

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi mengharuskan suatu perusahaan memiliki persaingan yang kuat serta ketat di era globalisasi saat ini. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus memberikan tingkat pelayanan yang baik untuk memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada konsumen. Ini benar-benar sejalan dengan tujuan perusahaan yang mengejar keuntungan dengan memuaskan pelanggannya. Bentuk tingkat pelayanan yang dapat di beri ialah menyediakan barang atau jasa yang berkualitas.

Pertumbuhan penduduk dan globalisasi selama periode ini tinggi, yang di akibatkan tingginya permintaan barang dan jasa yang akan memenuhi keperluan dan mobilitas penduduk. Yu, Chang, dan Huang (2006) mengatakan, persaingan suatu perusahaan, terutama dalam industri jasa, tumbuh pada tingkat yang mengkhawatirkan. Permintaan akan jasa di bidang komunikasi, informasi dan khususnya transportasi semakin meningkat saat ini. Hal tersebut tentunya menuntut perusahaan yang bergerak di bidang komunikasi, informasi dan transportasi untuk terus melakukan inovasi dalam operasionalnya guna melayani tuntutan pelayanan yang tinggi dan bersaing dengan perusahaan lain.

Persaingan yang ketat antar penyedia layanan mewajibkan mereka untuk mempertahankan pembeli. pembeli atau pengguna jasa akan memakai jasa perusahaan yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen untuk menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut. Kotler (2005) berpendapat bahwa kualitas layanan harus di mulai dengan

keperluan pembeli dan diakhiri dengan pandangan pelanggan. Dengan kata lain, pandangan pelanggan ini berdampak pada nilai produk jasa..

Penyedia jasa yang di butuhkan saat ini ialah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Hal ini di karenakan tingginya rasio penduduk dan pertumbuhan ekonomi yang berdampak pada tingginya mobilitas penduduk. Mobilitas penduduk yang tinggi inilah yang membuat penyedia jasa transportasi sangat di butuhkan. Kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan banyak pulau membutuhkan transportasi yang efisien dan efektif. Hal ini menjadikan penyedia jasa angkutan penerbangan menjadi salah satu layanan yang paling di butuhkan. Salah satu perusahaan jasa dalam industri penerbangan komersial ialah PT. Liaon air.

Lion Air ialah Maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang resmi berdiri pada tanggal 15 November 1999 dan pertama kali beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000 dengan memakai pesawat Boeing 737-200 dari Jakarta menuju Pontianak yang saat itu berjumlah 2 unit. . Markas Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. Area Jakarta Pusat, PT. Lion Mentari Air lines atau biasa di kenal dengan Lion Air ialah maskapai bertarif rendah dengan slogan "We Fly People". Dengan cara ini, Lion Air berusaha memahami dan mengubah cap masyarakat bahwa siapa pun bisa terbang dengan Lion Air, dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan. PT. Lion Air beroperasi di segmen Low Cost Carrier (LCC). Persaingan ketat di segmen Low Cost Airlines membuat Lion Air berinovasi dengan menurunkan harga dan membuka rute baru yang fokus di kawasan timur Indonesia.

Permasalahan utama PT. Lion Air sebagai maskapai penerbangan ialah pandangan negatif atas kinerja kualitas layanan Lion Air. Berbagai

insiden dan kecelakaan penerbangan Lion Air menyebabkan penurunan kinerja kualitas layanan Lion Air. Berikut daftar insiden yang melibatkan Lion Air

1. April 2013

Pesawat Lion Air jenis Boeing 737-800 NG dengan nomor penerbangan JT-904 rute Bandung-Denpasar jatuh di laut dekat Bandara Ngurah Rai, Bali, pada 13 April 2013. Saat itu Kemenhub hanya memberikan sanksi kepada pilot pesawat Boeing 737-800, Mahlup Gozali, berupa *preventive grounded*. Sedangkan sanksi untuk maskapai Lion Air tak jelas. Ancaman sanksi hanya sekadar wacana dengan alasan masih belum di ketahuinya penyebab terjadinya kecelakaan tersebut.

2. Februari 2015

Imbas dari keterlambatan puluhan penerbangan Lion Air pada Kamis (19/2/2015) yang menyebabkan terlantarnya ratusan penumpang membuat Kementrian Perhubungan menjatuhkan sanksi untuk maskapai penerbangan berlambang singa ini. Penghentian rute baru untuk Lion Air menjadi sanksi awal yang di beri oleh Kemenhub. Meskipun sanksi ini di nilai terlalu ringan oleh banyak pihak, Kemenhub berujar bahwa sanksi ini untuk langkah awal untuk Lion Air agar memperbaiki komitmen SOP pelayanan penumpang dengan baik.

3. Mei 2016

Pada bulan Mei 2016 maskapai Lion Air mendapatkan sanksi dari Kemenhub yaitu pelarangan membuka rute baru selama enam bulan. Sanksi ini disebabkan karena pilot Lion Air melakukan aksi mogok pada 10 Mei 2016 hingga menyebabkan delay panjang hari itu. Pada hari yang sama terkuak oleh Kemenhub bahwa ada insiden bus penumpang sudah masuk terminal. Saat itu bus penumpang Lion Air yang mengangkut penumpang dari Singapura malah masuk ke Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta yang diperuntukkan untuk perjalanan domestik. Harusnya bus tersebut masuk ke Terminal 2 untuk perjalanan internasional.

4. Maret 2017

Penumpang Lion Air dengan nomor penerbangan JT 158 jurusan Jakarta-Singapura dibuat kecewa. Sebab mereka yang harusnya mendarat di Changi Airport malah ditawarkan ke Johor Baru. Pihak Lion Air mengatakan tak mendapat izin mendarat di Singapura Rabu (29/3) malam. Mereka menawarkan opsi mendarat di Johor Baru lalu diangkut dengan bus ke Singapura. Pilihan lainnya ialah berangkat esok hari ke Singapura. Hal ini membuat para penumpang yang sudah menunggu lama meradang. Mereka mengajukan protes tetap ingin terbang malam itu juga ke Singapura. Tetapi pihak maskapai bersikukuh memberikan dua opsi tersebut, yakni ke Johor Baru atau ke Singapura esok harinya.

5. April 2017

Pada kurun waktu April 2017, dua insiden besar kembali menimpa maskapai Lion Air. Bahan bakar tumpah (overfill) di Bandara Juanda dan terjadinya penundaan jadwal penerbangan di beberapa Bandara, termasuk Pontianak dan Bandara Cengkareng. Imbas dari kejadian ini,

Direktur Jenderal Perhubungan Udara Kemenhub Agus Santoso memberi waktu dua bulan kepada Lion Air untuk segera memperbaiki manajemen operasional. Lebih lanjut Agus mengatakan untuk kasus delay yang berdampak menumpuknya penumpang di bandara seharusnya bisa ditanggulangi dengan manajemen operasional kru dan pesawat yang lebih baik.

6. Oktober 2018

29 Oktober 2018, Lion Air Penerbangan JT-610 Boeing 737 MAX 8 dengan rute penerbangan Jakarta – Pangkal Pinang sempat hilang kontak sebelum akhirnya di ketahui terjatuh di perairan Tanjung Karawang 13 menit sesudah lepas landas, diperkirakan seluruh awak dan penumpang pesawat tewas.

Selain dari insiden Lion Air di atas, pada awal tahun 2020 terjadi penurunan dalam penggunaan jasa transportasi udara. Dikarenakan terjadinya penyebaran wabah *Corona Virus Disease 2019* (COVID 19). Tentunya didalam masa pandemi seperti ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang di beri Lion Air. Lion Air menentukan seluruh standar operasional penerbangan (hal-hal yang mendukung pelaksanaan mencegah penyebaran Covid-19) selama pandemi Covid-19, meliputi :

1. Seluruh petugas pesawat yang aktif penerbangan di lakukan tes memakai rapid test dengan hasil negatif
2. Pemeriksaan kesehatan awak kabin tetap dijalankan sebelum penerbangan (*pre-flight health check*), guna menetapkan keadaan sehat serta laik terbang (*airworthy for flight*)
3. Disediakkannya pembersih kuman pada tangan (*hand sanitizer*) untuk penumpang ketika mulai proses pelaporan (*check-in*)

4. Seluruh pesawat sebelum terbang dilaksanakan penyemprotan desinfektan, dalam upaya memastikan sterilisasi dan kebersihan pesawat
5. Awak kabin, petugas layanan darat (*ground handling*) dan layanan lainnya, Lion Air harus mengikuti protokol kesehatan
6. Mengoptimalkan pengaturan jarak aman antar penumpang (*physical distancing*)
7. Dan tindakan preventif lainnya

Tujuan pelaksanaan tersebut agar penerbangan Lion Air tetap berjalan berdasarkan ketentuan berlaku yang memenuhi aspek keamanan, keselamatan perjalanan udara (*safety first*), tetap melakukan protokol kesehatan sesuai ketentuan serta tak menyebarkan Covid-19.

Tjiptono (2016:59), menerangkan, bahwa "Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284), menjelaskan, ada lima factor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima factor tersebut diantaranya yaitu :*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*. *Assurance* atau jamina, yaitu ukuran yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menumbuhkan kepercayaan juga keyakinan pada para pelanggannya.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam memenuhi keperluan, kemauan juga keinginan mereka ialah hal berguna bagi perusahaan untuk menghadapi persaingan. Salah satu cara untuk merebut pangsa pasar ialah memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi factor dalam meraih pelanggan. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila di nilai bisa

memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dan menjadi pelanggan yang setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut.

Dari uraian di atas penulis tertantang untuk membuat penelitian berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI LION AIR DISTRICT SURABAYA.”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat hal-hal yang berkaitan berkenaan dengan latar belakang Maskapai Lion Air yang sudah di paparkan di atas, maka penulis ingin mengetahui hal-hal yang baerkaitannya dengan pelayanan yang di berlakukan terhadap para pelanggan perusahaan PT. Lion Air. Oleh karena itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (*Tangible*) berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya ?
2. Apakah kehandalan (*Reliability*) berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya ?
3. Apakah daya tanggap (*Responsiveness*) berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya ?
4. Apakah jaminan (*Assurance*) berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya?
5. Apakah empati (*Empathy*) berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya?
6. Apakah Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruhdaya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya.
5. Untuk menganalisis pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air District Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini ialah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan bisa memperoleh pengetahuan teoritis dan pengalaman praktis didunia bisnis yang nyata

2. Bagi perusahaan

Penelitian bisa di jadikan pusat informasi sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Lion Air untuk menetapkan rancangan pengambilan keputusan berkenaan dengan peningkatan kualitas jasa sesuai yang di inginkan oleh penumpang, guna menaikkan keuntungan perusahaan.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini bisa menambah informasi untuk menjadi bahan acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang