

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dunia bisnis saat ini, persaingan sangat ketat antar pebisnis untuk mengembangkan bisnisnya. Dengan persaingan yang ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mengembangkan usahanya agar dapat bersaing dengan para pesaingnya. Pelaku bisnis tersebut harus berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan dari para pelanggannya. Menurut Kotler dan Keller (2016:13), Dengan mengetahui kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk membuat strategi pemasaran agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Perusahaan harus bisa menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama tercapainya suatu tujuan usaha. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang memberikan komitmen dalam misi maupun iklan terhadap kualitas pelayanan yang memiliki tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan harus bersifat saling menguntungkan baik bagi pelaku bisnis maupun para konsumennya. Yaitu dimana keduanya dapat merasakan hal yang sama dan tidak ada yang dirugikan. Apabila pelaku bisnis dapat memenuhi harapan dan keinginan dari para pelanggannya, maka pelaku bisnis dapat memberikan nilai lebih terhadap kepuasan bagi pelanggannya dibandingkan dengan kompetitor yang ada. Kualitas pelayanan sebagai kunci utama merupakan hal yang harus diperhatikan dan dievaluasi kekurangannya untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan memberikan nilai lebih terhadap pelanggannya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Rizan (2017:136) kualitas adalah karakteristik dan keseluruhan corak sebuah produk maupun jasa dalam menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Lovelock dan Wright dalam Widjaja (2017:119) pelayanan adalah kinerja ataupun perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dalam perusahaan kepada orang lain.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Rizan (2017:137) adalah suatu ukuran bagaimana pelayanan yang didistribusikan sesuai dengan harapan pelanggan. Penyampaian kualitas pelayanan artinya penyesuaian ekspektasi pelanggan kedalam sesuatu hal yang konsisten.

Menurut Zeithaml dalam Santoso (2015:3) kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi yang didapatkan dari konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Produk atau jasa tersebut sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan atau juga sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Salah satu usaha bisnis yang juga mengalami persaingan yang ketat yaitu jasa transportasi udara. Ada banyak maskapai penerbangan di Indonesia salah satunya adalah PT. Lion Mentari Airlines atau biasa disebut Lion Air. Lion Air adalah maskapai asal Indonesia yang didirikan 15 November 1999 dan dioperasikan pada 30 Juni 2000 yang memiliki slogan *“We Make People Fly”* oleh Bapak Rusdi

Kirana dengan tujuan utamanya yaitu membuat penerbangan domestic berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*).

(<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about>, diakses pada 20 Januari 2019).

**Tabel I.1**  
**Keberangkatan Pesawat, Jumlah Penumpang untuk Penerbangan Dalam Negeri**

| Tahun /<br>Year | Keberangkatan Penerbangan Dalam Negeri |            |
|-----------------|--|------------|
|                 | Pesawat                                | Penumpang  |
| 2013            | 796 788                                | 73 594 917 |
| 2014            | 768 658                                | 71 625 696 |
| 2015            | 790 779                                | 72 563 813 |
| 2016            | 896 489                                | 83 349 974 |
| 2017            | 969 580                                | 90 744 365 |

**Sumber:** <https://www.bps.go.id/publication> (diakses pada tanggal 20 Januari 2019)

Pada **Tabel I.1**, jumlah keberangkatan pesawat dan pengguna jasa angkutan udara di Indonesia yang hampir setiap tahunnya dari tahun 2013 hingga 2017 mengalami peningkatan. Pada tahun 2013 ke 2014 jumlah keberangkatan pesawat dan penumpang mengalami penurunan sebesar 28.000 pesawat dan 1.969.221 penumpang. Pada tahun 2014 ke 2015 keberangkatan pesawat dan penumpang mengalami kenaikan sebesar 22.121 pesawat dan 938.117 penumpang. Pada tahun 2015 ke 2016 juga mengalami kenaikan pada keberangkatan pesawat dan

penumpang sebesar 105.710 pesawat dan 10.786.161 penumpang. Pada tahun 2016 ke 2017 juga mengalami kenaikan keberangkatan pesawat dan penumpang sebesar 73.091 pesawat dan 7.394.391 penumpang. Dari data ini menggambarkan bahwa masyarakat di Indonesia sering berpergian keluar kota dalam negeri (domestic) dengan menggunakan moda transportasi udara. Dengan meningkatnya jumlah penumpang, maka para pelaku bisnis jasa transportasi udara dalam hal ini perusahaan maskapai penerbangan harus memberikan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan para penumpangnya.

Salah satu bisnis jasa transportasi udara milik swasta yaitu PT. Lion Mentari Airlines atau Lion Air yang berdiri pada tanggal 19 Oktober 1999 yang tergabung dalam Lion Air Group. Menurut Frendy Kurniawan dalam situs tirto.id, pemegang saham dari PT. Lion Mentari Airlines sendiri yaitu PT. Langit Esa Oktagon dengan pembagian Rusdi Kirana 49,99% dan Kusnan Kirana 50,01%.

**Tabel I.2**

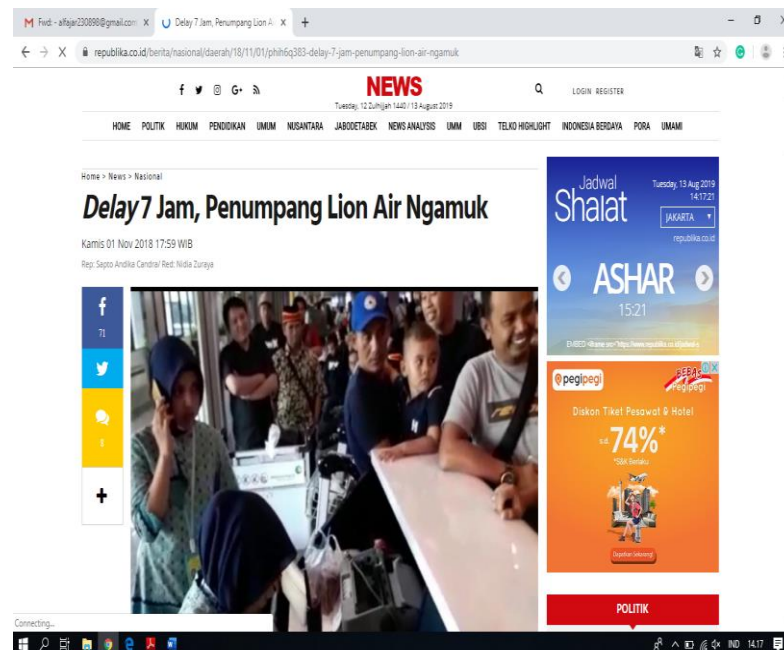
**10 Maskapai Dengan Jumlah Armada Terbanyak Di Asia Tenggara**

| No | Nama Maskapai      | Negara    | Jumlah Armada Pesawat |
|----|--------------------|-----------|-----------------------|
| 1  | Lion Air           | Indonesia | 294                   |
| 2  | Garuda Indonesia   | Indonesia | 192                   |
| 3  | Singapore Airlines | Singapore | 191                   |
| 4  | Air Asia           | Malaysia  | 186                   |
| 5  | Thai               | Thailand  | 129                   |
| 6  | Vietnam Airlines   | Vietnam   | 115                   |
| 7  | Malaysia Airlines  | Malaysia  | 102                   |

|    |                     |           |    |
|----|---------------------|-----------|----|
| 8  | Philippine Airlines | Filipina  | 88 |
| 9  | Cebu Pacific        | Filipina  | 61 |
| 10 | Sriwijaya Air       | Indonesia | 56 |

**Sumber:** <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/04/19/10-maskapai-dengan-jumlah-penerbangan-terbanyak-di-asean> (diakses pada tanggal 20 Januari 2019) diambil dari website seasia.co

Pada **Tabel I.2** Lion Air adalah maskapai penerbangan yang saat ini menguasai langit penerbangan Indonesia dengan jumlah armada pesawat sekitar 294. Dari jumlah ini membuktikan bahwa Lion Air adalah penguasa maskapai penerbangan di Indonesia dan Asia Tenggara mengalahkan Garuda Indonesia yang hingga Januari 2018 hanya memiliki 192 armada pesawatnya.



**Gambar I.1**

### **Berita *Delay* Pesawat Lion Air**

**Sumber:** <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/11/01/phi6q383-delay-7-jam-penumpang-lion-air-ngamuk> (diakses pada 13 Agustus 2019)

Namun, dengan banyaknya maskapai yang ada ternyata Lion Air mendapatkan gelar maskapai pesawat yang sering mengalami keterlambatan perjalanan (*delay*) di mata para penumpang ataupun pelanggannya seperti yang ada pada **Gambar I. 1.**

Lalu, maskapai Lion Air sendiri memiliki banyak sekali insiden kecelakaan dari yang tidak ada korban jiwa hingga ada korban jiwa. Berikut adalah daftar kecelakaan pesawat Lion Air sejak 2015 yang bersasal dari beberapa sumber, yaitu:

1. 18 Februari 2015

Pesawat Lion Air tujuan Jakarta – Semarang mengalami insiden menabrak burung pada bagian baling – baling pesawat yang menyebabkan pesawat mengalami kerusakan teknis.

([www.liputan6.com/bisnis/read/2394454/kaleidoskop-bisnis-februari-delay-lion-air-bangkitkan-amarah](http://www.liputan6.com/bisnis/read/2394454/kaleidoskop-bisnis-februari-delay-lion-air-bangkitkan-amarah), diakses pada 20 Januari 2019)

2. 24 April 2015

Lion Air penerbangan 303 rute Medan – Jakarta mengalami ledakan di bagian belakang pesawat ketika akan *take off*. Dalam insiden ini 3 penumpang mengalami luka serius.

(<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20150424163757-20-49053/kronologi-ledakan-pada-pesawat-lion-air-di-kualanamu>, diakses pada 20 Januari 2019)

3. 3 Agustus 2017

Pesawat Lion Air PK-LJZ mengalami kecelakaan senggolan sayap pesawat dengan pesawat Wings Air PK-WFF di Bandar Udara Internasional Kuala Namu.

(<https://regional.kompas.com/read/2017/08/03/14573061/pesawat-lion-air-dan-wings-air-bersenggolan-sayap-kedua-pesawat-rusak>, diakses pada 20 Januari 2019)

4. 29 April 2018

Lion Air penerbangan 892 rute Makassar – Gorontalo tergelincir saat mendarat di Bandar Udara Jalaluddin, Gorontalo.

(<https://regional.kompas.com/read/2018/04/29/19062541/pesawat-lion-air-tergelincir-di-bandara-gorontalo>, diakses pada 20 Januari 2019)

5. 29 Oktober 2018

Lion Air penerbangan 610 dengan menggunakan Boeing 737 Max 8 rute Jakarta – Pangkal Pinang mengalami hilang kontak di perairan Tanjung Karawang 13 menit setelah lepas landas. Lalu pesawat ini dinyatakan mengalami kecelakaan. Seluruh penumpang dan awak pesawat tewas.

(<https://news.detik.com/berita/d-4362475/tragedi-oktober-2018-lion-air-jatuh-di-laut-karawang>, diakses pada 20 Januari 2019)

6. 16 Februari 2019

Lion Air penerbangan 714 tergelincir saat mendarat di Bandara Supadio, Pontianak. Semua penumpang dan awak pesawat selamat dalam insiden ini.

(<https://news.detik.com/berita/d-4431014/kondisi-terkini-seputar-pesawat-lion-air-tergelincir-di-pontianak>, diakses pada 24 Februari 2019)

Dengan banyaknya armada pesawat yang dimiliki oleh Lion Air. Seharusnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya harus lebih dari maskapai lainnya. Namun, Lion Air memiliki catatan buruk seperti seringnya *delay* dan banyaknya insiden kecelakaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Survei Dilakukan Kepada Mahasiswa Pengguna Lion Air di Universitas Negeri Jakarta)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Dengan menempati peringkat pertama sebagai maskapai dengan jumlah armada pesawat terbanyak hingga April 2018. PT. Lion Mentari Airlines perlu menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan untuk para pengguna maskapainya.

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian yang akan digunakan, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pengguna maskapai Lion Air?
2. Bagaimana kepuasan pengguna atau penumpang pada maskapai Lion Air?



3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna maskapai Lion Air?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat penulisan adalah sebagai berikut:

#### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Dapat mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pengguna maskapai Lion Air.
- b. Dapat mendeskripsikan kepuasan para pengguna maskapai Lion Air.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna maskapai Lion Air.

#### **2. Manfaat Penulisan**

Dari penulisan karya ilmiah ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Fakultas Ekonomi Prodi DIII Manajemen Pemasaran dan para pembaca.

- a. Bagi Perusahaan.
  - 1) Dapat memberikan saran bagi PT. Lion Mentari Airlines sebagai bahan analisis perusahaan.
  - 2) Dapat digunakan oleh PT. Lion Mentari Airlines untuk memperbaiki pengelolaan perusahaan.

- b. Bagi Fakultas.

Untuk menambah referensi arsip karya ilmiah mengenai Manajemen Pemasaran di perpustakaan Fakultas Ekonomi.

c. Bagi Pembaca.

- 1) Dapat menjadi acuan untuk peneliti lainnya dalam membuat hasil penelitian.
- 2) Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai Manajemen Pemasaran.
- 3) Dapat menjadi acuan bagi pengguna jasa transportasi udara dalam memilih maskapai penerbangan.