

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 KUALITAS PELAYANAN

2.1.1 PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

Persaingan antar perusahaan jasa yang semakin kompetitif yang ada pada jaman modern seperti sekarang ini membuat beberapa perusahaan jasa yang ada terdorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada para pelanggannya, dimana hal tersebut dilakukan demi menjaga loyalitas para pelanggannya agar senantiasa tetap selalu menggunakan jasa layanan yang telah perusahaan jasa tersebut berikan. Selain dapat menjaga loyalitas pelanggan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan jasa juga dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi publik secara luas terhadap suatu perusahaan jasa tersebut.

Banyak ahli yang menjelaskan tentang pentingnya kualitas pelayanan, salah satunya Tjiptono (2007) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan penyampaian yang tepat dan juga berimbang. Penjelasan lain akan pentingnya kualitas pelayanan dalam sebuah kegiatan perusahaan juga pernah dikemukakan sebelumnya oleh Kotler (2000:25) dimana menurutnya kualitas pelayanan merupakan bentuk totalitas yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam memuaskan pelanggannya baik secara terlihat maupun tersembunyi apabila suatu perusahaan tersebut ingin mencapai sebuah keberhasilan.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa salah satu kunci kesuksesan perusahaan jasa dalam menjalankan proses bisnisnya adalah dengan menerapkan pelayanan yang berkualitas, dimana jika hal tersebut dijalankan secara konsisten maka segala sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggan dan konsumen akan dapat terpenuhi secara maksimal dan menyeluruh, sehingga baik pelanggan maupun konsumen tersebut akan merasa puas terhadap apa yang telah perusahaan tersebut berikan.

2.1.2 DIMENSI DALAM KUALITAS PELAYANAN

Pentingnya peran kualitas pelayanan terhadap keberlangsungan suatu perusahaan jasa membuat hal tersebut tidak dapat dianggap remeh dan juga harus memiliki standarisasi serta kriteria yang jelas dalam proses pengerjaannya. Menurut Parasuraman dalam Yamit (2010) menjelaskan, bahwa setidaknya ada lima dimensi penting dalam penerapan kualitas pelayanan yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan jasa. Kelima dimensi penting tersebut yakni meliputi :

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsivness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Tangible (berwujud) adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensi atau keberadaannya kepada masyarakat umum dengan bukti – bukti fisik yang dimilikinya, baik itu berupa aset bergerak maupun tidak bergerak. Contoh aset yang dimiliki oleh perusahaan antara

lain yakni kendaraan, gedung kantor, serta perlengkapan – perlengkapan elektronik seperti perangkat komputer, dan berbagai macam bentuk inventaris lainnya. *Realibility* (kehandalan) merupakan bentuk profesionalisme dan atau kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya. *Responsivness* (ketanggapan) adalah bentuk ketanggapan yang harus dimiliki oleh semua perusahaan penyedia jasa dalam membantu dan juga memberikan pelayanan kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan juga tepat.

Assurance (jaminan) adalah cara atau kemampuan yang digunakan oleh perusahaan penyedia jasa layanan untuk meyakinkan para pelanggan kepada perusahaan jasa terkait yang salah satu caranya dilakukan dengan cara membangun komunikasi yang baik antara perusahaan dan pelanggan. *Emphaty* (kepedulian) adalah suatu bentuk kepedulian yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa saat memberikan pelayanan terhadap pelanggannya, sehingga perusahaan penyedia jasa dapat dapat memenuhi sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggan tersebut secara lebih spesifik.

2.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

2.2.1 PENGERTIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Hal lain yang juga menjadi bagian penting dari berjalannya suatu kegiatan perusahaan jasa adalah panduan kerja, dimana panduan kerja tersebut sering kita kenal dengan istilah SOP yang merupakan kependekkan dari Standar Operasional Prosedur. SOP sendiri menjadi sesuatu hal yang penting dalam perusahaan karena tanpa adanya SOP tersebut maka bisa

dipastikan bahwa proses pelayanan dan juga kegiatan operasional lainnya yang ada dalam suatu perusahaan jasa tidak akan berjalan sebagaimana mestinya dan bahkan jauh dengan apa yang diharapkan. SOP secara umum berarti adalah suatu sistem panduan tata tertib atau tata cara yang digunakan dalam melakukan suatu proses pekerjaan.

Moekijat (2008) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur adalah urutan mengenai langkah atau pelaksanaan pekerjaan, yang berhubungan dengan apa saja yang dilakukan dalam pekerjaan seperti, bagaimana, dimana, dan siapa yang melakukannya. Pengertian senada tentang Standar Operasional Prosedur juga dijelaskan oleh Insani (2010) yang berpendapat bahwa Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat serangkaian instruksi tertulis mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran, dimana hal tersebut mencakup beberapa hal penting seperti cara melakukan pekerjaan, waktu dan tempat pelaksanaan pekerjaan serta orang yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa SOP dapat bermakna sebagai instruksi secara tertulis yang mengatur tentang bagaimana dan siapa yang melakukan proses pekerjaan tersebut, sehingga proses pekerjaan yang dijalankan oleh suatu perusahaan jasa dapat berlangsung secara cepat, tepat, dan efisien tanpa harus mengulur - ulur waktu yang ada. Pengertian lain mengenai Standar Operasional Prosedur dijelaskan oleh Tjipto Atmoko (2011) dimana menurutnya Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan

maupun non pemerintah, usaha maupun non usaha, berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja yang ada pada unit kerja bersangkutan.

Sehingga dengan demikian selain berperan sebagai suatu instruksi pekerjaan SOP juga berperan sebagai indikator suatu perusahaan dalam menilai para pegawainya yang menjalankan tugas, karena bagaimanapun jika pegawai perusahaan dapat menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang ada maka keberlangsungan jalannya suatu perusahaan akan menjadi lebih baik, dimana pada akhirnya hal ini juga akan mempengaruhi tingkat pendapatan perusahaan itu sendiri.

2.2.2 TUJUAN DAN FUNGSI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Pada poin sebelumnya telah dijelaskan, bahwa SOP memiliki peran dan juga fungsi yang penting baik itu sebagai panduan bagi pegawai perusahaan dalam bekerja maupun sebagai indikator bagi perusahaan dalam menilai pekerjaan pegawai yang telah dijalankannya. Fungsi tersebut secara rinci dan menyeluruh juga dijelaskan oleh Indah Puji (2014:30) dimana menurutnya ada beberapa tujuan dan juga fungsi penting dengan diberlakukannya SOP ini. Adapun tujuan dan fungsi tersebut yakni sebagai berikut :

1. Untuk menjaga tingkat konsistensi penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan sipervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan terhadap tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari pertugas terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja apabila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktik dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

Sedangkan fungsi SOP menurut Indah Puji (2014:35) yakni ialah sebagai berikut :

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja. Dalam hal ini para pegawai diharapkan dapat menjalankan tugas dengan mudah sesuai dengan ketentuan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan. Hal ini secara jelas mengartikan bahwa SOP yang dibuat oleh suatu perusahaan dapat menjadi landasan hukum tersendiri yang akan diberikan kepada

pegawai maupun pihak internal lain perusahaan jika nantinya terjadi penyimpangan dalam proses kerja, terlebih jika penyimpangan proses kerja tersebut mengancam keberlangsungan perusahaan.

3. Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya yang mudah dilacak. Dengan adanya SOP yang telah tersusun maka diharapkan, perusahaan akan dapat mengetahui hambatan atau kendala apa saja yang akan ditemui dilapangan selama proses operasional berlangsung.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama – sama disiplin dalam bekerja. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya, bahwa SOP dapat dijadikan suatu landasan hukum tersendiri, dimana hal ini jelas akan mempengaruhi tingkat kedisiplinan para pegawai agar dapat mematuhi ketentuan prosedur yang telah ditetapkan.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. SOP yang telah disusun oleh perusahaan harus menjadi pedoman atau acuan tetap dalam proses kinerja yang berkesinambungan.

2.3 PROSES PENANGANAN PENUMPANG

2.3.1 PENGERTIAN PENUMPANG

Dalam perusahaan jasa selain pelanggan dan konsumen kita juga akan mengenal istilah penumpang, dimana sebenarnya secara harfiah sendiri tidak ada perbedaan mendasar dalam mengartikan pelanggan dan penumpang, karena pada hakikatnya sendiri penumpang juga merupakan seseorang atau sekumpulan pelanggan dan konsumen yang menggunakan suatu produk yang diberikan oleh perusahaan jasa. Hanya saja istilah penumpang tersebut lebih sering digunakan bagi mereka yang menggunakan

sebuah produk jasa berupa angkutan dari perusahaan penyedia jasa terkait, baik itu angkutan udara, darat, dan laut. Dalam konteks umum sendiri, penumpang dapat diartikan sebagai seseorang atau sekumpulan orang yang diangkut dalam sebuah jasa angkut.

Sedangkan dalam konteks angkutan udara R.S Damardjiat dalam bukunya yang berjudul *Istilah – isitilah Dunia Pariwisata* (2001:94) telah menjelaskan bahwa arti penumpang sendiri adalah setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut ke dalam pesawat udara maupun badan yang menyelenggarakan jenis angkutan tersebut. Selain itu pengertian penumpang dalam konteks yang sama juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri (PM) No. 49 Tahun 2012 Bab 1 ayat 5 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal*, dimana dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa penumpang adalah seseorang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah serta memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Dari kedua pengertian yang telah dibahas tersebut maka dapat disimpulkan bahwasannya setiap penumpang yang akan ikut dalam suatu angkutan penerbangan wajib memiliki dokumen yang sah berupa tiket. Dimana dalam tiket tersebut nama serta keterangan lainnya yang menyangkut identitas diri penumpang harus sesuai dengan yang ada pada dokumen identitas milik penumpang tersebut.

2.3.2 PENANGANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

Satu hal yang harus dipahami oleh masyarakat pada umumnya yakni, suatu perusahaan jasa angkutan terutama dalam hal ini adalah jasa angkutan udara selama menjalankan kegiatan operasionalnya pasti telah memiliki

sebuah peraturan tetap (protap) berupa panduan yang berguna bagi kemudahan para penumpangnya. Panduan yang dibuat tersebut tentunya sudah mencakup semua proses yang berkaitan dengan proses penanganan penumpang, mulai dari proses keberangkatan penumpang hingga kedatangan penumpang.

Hal ini juga telah dijelaskan oleh seorang ahli bernama F.X. Widadi (2001:1) dimana menurutnya *passenger handling* atau penanganan penumpang merupakan tata cara pelaksanaan pelayanan yang diberikan terhadap penumpang, dimana hal tersebut mencakup beberapa hal penting sebagai berikut :

1. *Reservation*
2. *Fare Calculation*
3. *Ticketing*
4. *Departure*
5. *Inflight service*
6. *Transit/Transfer dan*
7. *Arrival*

Reservation (pemesanan), adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan oleh penumpang untuk menentukan tujuan berpergian dan juga nomor tempat duduk yang diinginkan oleh calon penumpang tersebut.

Fare Calculation (penghitungan tarif), yaitu proses penghitungan tarif terhadap penumpang pengguna angkutan udara berdasarkan jarak tempuh maupun berat barang yang akan dibawa dalam suatu penerbangan.

Ticketing (penjualan tiket), adalah proses penjualan serta pembuatan tiket terhadap calon penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan.

Departure (keberangkatan), yakni proses keberangkatan yang harus dilalui oleh setiap penumpang yang akan naik ke dalam pesawat.

Inflight Service (pelayanan penerbangan), adalah proses pelayanan yang diterima oleh setiap penumpang selama berada di dalam perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.

Transit/Transfer, adalah suatu pelayanan terhadap penumpang yang singgah sementara pada bandar udara sebelum kembali melanjutkan perjalanan ke kota lainnya dengan menggunakan jadwal penerbangan yang lain atau berikutnya.

Arrival (kedatangan) adalah proses pelayanan yang diberikan terhadap penumpang pada saat tiba bandara tujuan.

2.4 PERSPEKTIF BAGASI DALAM PENERBANGAN

2.4.1 PENGERTIAN BAGASI

Selain penumpang bagian penting lain yang juga harus diangkut dalam pesawat adalah barang milik penumpang atau dalam dunia penerbangan lebih sering disebut sebagai barang bagasi. Seperti yang diketahui bersama bahwasannya bagasi secara umum sendiri diartikan sebagai tempat penyimpanan barang yang terdapat pada kendaraan pribadi maupun umum, dimana pengertian tersebut juga sejalan dengan pengertian mengenai bagasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang di definisikan sebagai tempat atau bagian tertentu pada suatu kendaraan yang berfungsi untuk memuat barang – barang yang terdapat pada sebuah kendaraan. Sedangkan pengertian soal bagasi dalam penerbangan secara detail dan mendalam telah dijelaskan oleh Suharto Abdul Majid (2009:68)

dimana menurutnya bagasi merupakan barang – barang pribadi berupa artikel maupun harta benda milik penumpang yang dibawa ke dalam sautu penerbangan guna memenuhi kebutuhan selama dalam penerbangan maupun di tujuan akhir dengan seizin maskapai penerbangan terkait.

Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian bagasi dalam konteks angkutan udara atau penerbangan sendiri dapat diartikan sebagai berbagai jenis barang yang dibawa oleh penumpang kedalam pesawat, dimana barang – barang tersebut akan diletakkan pada bagian tertentu pesawat, baik itu pada loker penyimpanan barang (*headrack*) yang ada pada kabin penumpang maupun pada bagian lain pesawat yang di khususkan untuk mengangkut barang milik penumpang.

2.4.2 JENIS BAGASI DALAM PENERBANGAN

Dalam dunia penerbangan istilah bagasi sendiri dibagi menjadi dua yakni *Bagasi Kabin* dan *Bagasi Tercatat*. *Bagasi Kabin* sendiri merupakan barang milik penumpang yang dibawa kedalam kabin pesawat dan disimpan didalam loker penyimpanan barang, sedangkan *Bagasi Tercatat* merupakan barang bawaan penumpang yang diangkut ke dalam bagian lain pesawat yang khusus digunakan untuk mengangkut barang bawaan milik penumpang dimana bagian lain tersebut biasa disebut sebagai kompartemen pesawat.

Sejalan dengan pengertian tersebut, dalam situs resmi milik maskapai penerbangan Garuda Indonesia dijelaskan bahwa, bagasi kabin merupakan barang/benda milik penumpang yang dibawa ke kabin dan berada dalam pengawasan penumpang itu sendiri. Sedangkan bagasi tercatat atau terdaftar sendiri merupakan barang atau benda yang ditimbang, dibawa, dan

diletakkan ke dalam kompartemen kargo pesawat. Keterangan serupa juga ditegaskan dalam Undang – Undang (UU) No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, dimana didalam Bab 1 Pasal 1 ayat 24 dijelaskan bahwa bagasi kabin memiliki pengertian sebagai barang bawaan penumpang, yang berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Sedangkan pengertian bagasi tercatat atau terdaftar sendiri juga tercantum dalam ayat berikutnya yakni pada ayat 25 yang menyatakan bahwa bagasi tercatat merupakan barang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

Dari kedua pengertian tentang jenis bagasi sebagaimana yang tercantum pada kedua paragraf diatas maka dapat diketahui bersama bahwa yang membedakan antara bagasi kabin dan bagasi tercatat dalam dunia penerbangan sendiri adalah pada proses keterangkutan terhadap kedua jenis barang bagasi dan juga pada lokasi dimana barang bagasi milik penumpang tersebut ditempatkan.

2.5 FUNGSI *CHECK IN COUNTER* BAGI PENUMPANG PESAWAT

2.5.1 PENGERTIAN *CHECK IN COUNTER*

Seperti yang diketahui bersama bahwasannya setiap penumpang yang akan ikut dalam satu penerbangan diharuskan untuk melalui salah satu proses yang bernama pelaporan awal atau yang lebih sering kita kenal dengan nama *check in*. Proses *check in* sendiri dilakukan pada salah satu unit yang bernama *check in counter*, dimana letak unit ini berada di dalam area keberangkatan pada gedung terminal suatu bandara. Secara umum, fungsi dari adanya *check in counter* sendiri adalah untuk menerima proses

check in yang dilakukan oleh penumpang agar dapat memperoleh dokumen yang bernama *boarding pass*, sehingga penumpang yang akan naik kedalam suatu pesawat dapat masuk kedalam ruang tunggu keberangkatan.

Pengertian tersebut sejalan dengan pengertian yang telah disampaikan oleh Retna Wulandari (2010) dimana menurutnya *check in counter* merupakan tempat untuk melakukan proses pendataan terhadap penumpang beserta bagasi bawaannya yang akan ikut kedalam suatu penerbangan. Pengertian lain mengenai *check in counter* juga dijelaskan dalam salah satu situs milik lembaga penerbangan di Indonesia yang bernama *Pendidikan Staff Penerbangan dan Pramugari (PSPP)* yang dalam hal ini menjelaskan bahwa *check in counter* adalah sebuah tempat loket guna memverifikasi data tiket yang telah dibeli bersamaan dengan pengecekan paspor dan visa disuatu bandara saat ingin memakai jasa transportasi udara.

Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unit *check in counter* tidak saja hanya berperan sebagai tempat melapor penumpang yang akan ikut dalam suatu penerbangan, melainkan juga menerima proses pelaporan dan pendataan terhadap barang bagasi penumpang berdasarkan dokumen identitas yang dimiliki oleh penumpang terkait yang juga turut diikutkan dalam penerbangan tersebut.

2.5.2 FUNGSI CHECK IN COUNTER

Pada penjelasan mengenai *check in counter* sebagaimana telah tercantum dalam pembahasan teori sebelumnya dapat diketahui bersama bahwasannya unit *check in counter* tidak saja hanya berfungsi sebagai tempat pendataan penumpang, namun juga berfungsi sebagai tempat

pendataan terhadap bagasi milik penumpang terkait yang juga akan turut diangkut kedalam suatu penerbangan yang ada. Penjelasan mengenai fungsi dari unit *check in counter* tersebut juga telah dijelaskan secara detail dalam buku yang berjudul *Kupas Tuntas Penerbangan* karangan Pepen Pendi (2016:143) dimana dalam hal ini sendiri dijelaskan bahwa unit *check in counter* memiliki beberapa fungsi sebagaimana berikut :

1. Memberikan *seat number* (nomor tempat duduk) di pesawat, yang diberikan dalam bentuk *boarding pass*.
2. Menerima bagasi dari penumpang untuk dimasukkan ke dalam *kompartment* bagasi pesawat.
3. Memastikan kebenaran identitas penumpang, masa berlaku tiket, kesesuaian foto dengan penumpang terkait, dan memastikan adanya izin/visa yang dimiliki penumpang terkait jika akan memasuki negara yang dituju.
4. Memberikan rasa nyaman bagi penumpang, dengan menginformasikan perihal nomor tempat duduk, permintaan khusus, jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat, serta memastikan bahwa penumpang terkait telah mengikuti aturan dan prosedur dalam suatu penerbangan.

Selain itu fungsi penting lain yang juga dijalankan oleh unit *check in counter* secara umum yakni adalah ikut memastikan keamanan dari suatu penerbangan, dimana hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa jenis barang tertentu yang dilarang ikut dalam suatu penerbangan karena alasan keamanan pada saat proses *inflight* berlangsung.