

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1. Latar Belakang Masalah

*Ground Support Equipment* (GSE) atau Pelayanan Pesawat Udara di Darat merupakan kegiatan penanganan pesawat udara untuk dioperasikan dan setelah beroperasi yang meliputi penempatan pesawat udara berhenti (parkir), bongkar muat angkutan pesawat udara (penumpang dan kargo), perawatan pesawat udara.

*Ground Support Equipment* (GSE) atau Pelayanan Pesawat Udara di Darat mempunyai peran penting dalam kegiatan angkutan udara khususnya pada pelayanan angkutan udara berjadwal komersil karena sangat berhubungan dengan keamanan, keselamatan serta kelancaran operasional pesawat udara.

PT. Metro Batavia merupakan perusahaan nasional jasa angkutan udara komersil berjadwal, dimana untuk kegiatan *Ground Support Equipment* (GSE) atau Pelayanan Pesawat Udara di Darat dilaksanakan sendiri berdasarkan izin dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara pada tanggal 24 September 2008 dengan Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor : AU.6219/DKP.2023/08 tentang Pelayanan Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan

Dalam melaksanakan kegiatan *Ground Support Equipment* (GSE) atau Pelayanan Pesawat Udara di Darat, PT Metro Batavia membentuk unit kerja khusus yang disebut Divisi *Ground Support Equipment* (GSE) dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bertanggung jawab langsung ke Direktur Teknik

Dalam rangka penulisan skripsi, Penulis melakukan penelitian pada unit kerja *Ground Support Equipment* (GSE) atau Pelayanan Pesawat Udara di Darat pada PT. Metro Batavia khususnya di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta – Cengkareng.

Pada tahun 2011 ini penerbangan Batavia Air sering terjadi keterlambatan penerbangan berjadwal, hal ini salah satu faktornya disebabkan kurang baiknya Pelayanan Pesawat Udara di Darat yang dilakukan oleh divisi GSE terhadap pelayanan pesawat udara yang datang dan yang akan berangkat.

Informasi yang penulis dapatkan dari wawancara singkat dengan supervisor mekanik dan supervisor operasional pada tanggal 28 Januari 2011 dan ditambah data absensi periode 01 November 2010 s/d 30 November 2010 dari HRD, operator sering datang terlambat atau meninggalkan tugas tanpa ijin saat akan melaksanakan operasional, ketidak-siapan peralatan yang sering rusak dan menjadikan kendala setiap hari di lapangan. Tidak adanya evaluasi dan solusi yang diberikan oleh pimpinan terhadap kinerja divisi *Ground Support Equipment* (GSE) dilihat dari laporan bulanan yang diberikan oleh supervisor *Ground Support Equipment* (GSE) kepada pimpinan. Kurangnya komunikasi baik terjadwal dalam bentuk agenda meeting ataupun tidak terjadwal dalam bentuk perbincangan santai berdampak kakunya hubungan antara atasan dengan bawahan. Demikian antara lain informasi yang penulis dapatkan.

Berdasarkan informasi awal tersebut dan melihat langsung kondisi dilapangan timbul pertanyaan dalam diri penulis:

1. Benarkah frekuensi komunikasi antara pimpinan dengan bawahan di PT Metro Batavia divisi *Ground Support Equipment* kurang ?
2. Bagaimanakah keterbukaan komunikasi pimpinan *divisi Ground Support Equipment* ?
3. Bagaimanakah sesungguhnya kepuasan kerja karyawan di divisi *Ground Support Equipment*?
4. Adakah keterkaitan antara frekuensi komunikasi dan keterbukaan komunikasi pimpinan dengan kepuasan kerja karyawan di PT Metro Batavia divisi *Ground Support Equipment*

Melihat hal tersebut diatas, peneliti ingin membuktikannya dengan melakukan penelitian terhadap ketiga variabel tersebut.

## **I.2. Rumusan Masalah.**

Melihat dari latar belakang masalah di atas, Penulis mengidentifikasi masalah yang relevan dengan penelitian ini yaitu tidak jelasnya pembagian tugas dan tanggung jawab untuk masing-masing karyawan, tidak adanya sanksi dan penghargaan yang jelas terhadap karyawan, kurangnya komunikasi yang intensif antara pimpinan dengan bawahan serta kurangnya keterbukaan pimpinan dalam bekerja sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan bidang *Ground Support Equipment (GSE)* atau Pelayanan Pesawat Udara di Darat di PT

Metro Batavia yang berdampak pada. Ketidak puasan bawahan menyebabkan kualitas kerja yang diberikan atasan kepada bawahan. Sehingga penulis merumuskan masalah tersebut di atas adalah, “*sejauhmana keterkaitan antara frekuensi komunikasi dan keterbukaan komunikasi pimpinan dengan kepuasan kerja karyawan?*”

### **I.3. Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan rumusan masalah dan identifikasi permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengukur Frekuensi komunikasi antara pimpinan dengan karyawan pada unit kerja *Ground Support Equipment (GSE)*
2. Mengukur keterbukaan komunikasi pimpinan dengan karyawan pada unit kerja *Ground Support Equipment (GSE)*
3. Mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada unit kerja *Ground Support Equipment (GSE)*
4. Menganalisis keterkaitan Frekuensi komunikasi dengan tingkat kepuasan karyawan pada unit kerja *Ground Support Equipment (GSE)*
5. Menganalisis keterkaitan keterbukaan komunikasi pimpinan dengan tingkat kepuasan karyawan pada unit kerja *Ground Support Equipment (GSE)*

#### **I.4. Manfaat Penelitian.**

##### **A. Kegunaan Praktis.**

Melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi pimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja bawahan dengan keterbukaan dan intensitas komunikasi dalam berkomunikasi pada unit kerja *Ground Support Equipment* (GSE)

##### **B. Kegunaan Teoritis.**

Melalui hasil penelitian ini dapat mengembangkan Ilmu Komunikasi konsentrasi Hubungan Masyarakat pada umumnya dan teori Komunikasi Organisasi pada khususnya.

#### **I.5. Sistematika Penulisan.**

Skripsi ini dipaparkan menjadi bab per bab dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I berisi pendahuluan yang melingkupi : latar belakang masalah, masalah pokok penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian

Bab II berisi kerangka teori, mencakup di dalamnya : tinjauan pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis.ukur, analisis data.

Bab III berisi metode penelitian yang mencakup : desain penelitian, populasi dan sample, bahan penelitian dan unit analisis, teknik pengumpulan data, reliabilitas dan validitas alat

Bab IV Berisi hasil penelitian, yang menyangkut : subjek penelitian, hasil penelitian dan bahasan.

Bab V Penutup yang di mencakup kesimpulan dan saran.