

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu pembangunan sektor jasa pelayanan angkutan transportasi dapat difungsikan pada tercapainya sebuah tatanan transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi serta dapat diselenggarakan secara efektif maupun efisien dan dapat juga menunjang serta menggerakkan dinamika suatu pembangunan. Dengan cara memberikan dukungan pada mobilitas manusia, barang maupun jasa dan juga memberikan dukungan pada sebuah pola distribusi nasional dan mampu meningkatkan hubungan internasional yang lebih mengedepankan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam hal ini mewujudkan tentang wawasan kenusantaraan.

Di Indonesia terdapat 17 maskapai penerbangan yang masih beroperasi sampai dengan tahun 2020 saat ini, yaitu maskapai Garuda Indonesia, maskapai Citilink Indonesia, maskapai Lion Group (Lion Air, Batik Air, Wings Air dan Malindo Airways), maskapai Air Asia Indonesia, maskapai Kalstar Aviation, maskapai Trans Nusa Air, maskapai Trigana Air, maskapai Xpress Air, maskapai Cathay Pasific, maskapai Sriwijaya Group (Sriwijaya Air dan Nam Air), maskapai Susi Air, maskapai China Airlines dan maskapai Jetstar Air.

Namun dari keseluruhan maskapai tersebut hanya beberapa yang mampu melayani penerbangan untuk angkutan penumpang dan maskapai lainnya hanya melayani penerbangan untuk angkutan barang. Pelayanan umum yang menyangkut dengan pelayanan tiket yang komplain dan bantuan

lainnya selalu tersedia pada bandara-bandara baik kecil maupun besar, serta juga terdapat di mall-mall yang tersebar di Indonesia.

Sedangkan untuk agen-agen tiket semuanya menggunakan system pelayanan *online*. Peneliti yang juga karyawan di perusahaan penerbangan telah memiliki pengalaman yang sangat berharga terhadap proses-proses pemberian layanan untuk mencapai kepuasan pelanggannya, hal ini dibuktikan dengan masa kerja peneliti di bisnis penerbangan ini, yaitu di PT. Lion Air sekitar 5 tahun lebih, dengan pengalaman selama 5 tahun lebih tersebut sangatlah patut jika peneliti mengambil konsep penelitian berkaitan dengan proses pelayanan dan pengukuran kepuasan pelanggan jasa penerbangan.

Sebagaimana sudah diketahui PT. Lion Air Mentari Airlines dalam hal ini membawahi Lion Group resmi berdiri pada tanggal 19 Oktober 1999 dengan memulai penerbangan pertama pada tanggal 30 Juni 2000. Di awal berdiri, PT. Lion Mentari Airlines menargetkan pelayanan kelas ekonomi. Hal tersebut tercermin dengan harga tiket yang cukup murah dan rute maskapai PT. Lion Air mencakup ke seluruh pelosok negeri.

Sebagai pesawat yang bergerak di kelas ekonomi, PT. Lion Air dalam melaksanakan operasinya berpedoman sesuai dengan jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan secara tepat serta sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh pelanggan, dan proses penanganan bagasi penumpang dilakukan dengan baik. Dengan demikian sangat dibutuhkan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan citra perusahaan penerbangan sehingga dapat mempertahankan suatu kelangsungan hidup perusahaan kedepannya.

Dengan slogan "*We make people Fly*" maka dengan kualitas pelayanan dengan mengedepankan ketepatan waktu, kepedulian, kenyamanan,

keamanan serta lebih memahami keinginan pelanggan karena kesemua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka target untuk tidak adanya pelayanan yang buruk bagi pelanggan harus juga menjadi salah satu bentuk pelayanannya.

Di tengah kondisi pandemi seperti sekarang mengakibatkan turunnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara, hal tersebut menjadi sebuah kewajiban karena maskapai dan pihak penumpang harus patuh terhadap aturan-aturan yang sudah dibuat oleh Pemerintah sebelum menggunakan jasa transportasi udara.

Dengan melihat kondisi tersebut, PT. Lion Air menggunakan beberapa macam cara agar menarik hati pelanggan untuk tetap menggunakan jasanya dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan.

Kondisi yang dimiliki menjadi sangat perlu penelitian untuk melihat persepsi dari pelanggan, konsep-konsep apa yang diinginkan pelanggan berkaitan dengan kepuasannya terhadap kualitas pelayanan yang disajikan oleh jasa penerbangan PT. Lion Air.

Oleh sebab kesemua latar belakang diatas dengan berpedoman beberapa faktor-faktor maka penulis mengambil sebuah judul penelitian tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Oleh sebab kesemua latar belakang tersebut, sehingga dapat diperoleh rumusan permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya?
2. Apakah penanganan bagasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya?

3. Apakah manajemen waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berpatokan latar belakang dan permasalahan tersebut diatas maka dengan demikian tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
2. Untuk menguji pengaruh positif signifikan penanganan bagasi penumpang terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
3. Untuk menguji pengaruh positif signifikan manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini sedikit banyak akan memberikan sebuah manfaat bagi beberapa institusi. Ada beberapa manfaat yang diwujudkan, yakni sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu bahan masukan atau perbandingan untuk menentukan faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap suatu kepuasan pelanggan yang terkait dengan kualitas pelayanan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
2. Sebagai referensi untuk menambah informasi yang dapat menambah pengetahuan pembaca dalam kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang terhadap kepuasan pelanggan yang sudah diberikan oleh PT. Lion Air di Bandara Surabaya.

3. Sebagai tambahan rujukan bagi penelitian utamanya pengguna jasa penerbangan udara serta organisasi/instansi terkait yang juga berkecimpung di bidang jasa penerbangan udara.