

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin marak sejak dikeluarkannya deregulasi yang mengatur transportasi udara pada tahun 2000, berupa serangkaian paket deregulasi, salah satunya adalah Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan Penerbangan di Indonesia.

Sedangkan perusahaan penerbangan itu sendiri adalah suatu perusahaan yang menghasilkan produk jasa transportasi udara dari daerah satu kedaerah lain bagi para penumpang yang merupakan konsumen dari perusahaan tersebut. Untuk mendapatkan konsumen perusahaan harus melakukan kegiatan pemasaran agar jasa yang ditawarkan dapat terjual sesuai dengan harapan. Pentingnya pemasaran dalam suatu perusahaan khususnya perusahaan jasa penerbangan adalah merupakan kegiatan yang menjadi ujung tombak agar mendapatkan keuntungan perusahaan dari para calon penumpang tetap mempertahankan konsistensi perusahaan dalam menghadapi persaingan dan menciptakan suatu kepuasan pelanggan.

Salah satu tindakan dalam pemasaran guna untuk mendapatkan kepuasan pelanggan adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan jenis pelayanannya, maskapai penerbangan dapat dibedakan menjadi 2 jenis yakni, fullservice airlines dan

lowcost airlines (LCC). Lion Air adalah LowCost Carrier dengan slogan “We Make People Fly”.

Sama halnya dalam menggunakan suatu jasa penerbangan, konsumen diharapkan dapat menentukan perusahaan mana yang dapat menyajikan jasa penerbangan yang menawarkan kualitas pelayanan yang prima untuk mendukung aktivitas transportasi udara yang ada di Indonesia khususnya. Untuk memenuhi kriteria tersebut, di Indonesia terdapat perusahaan jasa penerbangan yang dalam kurun sepuluh tahun terakhir mendapatkan topbrand sebagai perusahaan penerbangan terbaik di Indonesia.

Perusahaan pada dasarnya mampu meningkatkan kualitas jasa mereka dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak pada tingkat pendapatan perusahaan.

Perusahaan yang menawarkan produk/ jasa kepada konsumen tidak dapat terpisahkan dari tujuan penting tersebut, karena perusahaan tersebut melayani individu serta organisasi yang membutuhkan tanggapan cepat dan sesuai. Perusahaan yang menjalankan usaha tersebut juga mendorong para manajer dan praktisi untuk menangani berbagai masalah mengenai kualitas pelayanan sebagai sebuah prioritas utama.

PT. Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai 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, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang, serta rute charter menuju Cina, Hong Kong, Korea Selatan, dan Makau. 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.

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER. Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat akibat deregulasi dari industri penerbangan di Indonesia tahun 1999 dan keberhasilan model bisnis tarif murah. (www.wikipedia.com)

Permasalahan utama PT. Lion Air sebagai maskapai penerbangan sekarang ini adalah pandangan negatif atas kinerja kualitas layanan, fasilitas bagasi yang mulai berbayar walaupun baru-baru ini Lion menghapus bagasi berbayar dengan kembali

melakukan free bagasi 20 kg, Masa pandemi covid-19 yang masih berlangsung hingga saat ini membuat semua bisnis mengalami kesulitan. Salah satunya maskapai penerbangan dari Lion Air Group yang melakukan merumahkan sekitar 8.050 karyawan atau setara 35% dari jumlah total yang dimiliki sebanyak 23.000 karyawan.

Corporate Communication Lion Air Group Danang Mandala Prihantoro menjelaskan, Lion Air Group merumahkan sekitar 8.050 karyawan menyusul menurunnya penerbangan akibat pandemi covid-19. Melakukan merumahkan karyawan dikarenakan kondisi pasar dan jumlah penumpang yang mengalami penurunan sehingga mengakibatkan jumlah frekuensi terbang juga ikut turun. (www.kontan.co.id).

Secara umum jumlah penumpang jasa penerbangan pesawat Lion Air dapat dilihat pada table 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Pesawat Lion Air di Kota Batam
Bulan Januari-Maret 2021-2022

Bulan	Jumlah Penumpang (Orang)
Januari	372
Februari	280
Maret	403
April	330
Mei	558
Juni	510
Juli	403
Agustus	93
September	180
Oktober	558
November	750
Desember	372
Januari	434
Februari	616
Maret	620

Sumber: PT. Lion Air Group Kota Batam

Dilihat dari table 1.1 dapat dijelaskan bahwa terjadinya tingkat fluktuasi terhadap jumlah penumpang pesawat Lion Air di Kota Batam pada tahun 2021-2022 dari bulan januari 2021 jumlah penumpang mencapai 372 orang, mengalami penurunan penumpang pesawat saat bulan februari yang hanya mencapai 280 orang. Peningkatan terjadi kembali pada bulan Maret dengan jumlah penumpang mencapai 403. Untuk perkembangan bulan April hingga desember 2021 terlihat jumlah penumpang mengalami kenaikan dan penurunan yang sangat signifikan. Dan kembali

mengalami kenaikan penumpang yang sangat signifikan yaitu pada bulan maret 2022 mencapai 620 penumpang.

Dan juga permasalahan yang sering terjadi hingga sekarang pada maskapai penerbangan Lion air adalah seringnya terjadi keterlambatan (delay) jam keberangkatan dari yang semestinya, baik itu dari alasan cuaca, teknis maupun alasan lainnya dan tidak jarang pihak maskapai tidak memberikan informasi yang jelas mengenai alasan dan waktu keberangkatan yang tertunda, akan tetapi tingkat delay pada Lion Air sering kali membuat pelanggan merasa dirugikan dan sering mengatakan bukan Lion Air jika tidak delay. Pihak Lion sering mendapat protes dari pelanggan karena masalah keterlambatan atau penundaan jam terbang.

Berbagai insiden dan kecelakaan penerbangan Lion Air menyebabkan penurunan kinerja kualitas layanan Lion Air. 4 tahun yang lalu, tepatnya pada 29 Oktober 2018 terjadi kecelakaan pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT-610, rute Jakarta-Pangkal Pinang. Sebanyak 189 orang yang terdiri dari 179 penumpang dewasa, 1 penumpang anak, 2 bayi, 2 pilot, 5 kru dinyatakan meninggal dunia. (www.kompas.com)

Untuk mengungkapkan fenomena yang terdapat di Maskapai Lion Air Kota Batam, maka dilakukan survey awal mengenai Kepuasan Pelanggan kepada 30 orang pelanggan Lion Air di Kota Batam, dimana hasilnya dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Table 1.2
Fenomena Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air di Kota Batam

No	Pernyataan	Presentase (%)	
		Ya	Tidak
1.	Saya puas dengan harga yang telah dibayar untuk selalu memakai jasa maskapai penerbangan Lion Air	33,3	66,7
2.	Harapan saya terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh Maskapai penerbangan Lion Air	43,3	56,7
3	Saya akan merekomendasikan Maskapai Penerbangan Lion Air kepada orang lain	36,7	63,3
	Rata-rata	37,7	62,2

Sumber: Masnia Mahardi Yanuar dkk 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan jawaban responden pada item pernyataan kepuasan pelanggan berada pada kategori tidak atau rata-rata jawaban responden dengan kategori tidak adalah sebesar 62,2%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa masih rendahnya kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di Kota Batam. Dengan demikian, peneliti tertarik meneliti kepuasan pelanggan sebagai fokus penelitian.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen (Moha & Loindong, 2016: 577).

Kualitas pelayanan merupakan urusan nyata yang sifatnya dimiliki oleh perusahaan atau otoritas yang memberikan bantuan seperti kualitas layanan kepada konsumen, masyarakat atau sarana fasilitas pengguna tingkat pelaksanaan yang telah dicapai (Endang, 2019:1033).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium dan tidak dapat diraba maka aspek wujud fisik menjadi hal yang penting dari suatu pelayanan (Moha & Loindong, 2016).

Menurut hasil penelitian Abdul Gofur (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”. membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan **modifikasi** dari penelitian Abdul Gofur (2019) dengan menambahkan variabel fasilitas sebagai variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Penambahan variabel fasilitas ini didukung oleh penelitian Ninik Sriyani dan Achmad Sukma Hidayat (2017) yang menunjukkan fasilitas berpengaruh pada kepuasan pelanggan diperoleh dari jurnal yang berjudul “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel dan Conference Center”

Terdapat kesenjangan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul Gofur (2019) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, Kinayungan (2018) menyatakan bahwa bagian dari kualitas pelayanan yaitu keandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian empiris dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Lion Air di Kota Batam?
2. Bagaimanakah Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Lion Air di Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Lion Air di Kota Batam
2. Menganalisis Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Kota Batam

1.4 Manfaat Penelitian

1. Praktis

Sebagai pedoman bagi pengambilan keputusan perusahaan tentang bagaimana cara meningkatkan dan memahami intensitas Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas pada Maskapai Lion Air di kota Batam.

2. Akademis

Sebagai sumbangan konseptual, bahan informasi, dan pengayaan bagi pengembangan kajian ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses kepuasan pelanggan.