

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Maskapai penerbangan berasal dari bahasa Belanda yakni “*maatschappij*” yang berarti “perusahaan”, sedangkan penerbangan memiliki arti yakni: satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Menurut R. S. Damardjati, maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang terjadwal maupun yang tidak terjadwal.

Maskapai penerbangan sebagai penyedia jasa angkutan udara kini mulai banyak diminati penduduk di Indonesia. Mengingat bentuk Negara Indonesia yang berkepulauan maskapai penerbangan adalah transportasi udara yang memudahkan mobilitas penduduk Indonesia dari satu kota ke kota lainnya bahkan dari pulau ke pulau. Dengan menggunakan jasa maskapai penerbangan mobilitas penduduk pun menjadi lebih mudah dan waktu tempuh lebih efektif dibandingkan dengan transportasi lainnya.

Tingginya minat penduduk Indonesia dalam menggunakan jasa transportasi udara membuat penyedia jasa angkutan udara atau yang disebut maskapai penerbangan berlomba-lomba meningkatkan standar keselamatan dan pelayanan untuk diberikan kepada pengguna jasa maskapai penerbangan. Mengacu pada aturan Civil Aviation and Safety Regulation (CASR) tentang keselamatan dan pelayanan pesawat udara standar dunia dan dalam menyikapi hal ini pemerintah Indonesia juga mengatur dalam Peraturan Menteri: PM Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Udara Kelas Ekonomi Dalam Negeri. Menjelaskan point-point standar keselamatan penerbangan bagi penumpang udara kelas ekonomi adalah mendapatkan informasi keselamatan pada saat penerbangan yakni kelengkapan keselamatan penerbangan seperti: Sabuk pengaman (*Safety*

Belt), Masker Oksigen (*Oxygen Mask*), Baju Pelampung (*Life Vest*), Kartu Keselamatan (*Safety Information Card*), Pintu Darurat (*Emergency Door*). Di dalam CASR atau *Civil Aviation Safety Regulation* juga menyebutkan Point-point tersebut adalah kewajiban maskapai penerbangan yang harus dimiliki untuk standar keselamatan penumpang udara kelas ekonomi dalam Negeri harus dikatakan baik, tidak rusak, tidak putus, dan tidak mengancam keselamatan penumpang kelas ekonomi dalam Negeri saat penerbangan berlangsung.

Standar pelayanan terhadap penumpang maskapai penerbangan kelas ekonomi dalam Negeri adalah: sebelum penerbangan, saat penerbangan, setelah penerbangan. Sebelum penerbangan yakni pemberian informasi tiket, saat penerbangan adalah Majalah, fasilitas yang tersedia di dalam penerbangan seperti kursi, toilet, awak kabin, makanan dan minuman ringan (jika tersedia). Standar pelayanan terhadap penumpang udara kelas ekonomi ini dikatakan baik apabila majalah diperbarui, fasilitas lainnya bersih tidak rusak, dan makanan minuman serta obat-obatan yang tersedia sebagai pertolongan pertama tidak kadaluarsa.

Penumpang maskapai penerbangan sebagai pengguna jasa maskapai penerbangan sering mengalami keluhan dalam menggunakan jasa maskapai penerbangan. Keluhan ini dikirimkan berupa pesan kepada pihak maskapai penerbangan untuk memberi tahu pihak maskapai tentang apa yang menjadi keluhan penumpang. Dalam hal ini pesan yang dikirimkan penumpang dikategorikan sebagai Keselamatan atau Pelayanan maskapai penerbangan. Tujuan Klasifikasi ini sebagai acuan maskapai penerbangan untuk meningkatkan standar keselamatan atau pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa maskapai penerbangan,

Aplikasi Klasifikasi pesan penumpang yang diteliti ini diharapkan menjadi jalan alternatif penumpang untuk menyampaikan keluhan selama menggunakan jasa maskapai penerbangan ini dan sebagai jalan alternatif maskapai penerbangan untuk mengklasifikasikan pesan yang dikirimkan penumpang termasuk klasifikasi Keselamatan atau Pelayanan. Tujuan aplikasi ini akan membantu pihak maskapai penerbangan dalam mengklasifikasikan pesan penumpang untuk meningkatkan standar keselamatan dan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahannya yaitu, bagaimana merancang dan membangun sistem klasifikasi untuk mengklasifikasikan pesan yang dikirim penumpang apakah termasuk dalam klasifikasi Keselamatan atau Pelayanan dengan menggunakan metode KNN (*K-Nearest Neighbor*)?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka skripsi ini dibatasi sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan dalam sistem klasifikasi ini adalah metode KNN (*K-NEAREST NEIGHBOUR*).
2. Aplikasi yang dibuat ini memiliki batasan jumlah atribut yang digunakan sebanyak 19 atribut mengacu dari Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015 dan CASR atau (*Civil Aviation Safety Regulation*) tentang standar Keselamatan dan Pelayanan penumpang maskapai penerbangan.
3. Standar Keselamatan yang ditentukan mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015 dan CASR atau (*Civil Aviation Safety Regulation*) yakni kelengkapan keselamatan penumpang saat penerbangan berlangsung dan standar pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan berupa pelayanan sebelum penerbangan, pelayanan saat penerbangan (fasilitas yang diberikan maskapai penerbangan kelas ekonomi) dan setelah penerbangan selesai.
4. Output dari sistem klasifikasi ini berupa Klasifikasi Keamanan atau Pelayanan.
5. Dalam penentuan klasifikasi ini mengacu dari data yang didapatkan dari data lama sebagai kasus lama untuk memproses data baru atau kasus baru.
6. Data yang dipakai diperoleh melalui studi pustaka, dan wawancara dengan Cpt. Indro Lukito, S.T., M.Eng., Selaku praktisi penerbangan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian dan skripsi ini, yaitu:

Merancang dan membangun sistem klasifikasi pesan keluhan penumpang dengan menggunakan metode KNN (*K-NEAREST NEIGHBOUR*).

Manfaat dari penelitian dan pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Memberikan informasi tentang klasifikasi sebuah pesan yang dikirimkan termasuk dalam klasifikasi Keselamatan atau Pelayanan.
2. Peningkatan aspek evaluasi maskapai penerbangan terhadap sebuah pesan keluhan penumpang.

1.5 Metode Pelaksanaan Skripsi

Metode kumpulan data yang digunakan dalam skripsi ini, yaitu:

1. Pengumpulan Data
 - a. Metode Wawancara
Metode dengan mengadakan wawancara langsung dengan praktisi penerbangan Cpt. Indro Lukito, S.T., M.Eng.
 - b. Metode pengumpulan data dengan cara mengambil informasi dari internet atau buku.
2. Analisa Perancangan Sistem
Menganalisa sistem yang akan dirancang serta merancang *form interface* untuk sistem klasifikasi melakukan proses klasifikasi pada sebuah pesan yang diterima.
3. Metode Ujicoba dan Analisa
Menguji coba sistem dalam membangun sistem klasifikasi ini untuk mengklasifikasikan sebuah pesan termasuk klasifikasi Keamanan atau Pelayanan sesuai standar yang telah ditentukan.