. “kemampuan khusus organisasi” ini meliputi proses, kegiatan,

fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dan memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.

Dalam manajemen pelayanan terdapat tiga komponen yang tidak bisa dipisahkan sebagai berikut:

**a. komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu interaksi dimana terdapat dua orang atau lebih yang sedang membangun atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain yang pada akhirnya akan timbul dimana mereka saling memahami dan mengerti. Komunikasi dapat diartikan sebagai saluran dalam organisasi kerja dan pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain untuk mempengaruhi serta mekanisme dan melakukan perubahan dalam hal pelayanan.

Komunikasi adalah pertukaran pikiran atau keterangan dalam rangka menciptakan rasa saling mengerti dan saling percaya, demi terwujudnya hubungan yang baik antara seseorang dengan orang lain. Komunikasi adalah pertukaran fakta, gagasan, opini atau emosi antara dua orang atau lebih.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang Lion Air tujuan Surabaya dengan pertanyaan mengenai manajemen pelayanan hal yang di kemukakan oleh informan adalah

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai lion air agak memuaskan mulai dari pemeriksaan tiket sebelum masuk sampai naik pesawat itu agak memuaskan” (Wawancara 02 November 2017, dengan ibu AN).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa lion air merupakan pesawat yang mampu menciptakan pegawai atau karyawan yang baik dan bertanggung jawab dalam memikul tugas yang telah di berikan.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang lion air tujuan kendari dengan pertanyaan Mengenai komunikasi pegawai lion air, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Pramugari dan pramugara pada saat di atas pesawat alhamdulillah pelayanannya sangat baik, ramah dan juga memuaskan terlebih dari segi penyampain informasi” tetapi ada satu pelayanan tidak ada yaitu pelayanan makan/isoma. (Wawancara 02 November 2017, dengan bapak AS).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa lion air merupakan pesawat yang mampu menciptakan pramugari dan pramugara yang baik dan bertanggung jawab Tetapi harus menambah salah satu pelayanan yaitu makan/isoma.

Dari dua hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa lion air merupakan pesawat yang mampu menciptakan karyawan yang baik dan bertanggung jawab dalam memikul tugas yang telah di berikan, dan mampu menciptakan pramugari dan pramugara yang bertanggung jawab dalam memberikan komunikasi, pelayanan dengan baik.

## **b. Partisipasi**

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi pegawai bandara internasional sultan hasanuddin makassar ke dalam bentuk-bentuk pelayanan yang mendorong dirinya untuk memberikan sumbangan kepada setiap jasa penumpang yang membutuhkan pelayanan secara ikhlas tanpa pamri atau mengharapkan imbalan dari orang yang di layani.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang lion air tujuan maraoke dengan pertanyaan Mengenai partisipasi, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“saya pilih pesawat lion air bukan karena pelayanannya, tetapi saya lihat dari harga tiketnya yang terjangkau dan murah, klau di lihat dari segi pelayanannya sebenarnya sama saja dengan maskapai-maskapai yang lain.” (Wawancara 04 November 2017. dengan bapak MJ).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, lion air merupakan maskapai yang mempunyai harga tiket yang murah dan terjangkau, sehingga banyak masyarakat yang berpartisipasi untuk menaiki pesawat Lion Air, bukan karena segi pelayanannya tetapi harga tiket yang terjangkau, sehingga bisa menerbangkan penduduk/orang yang ekonomi lemah dengan penjualan tiket yang cukup murah/memadai.

Wawancara penulis kembali dengan salah satu penumpang lion air tujuan maraoke dengan pertanyaan Mengenai tanggapan terkait Lion Air yang sering mengalami kecelakaan, Hal yang di kemukakan oleh informan adalah

“Iya, keraguan dan ketakutannya ada, tetapi saya percaya kecelakaan itu bukan tindakan yang di sengajai, karna pihak manapun tidak menginginkan kecelakaan, karena keselamatan penumpang lebih di utamakan”. (Wawancara 04 November 2017, dengan bapak MJ).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, setiap penumpang mengalami hal keraguan dan ketakutan kepada kendaraan penerbangan, karna kecelakaan itu bukan tindakan yang di sengajai.

Dari dua hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, lion air merupakan pesawat yang menciptakan pelayanan yang memuaskan, dan juga mampu menerbangkan penduduk/orang yang ekonomi lemah dengan penjualan tiket yang cukup murah/memadai, tetapi setiap penumpang mengalami hal keraguan dan ketakutan kendaraan penerbangan lion air, karena lion air sering terjadi kecelakaan.

### **c. Pengarahan**

Pengarahan merupakan suatu bentuk bimbingan yang di lakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk memecahkan masalah yang terjadi di PT Lion Air bandara internasional sultan hasanuddin makassar.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang lion air tujuan ambon dengan pertanyaan Mengenai pengarahan/pelayanan yang ada di Lion Air, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“saya puas dengan pelayanan yang telah di berikan oleh petugas/pegawai Lion Air, karena mereka memberikan arahan dan memberikan komunikasi yang baik dengan kami sebelum naik pesawat maupun sesudah naik pesawat dan mereka lebih mengutamakan keselamatan kami” (Wawancara 04 November 2017, dengan bapak SP).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, petugas/pegawai pesawat lion air bisa memberikan pelayanan dan pengarahan yang baik kepada penumpang dari keberangkatan sampai tempat tujuan, pegawai/petugas Lion Air sangat mengutamakan keselamatan penumpang sehingga mereka memberikan pengarahan dan komunikasi yang baik kepada penumpang.

Dari berbagai hasil wawancara manajemen pelayanan diatas penulis menyimpulkan bahwa, maskapai lion air mampu menciptakan pegawai/kariawan yang baik, bertanggung jawab dan mampu berkomunikasi dengan pelanggan, juga pegawai lion air mampu berpartisipasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang secara ikhlas dan tanpa pamri, pegawai lion air mampu memberikan pengarahan yang baik kepada penumpang/pelanggan.

## **2. Strategi Pegawai**

Strategi merupakan suatu pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki visi dan misi, untuk mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Bicara mengenai strategi atau pelayanan maka sisi orang atau petugas bagian pelayanan adalah bagian yang terpenting, termasuk di

dalamnya adalah keramahan, ketepatan dan kecepatan melayani akan sangat berdampak kepada kepuasan pelanggan. Kalau dalam konteks industri perbankan, sebagai misal sebuah Kantor Cabang, maka keramahan Customer Service, Teller dan Pimpinan manajer memegang peran sangat penting dalam kenyamanan dan kepuasan penumpang bertransaksi di bandara. Tidak ketinggalan bahkan Satpam/ Security dan petugas parkirpun punya andil.

#### **a. Kecepatan**

Kecepatan merupakan target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang telah di tentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada umumnya sudah menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri, dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Wawancara Penulis dengan Duti Manager PT Lion Air, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dengan pertanyaan Mengenai Pelayanan yang ada di Lion Air, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Sebenarnya pelayanan yang ada di Lion Air, sama saja dengan pelayanan yang ada di maskapai-maskapai lainnya, tidak ada yang berbeda semuanya sama, hanya saja Lion Air mempunyai harga tiket yang terjangkau, tidak terlalu mahal dan tidak sama dengan maskapai-maskapai yang lain”.(wawancara 31 oktober 2017, dengan bapak CR).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang ada di maskapai lion air tidak berbeda dengan

pelayanan dimaskapai lain, hanya saja maskapai lion air memberikan harga tiket paling murah dan terjangkau oleh orang-orang yang mempunyai ekonomi rendah dibandingkan dengan maskapai lain.

Wawancara Penulis Kembali dengan Duti Manager PT Lion Air, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar Dengan pertanyaan mengenai sering terjadinya penundaan penerbangan/delay, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Karena yang pertama faktor cuaca yang dapat menimbulkan tiga hal yaitu yang pertama keselamatan penumpang/pelanggan yang kedua kenyamanan penumpang/pelanggan, dan yang ketiga kerugian perusahaan, sehingga itu menjadi pertimbangan kami untuk di tundakan penerbangan/delay”.(wawancara 31 oktober 2017, dengan bapak CR).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, Penundaan yang sering terjadi di pesawat Lion Air, karna faktor cuaca, dan untuk keselamatan penumpang/pelanggan dan kerugian perusahaan lion air, sehingga itu menjadi pertimbangan untuk penundaan/delai.

Wawancara Penulis dengan penumpang salah satu penumpang tujuan surabaya dengan pertanyaan mengenai, Kepuasan yang diberikan oleh pegawai lion air, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“saya tidak terlalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai/petugas maskapai lion air, karena pelayanan penerbangannya sering terlambat, walaupun standar pelayanannya hampir sama dengan pesawat garuda yang pernah saya naiki. Tetapi masalah kecepatan dan pabilitasnya ya tidak mungkin sama dengan pesawat garuda” (wawancara, 04 November 2017, dengan bapak SK).

Dari hasil wawancara penumpang diatas penulis menyimpulkan bahwa, dimaskapai lion air belum terlalu begitu baik dalam hal pelayanannya, karena pelayanan penerbangannya sering terjadi penundaan/delay dan tidak terlalu konsisten dengan jadwal penerbangan yang suda di tetapkan, sehingga banyak penumpang yang mengeluh dan tidak puas, Tetapi masalah fasilitasnya penumpang cukup merasa puas.

Dari hasil wawancara dua pegawai diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang ada di maskapai lion air tidak berbeda dengan pelayanan dimaskapai lain, hanya saja maskapai lion air mampu memberikan harga tiket yang murah dan terjangkau, dan juga Penundaan yang sering terjadi di pesawat Lion Air itu, karna faktor cuaca, sehingga itu menjadi pertimbangan perusahaan lion air, untuk penundaan penerbangan/delay.

#### **b. Ketepatan**

Ketepatan adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan gerak-gerak bebas terhadap suatu sasaran dan kemampuan dalam memberikan arahan yang tepat. Ketepatan merupakan faktor-faktor yang di perlukan seseorang untuk memberi arahan kepada seseorang/jasa penumpang dengan maksud dan tujuan tertentu untuk mendapat hasil yang puas dan tepat.

Wawancara penulis dengan staff administrasi lion air dengan pertanyaan mengenai strategi pelayanan Hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“Strategi pemberian pelayanan sebenarnya sama dengan maskapai lainnya, akan tetapi kami dari karyawan pt lion air berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat dan tepat, sehingga penumpang tidak merasa jenuh, dengan harapan penumpang tetap memilih lion air sebagai pesawat favorit mereka”.(wawancara 31 oktober 2017, dengan bapak JM).

Dari hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa strategi pegawai dalam memberikan pelayanan sebenarnya sama dengan maskapai lainnya, akan tetapi pegawai lion air berusaha menjadi yang terbaik dalam hal pemberian pelayanan terhadap penumpang.

Wawancara penulis kembali dengan staff administrasi lion air dengan pertanyaan mengenai ketepatan kekompakan dalam tim kerja di lion air, Hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“Kami saling menjaga komunikasi dalam tim dan melakukan evaluasi, saling memotipasi karena kekompakan dalam tim dapat mempengaruhi sistem pelayanan penumpang/pelanggan dengan baik” (wawancara 31 oktober 2017, dengan bapak JM).

Dari hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa Komunikasi dalam tim dapat mempengaruhi sistem pelayanan yang baik, dan saling memotipasi agar dapat memperlancarkan sistem pelayanan penumpang/pelanggan terjaga dengan baik.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang pesawat Lion Air tujuan Surabaya dengan pertanyaan mengenai ketepatan pelayanan di lion air, Hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“Pelayanan yang di berikan pegawai/petugas lion air itu belum terlalu begitu baik, masalah waktu yang tidak terlalu tepat. Tetapi masalah pemberian informasi kepada kami ya cukup baik. (wawancara 11 November 2017, dengan ibu UM).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pegawai/petugas maskapai lion air belum terlalu memberikan pelayanan yang begitu baik kepada penumpang masalah waktu. Tetapi masalah memberikan informasi kepada penumpang/pelanggan cukup baik.

Banyak Penumpang yang belum merasa puas dengan waktu penerbangan karena selalu terlambat dan tidak konsisten dengan waktu yang suda di tetapkan, tetapi masalah pemberian informasi penumpang cukup merasa puas, karena pegawai lion air dapat memberikan informasi dan arahan yang baik kepada penumpang.

Dari hasil dua wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa strategi pegawai dalam memberikan pelayanan sebenarnya sama dengan maskapai-maskapai lainnya, tetapi pegawai lion air berusaha menjadi yang terbaik dalam hal pemberian pelayanan terhadap penumpang, dan Komunikasi dalam tim dapat mempengaruhi sistem pelayanan yang baik, saling memotivasi agar dapat memperlancarkan sistem pelayanan penumpang/pelanggan di lion air terjaga dengan baik.

### **c. Keramahan/kesopanan**

Keramahan/Kesopanan dalam memberikan pelayanan, yaitu personil yang berinteraksi langsung dengan pelanggan/jasa penumpang eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang

menyenangkan, sentuhan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa yang sopan kepada jasa penumpang, ramah, ceria, lincah dan gesit, untuk penumpang sehingga penumpang bisa merasa puas dalam pelayanan yang di berikan.

Keramahan adalah sesuatu yang berhubungan dengan senyum dan sapaan hangat, keramahan ini paling sering kita dengar, lihat dan kita lakukan, keramahan ini merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan kita, Karna keramahan ini sesuatu yang penting, tidak jarang di antara kita susah untuk buat melakukannya.

Wawancara penulis dengan salah satu petugas (satpam) pemeriksaan tiket dengan pertanyaan mengenai strategi dalam pelayanan, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Strategi kami dalam memberikan pelayanan terhadap semua penumpang pesawat dengan memberikan sikap yang terpuji dan tegas dimana kami terapkan senyum, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, dengan harapan penumpang bisa merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.” (Wawancara 02 November 2017, dengan bapak SH).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, seorang petugas (satpam) harus memiliki sikap yang terpuji dan tegas dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang khususnya dalam pemeriksaan tiket.

Wawancara penulis kembali dengan salah satu petugas (satpam) pemeriksaan tiket dengan pertanyaan mengenai strategi pelayanan, Hal yang di kemukakan oleh informan adalah:

“Dalam sistem pelayanan penumpang kami melayani dengan baik lebih mengutamakan kenyamanan atau kepuasan penumpang dari tiba di bandara sampai ke tempat tujuan ”. (Wawancara 02 November 2017, dengan bapak SH).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, Dalam pelayanan penumpang, petugas/satpam melayani dengan baik dan lebih mengutamakan kenyamanan, kepuasan penumpang, sampai tiba di tempat tujuan.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang lion air, tujuan Surabaya dengan pertanyaan mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“sikap dan perilaku pegawai pesawat lion air dalam memberikan pelayan sangat baik, ramah, sopan dan juga selalu memberikan senyum sapa” (Wawancara 08 November 2017, dengan bapak FM).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, seorang petugas khususnya di pesawat lion air bisa menciptakan pegawai-pegawai yang beribawa dan bertanggung jawab atas apa yang di berikan dan pelayann yang baik dan ramah kepada penumpang atau pelanggan.

Dari hasil tiga wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, seorang petugas (satpam) harus memiliki sikap yang terpuji dan tegas dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang khususnya dalam pemeriksaan tiket, dan lebih mengutamakan kenyamanan, kepuasan penumpang, sampai tiba di tempat tujuan.

#### **d. Kenyamanan**

Kenyamanan adalah keadaan nyaman, kesegaran dan kesejahteraan. Kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.

Kenyamanan adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Dengan demikian, orang tidak dapat menyimpulkan secara langsung hanya dengan melihat atau observasi bahwa orang lain itu merasa nyaman atau tidak. Untuk mengetahui kenyamanan yang dirasakan bisa dengan cara menanyakan langsung kepada orang tersebut meskipun terkadang jawaban bukan yang sebenarnya dengan alasan tertentu, Biasanya ditandai sebuah jawaban seperti: nyaman, kurang nyaman, sangat tidak nyaman, mengganggu, atau mengkhawatirkan.

Wawancara penulis dengan customer service dengan pertanyaan mengenai keyakinan akan kenyamanan penumpang, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“iya saya merasa yakin, karena selama ini belum ada satupun penumpang yang pernah komplek dengan pelayanan yang saya berikan, dan semua pegawai disini juga sudah terlatih soal pelayanan, dan walaupun terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada khususnya di lion air, maka bisa saja itu merupakan oknum-oknum yang sengaja, mungkin dengan tujuan ingin merusak citra lion air” (wawancara, 02 November 2017, dengan ibu NL),

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, dengan tidak adanya penumpang yang pernah komplek dengan pelayanan yang

telah diberikan oleh pegawai/petugas, ini membuktikan bahwa petugas/pegawai lion air sudah terlatih dalam hal pemberian pelayanan, dan walaupun ada pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan yang ada, itu bisa saja merupakan opnum-opnum yang tidak bertanggung jawab.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang lion air tujuan Surabaya dengan pertanyaan mengenai kenyamanan dan fasilitas yang di sediakan lion air, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“saya merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh pesawat lion air, misalnya fasilitas penyediaan AC dan juga toilet” (Wawancara 10 November 2017, dengan bapak YS).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, seorang petugas pesawat lion air harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan juga harus menyediakan fasilitas yang cukup memadai dalam pesawat demi untuk kenyamanan penumpangnya.

Dari hasil dua wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, dengan tidak adanya penumpang yang pernah komplek dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai/petugas, ini membuktikan bahwa petugas/pegawai lion air sudah terlatih dalam hal pemberian pelayanan, dan menyediakan fasilitas yang cukup memadai dalam pesawat demi untuk kenyamanan penumpangnya. dan walaupun ada pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan yang ada, itu bisa saja merupakan opnum-opnum yang ingin merusak citra lion air.

**e. Penuh perhatian (*care, empathy*)**

Penuh perhatian (*care, empathy*) merupakan system pelayanan yang merefleksikan kepuasan pelanggan atau jasa penumpang, dalam artian selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolak ukur yang selalu tepat.

Wawancara Penulis dengan *Customer Service* PT Lion Air, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dengan pertanyaan mengenai pemberian pelayanan penumpang, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Iya saya memberikan pelayanan atau pengarahannya kepada penumpang dengan baik namun kadangkala penumpang tidak langsung memahami maksud dan tujuan dari apa yang saya maksudkan, tetapi saya sering mencoba mengulangi sampai penumpang tersebut betul-betul paham. (Wawancara 02 November 2017, dengan Ibu WN),

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, seorang *customer service* harus betul-betul orang yang sabar dan mampu memberikan penjelasan/pengarahan yang mudah untuk dipahami oleh seseorang atau khususnya seorang penumpang.

Wawancara Penulis kembali dengan *Customer Service* PT Lion Air, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dengan pertanyaan mengenai kebijakan keterlambatan penumpang, hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“Dalam sistem perusahaan lion air yang bekerja sama dengan angkasa pura, akan mempertimbangkan dengan alasan, keterlambatan penumpang dengan syarat tidak lebih dari satu orang penggantian tiket, namun dalam hal pelayanan kami boleh melayani lebih dari satu orang pengaduan”. (Wawancara 02 November 2017, dengan Ibu WN),

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, perusahaan lion air bekerja sama dengan angkasa pura, untuk mempertimbangkan dengan alasan keterlambatan penumpang dengan sarat tidak lebih dari satu orang penggantian tiket, tetapi dalam hal pelayanan kami boleh melayani lebih dari satu orang pengaduan.

Wawancara penulis dengan salah satu penumpang lion air tujuan ambon dengan pertanyaan mengenai penundaan keberangkatan/delay.

Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“iya pernah, dikarenakan cuaca saat itu sangat buruk dan pada memang waktu itu musim hujan disertai dengan angin yang sangat kencang sehingga terjadi penundaan demi keselamatan penumpang” (Wawancara 10 Desember 2017, dengan ibu HY).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, PT lion air sangat peduli atau memperhatikan dan juga mengutamakan keselamatan penumpangnya bukan semata-mata mengutamakan kepentingan pribadinya.

Wawancara penulis dengan, salah satu penumpang lion air tujuan maraoke dengan pertanyaan mengenai kritik dan saran penyedia jasa penerbangan, Hal yang dikemukakan oleh informan adalah:

“saran dan kritik, terkhusus bagi pesawat lain Air agar bisa memberikan pelayan yang baik, juga menyediakan fasilitas yang cukup dan harga tiket yang terjangkau dan mampu menjadi pesawat yang terbaik pula, dan bisa memberikan fasilitas makan di dalam pesawat. Terkhusus untuk pesawat lion air bisa menjadi pesawat yang paling terbaik untuk kedepannya” (Wawancara 10 Desember 2017, dengan ibu SR ),

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa, pesawat lion air merupakan pesawat yang sangat di minati oleh banyak

penumpang dan bisa menjadi pesawat yang terbaik dan terlaris untuk kedepannya.

Dari hasil wawancara strategi pegawai lion air dalam memberikan pelayanan di atas penulis menyimpulkan bahwa, pelayanan yang unggul merupakan suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani penumpang secara memuaskan khususnya pada kepuasan jasa penumpang Lion Air, Dalam berbagai strategi pelayanan yang di berikan dari pegawai untuk penumpang/pelanggan sudah maksimal atau sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan oleh maskapai Lion Air.

### **3. Kepuasan Jasa Penumpang Lion Air**

Kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang di rasakan dengan yang di harapkan, Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan pungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan bagi konsumen. Puas atau tidaknya seorang pembeli akan keputusan pembeliannya tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan harapan pembeli terhadap barang atau jasa yang di belinya. Ada keterkaitan yang erat antara konsep kepuasan penumpang, kualitas jasa, dan nilai pelanggan.

Ada beberapa manfaat yang akan tercipta dari kepuasan penumpang, di antaranya memberikan dasar untuk melakukan

pembelian ulang, akan tercipta hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan suatu rekomendasi kepada orang lain, terciptanya loyalitas konsumen, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Metode dengan mengukur kepuasan penumpang yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah survei kepuasan pelanggan dengan metode *importance performance Analysis* (IPA).

Kepuasan jasa penumpang Lion Air, diartikan sebagai keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan jasa penumpang dapat dipenuhi oleh Pegawai Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Dari berbagai hasil wawancara pegawai dan penumpang diatas penulis menyimpulkan bahwa, Pelayanan pegawai cukup memuaskan dengan fasilitas yang cukup, dan harga tiket yang terjangkau atau paling murah di antara harga tiket maskapai-maskapai yang lain, dalam artian penumpang sudah terstimulus untuk membeli pesawat Lion Air. Tetapi masalah kecepatannya banyak penumpang yang tidak merasa puas, karena Maskapai Lion Air sering menunda penerbangan/delay dan tidak konsisten dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh maskapai lion air itu sendiri.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan jasa penumpang Lion Air di bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar cukup memuaskan, dengan fasilitas yang cukup, dan harga tiket yang terjangkau atau relatif murah di antara harga tiket maskapai-maskapai yang lain, dalam artian penumpang sudah terstimulus untuk membeli pesawat Lion Air. Tetapi masalah kecepatannya banyak penumpang yang tidak merasa puas, karena Maskapai Lion Air sering menunda penerbangan/delay dan tidak konsisten dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh PT Lion Air itu sendiri.
2. Strategi pegawai PT Lion Air dalam memberikan pelayanan jasa penumpang di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, cukup memuaskan. Tetapi ketepatan waktunya banyak penumpang yang mengeluh, karena Maskapai Lion Air sering terlambat penerbangan, sehingga banyak penumpang/pelanggan yang tidak merasa nyaman.

## **B. Saran**

Dari beberapa kesimpulan diatas, penulis mengutip beberapa saran sebagai berikut:

1. Khususnya untuk maskapai penerbangan Lion Air, kedepannya harus menyediakan makanan kepada penumpang/pelanggan.
2. Maskapai Lion Air kedepannya harus konsisten dengan jadwal penerbangan yang sudah di tentukan agar penumpang/pelanggan dapat merasa puas.
3. Maskapai Lion Air harus mengutamakan kenyamanan dan kepuasan penumpang.
4. Maskapai Lion Air harus menyediakan pelayanan yang baik, supaya dapat meningkatkan jumlah penumpang untuk kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Denhardt. 2003, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pres
- Denhardt 2003, *Governance Administration and Developmen Making the State Work*.
- Elhaitammy, 1990, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Groonros, 1990, *Reformasi Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN
- Huberman dan Miles, 2007, *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Lupiyoadi, 2006, *Berpendapat Bahwa “Keberhasilan Perusahaan Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Moenir, 2010, *Pelayanan Publik*. Malang. Program Sekolah Demokrasi.
- Ratminto dan Atik, 2005, *Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: In. Trans.
- ....., 2005, *Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata*
- ....., cetakan 11 maret 2006, *Penyelenggaraan pelayanan public*
- Rogers dan O.Lawrence Kincaid 1992, *Teori komunikasi*
- Tasunar 2006, *Berpendapat Bahwa: “Kualitas Pelayanan Mengacu Pada Penilaian-Penilaian Pelanggan Tentang inti pelayanan*. Cetakan I. PT Indeks: Jakarta.
- Sinambela, 2011, *Akuntabilitas Pelayanan Publik di PT Angkasa Pura Purwodadi kabupaten Grobongan*. Tesis Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono, 2012, *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Supranto, 2006, *Mengatakan bahwa pelayanan Di Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono dan Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta Pusaka Utama

Pincent Gaspersz 2006, *Total Quality Management*.

Purnama dan Suranto 2004: *organisasi dalam merumuskan strategi dan program*

Pawito dan C Sardjono, 1994, *mencoba mendepenisikan komunikasi*

Atmawati dan Wahyuddin 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Persero Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang* Tesis Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

### **Internet**

Atmawati dan Wahyuddin (2007:22). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Persero Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang* Tesis Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.

[Antarasulawesiselatan.com/berita/16419/bandara-sultan-hasanuddin-butuh](http://Antarasulawesiselatan.com/berita/16419/bandara-sultan-hasanuddin-butuh)

*Bisnis.com. 2014. Tiket.com Tergetkan 15.000 transaksi per hari. Industri.bisnis.com.*

Cecep 2017, *Meningkatkan pelayanan dan kenyamanan*, [https://hasanuddin-airport.co.id/id/berita/index/shiam-tingkatkan pelayanan dengan menambah-lounge-berkelas bintang-lima-1](https://hasanuddin-airport.co.id/id/berita/index/shiam-tingkatkan_pelayanan_dengan_menambah-lounge-berkelas_bintang-lima-1)

..... 2017, *General manager PT Angkasa pura (AP) 1 Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.*

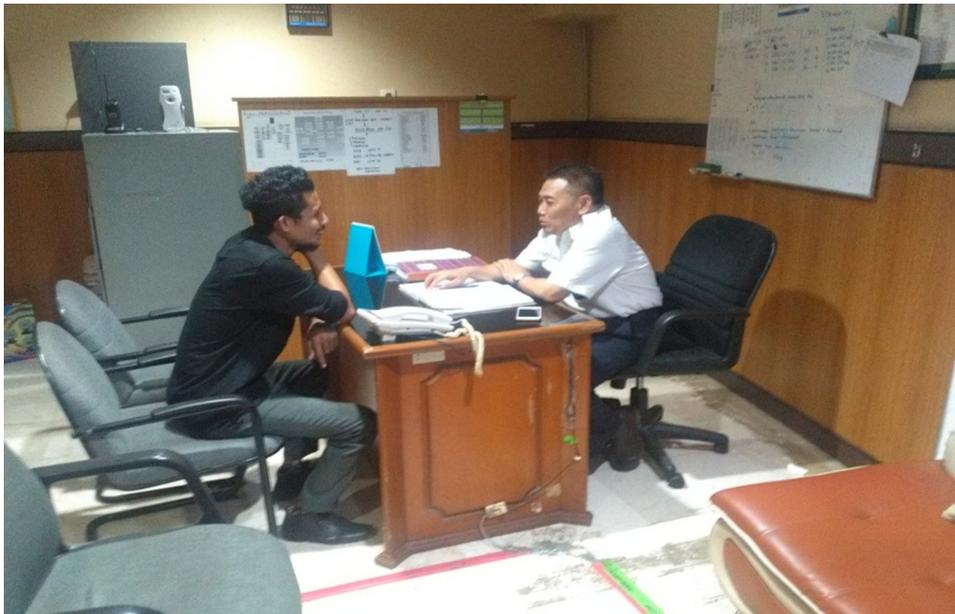
*Liputan 6. 2012. Daftar Penumpang Terbanyak 2012: Lion Air No 1, Batavia ke-4. www.bisnis.liputan6.com.*

*Pembenahan Akses Tanggal 12 Februari 2011 [Wikipedia//penerbangan Indonesia](http://Wikipedia//penerbangan Indonesia)*

*Tag: Sulawesi Selatan, Agus Arifin Nu'mang dan Cecep kamis 20/04/2017  
Penulis: Tri Yari Kurniawan Editor: Cahyo Prayogo*



**Gambar 1: wawancara dengan Duti Manager Lion Air bapak CR**



**Gambar 2: wawancara dengan Staf administrasi Lion Air bapak JM**



**Gambar 3: Wawancara dengan ibu SR penumpang lion air**



**Gambar 4: Wawancara dengan ibu HY penumpang Lion Air**



**Gambar 5: Wawancara dengan bapak SK penumpang Lion Air**



**Gambar 6: Wawancara dengan ibu UM penumpang Lion Air**



**Gambar 7: Wawancara dengan bapak MJ penumpang lion air**



**Gambar 8: Wawancara dengan penumpang Lion Air ibu AN**

## RIWAYAT HIDUP



**Zuhdi Ilahi Wakano**, Lahir di Sepa pada tanggal 13 Januari 1992. Anak ke sembilan dari sepuluh bersaudara. Pasangan Ayahanda H. Mahmud Wakano dan Ibunda Hulaleu Mahua. Penulis memulai pendidikan SD Negeri Sepa pada tahun 1999 dan kemudian tamat pada tahun 2005. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama, Madrasa Syanawiyah Sepa dan tamat pada tahun 2008. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas SMA Muhammadiyah Sepa dan tamat pada tahun 2011. Pada tahun yang sama penulis mendaftar di universitas muhammadiyah makassar dan di terima di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dengan jurusan Ilmu Administrasi Negara dan selesai pada tahun 2018.