

BAB I

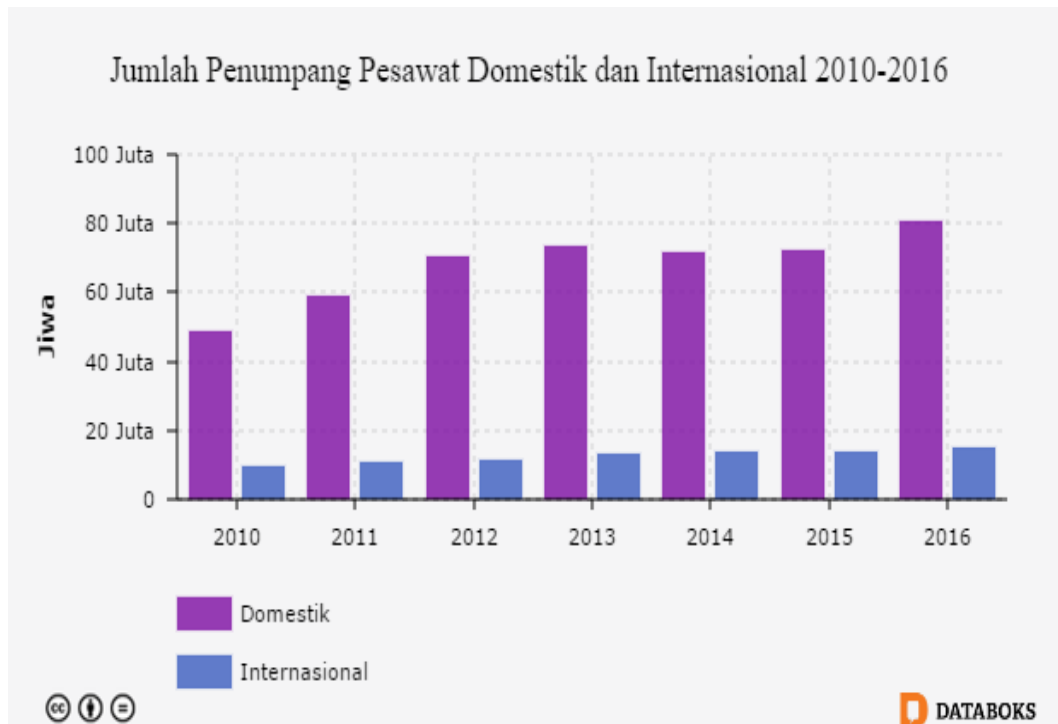
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan dan gaya hidup manusia yang meningkat akan meningkatkan kebutuhan akan transportasi juga. Transportasi merupakan sarana penghubung antara satu tempat dengan tempat lainnya dengan cepat dan mudah. Pada saat ini transportasi udara menjadi salah satu transportasi yang banyak digunakan masyarakat, karena kebutuhan masyarakat akan bertransportasi dalam jarak yang jauh sudah sangat tinggi. Sebagian masyarakat menganggap transportasi menggunakan pesawat bukanlah hal yang mewah. Transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah-daerah yang terisolasi dan terpencil serta merangsang pertumbuhan daerah tertinggal. Dengan melihat keadaan alam Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke.

Penerbangan menjadi satu-satunya moda transportasi yang efisien, yaitu lebih cepat sehingga waktu perjalanan menjadi lebih pendek. Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Jasa penerbangan merupakan suatu kegiatan transportasi yang saraf dengan teknologi, keamanan serta kenyamanan, hal tersebut membuat penggunaan jasa penerbangan masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasi terutama untuk transportasi jarak jauh. Hal ini dapat dilihat dari

penumpang pesawat di domestik dan internasional. Berikut jumlah penumpang pesawat domestik dan internasional 2010-2017 :



Gambar 1.1
Jumlah Penumpang Pesawat Domestik dan Internasional 2010-2016

Sumber : Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

Pada Gambar 1.1 diatas menunjukkan peningkatan penumpang pesawat domestik dan internasional mulai tahun 2010-2016 Maka dari itu setiap saat maskapai penerbangan yang ada harus selalu melakukan yang terbaik kepada penumpangnya agar dapat menguasai persaingan bisnis dan meningkatkan *market share*.

Ketat dan kuatnya pola persaingan bisnis yang terjadi antar sesama persaingan bisnis yang terjadi antar sesama maskapai penerbangan, ada sejumlah masalah yang akan menggunakan jasa penerbangan dengan berbagai tujuan permasalahan yang muncul adalah berhubungan dengan keamanan. Peristiwa

kecelakaan transportasi udara di tanah air disebabkan oleh penggunaan pesawat yang sudah tidak layak pakai dan *human error* yang dapat merenggut harta benda dan bahkan nyawa manusia. Fenomena tersebut tentu menjadi sebuah permasalahan yang akan mempengaruhi psikologis konsumen didalam menggunakan jasa penerbangan. Fenomena lainnya yang kerap terjadi di dalam industri udara di tanah air adalah berhubungan dengan kenyamanan dan keamanan pelanggan. Tidak jarang kita melihat atau mendengar informasi di televisi maupun media cetak yang mengupas buruknya pelayanan yang diberikan salah satu maskapai penerbangan di tanah air seperti seringnya terjadi penundaan jadwal penerbangan, informasi yang disampaikan melalui iklan tidak sesuai dengan realitas atau kenyataan yang terjadi. Tentu fenomena tersebut akan mempengaruhi keinginan dari penumpang untuk kembali menggunakan jasa penerbangan yang sama di masa depan.

Persaingan antar maskapai penerbangan sudah sangat ketat. Lion Air sebagai pemain swasta dengan permodalan yang cukup dan strategi penetrasi juga ikut bersaing. Persaingan yang kompetitif ini dialami tidak hanya dengan maskapai penerbangan internasional. Kebutuhan akan jasa transportasi udara di Indonesia terus mengalami peningkatan. Hal ini ditandai dengan jumlah lalu lintas angkutan udara terus meningkat saat ini. Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan dengan tingkat penjualan atau peminat terbanyak, diantara maskapai penerbangan lainnya. Persaingan dengan maskapai penerbangan domestik yang semakin marak tentu saja berdampak pada pencapaian operasional perusahaan. Berikut ini jumlah penumpang maskapai Indonesia tahun 2015-2017 :

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Maskapai Indonesia

Maskapai	Tahun		
	2015	2016	2017
Lion Air	25.099.215	32.176.257	34.891.914
Batik Air	4.777.947	7.725.924	10.190.353
Wings Air	3.374.932	4.888.690	5.762.586

Sumber : Lion air Group

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2015 sampai 2017 jumlah penumpang maskapai Lion Air selalu mengalami peningkatan, Tahun 2015 Lion memiliki penumpang sebanyak 25.099.215, tahun 2016 meningkat menjadi 32.176.257, dan tahun 2017 meningkat menjadi 34.891.914. Penumpang Lion Air dari tahun 2015-2017 mengalami peningkatan sebesar 307.224, Batik Air dari tahun 2015-2017 mengalami peningkatan sebesar 75.647, dan Wings Air dari tahun 2015-2017 mengalami peningkatan sebesar 46.754. Lalu pada tabel dibawah ini akan ditunjukkan jumlah penumpang di Bandara Husein Sastranegara.

Tabel 1.2
Jumlah Penumpang Lion Air Bandara Husein Sastranegara

Tahun	Jumlah Penumpang
2012	597.703
2013	487.877
2014	1.094.671
2015	1.250.087

Sumber : Direktorat Jendral Perhubungan Udara Republik Indonesia

Pada informasi tabel tersebut membuktikan bahwa penumpang Lion Air mengalami peningkatan jumlah penumpang lebih besar dibanding maskapai lain. Peningkatan jumlah penumpang Lion Air menyebabkan tingginya tingkat persaingan antar transportasi penerbangan. Sehingga Lion air harus meningkatkan kualitas pelayanan agar meningkatkan kepuasan penumpang.

Jumlah penumpang pesawat yang

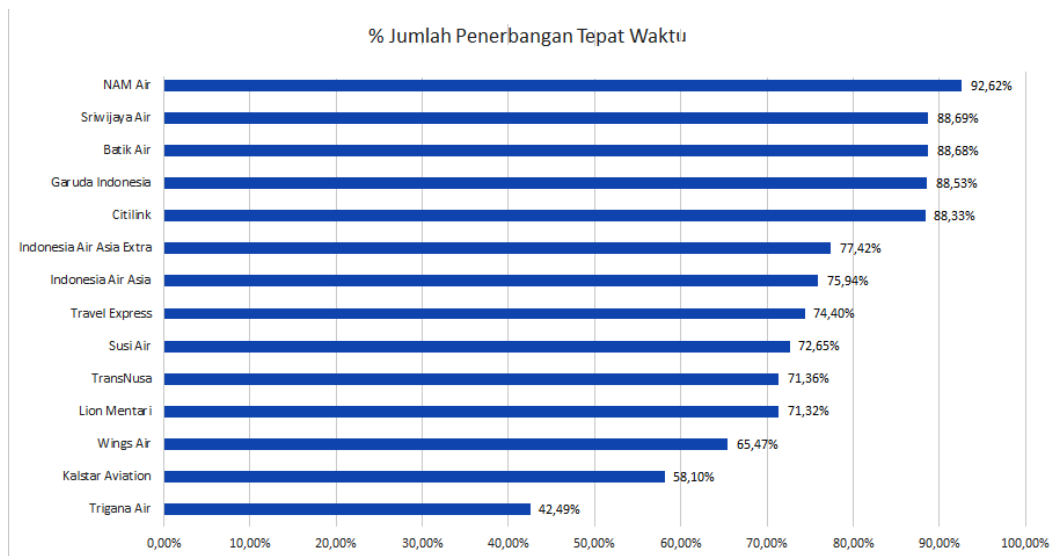
semakinmeningkatmengharuskanadanyapembangunan bandara baru di seluruh indonesia agar dapat dijangkau di setiap kota di Indonesia. Berikut ini peringkat Bandara terbaik di Indonesia pada Tahun 2017 :

Tabel 1.3
Peringkat Bandara Terbaik

No	Bandara
1.	Soekarno Hatta, Tangerang
2.	Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali
3.	Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Balikpapan
4.	Bandara Sultan Thata, Jambi
5.	Bandara Supadio, Kalimantan Terbaik
6.	Bandara Sultan Hasanuddin, Sulawesi Selatan
7.	Bandara Juanda, Surabaya, Jawa Timur
8.	Bandara El Tari, Kupang, Nusa Tenggara Timur
9.	Bandara Husein Sastranegara, Kota Bandung, Jawa Barat
10.	Bandara Kualanamu, Medan, Sumatera Utara

Sumber : Kompas.com

Informasi diatas merupakan 10 peringkat bandara terbaik di indonesia. Dari informasi diatas Bandara Soekarno Hatta menjadi peringkat pertama terbaik di indonesia disusul Bandara I gusti Ngurah Rai, Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Bandara Sultan Thata, Bandara Supadio, Bandara Sultan Hasanuddin, Bandara Juanda, Bandara El tari, Bandara Husein Sastranegara, dan Bandara Kualanamu. Masing-masing Bandara memiliki ruang tunggu untuk para penumpang yang menunggu pesawat agar mereka merasakan kenyamanan meskipun terkadang mereka merasakan penundaan jadwal penerbangan. Berikut % jumlah penerbangan maskapai penerbangan tepat waktu Tahun 2017 :



Gambar 1.2

Persentase Jumlah Penerbangan Tepat Waktu Tahun 2017

Sumber : Peringkat Maskapai.co.id

Gambar diatas memberikan informasi bahwa % tertinggi jumlah penerbangan tepat waktu adalah NAM Air dengan persentase 92,62%, lalu disusul oleh Sriwijaya Air 88,69%, Batik Air 88,68%, Garuda Indonesia 88,53%, Citilink 88,33%, Indonesia Air Asia Extra 77,42%, Indonesia Air Asia 75,49%, Travel Express 74,40%, Susi Air 72,65%, TransNusa 71,36%, Lion Air 71,32%, Wings Air 65,47%, Kaistar Aviation 58,10%, dan Trigana Air 42,49%.

Permasalahan tersebut mendorong pemerintah dan pihak penyedia jasa penerbangan ditanah air untuk berkerja sama dengan berusaha untuk meminimalisasikan risiko yang bersifat merugikan penumpang. Setiap jasa penerbangan berusaha untuk meningkatkan image atau citra jasa penerbangan nasional yang melayani rute penerbangan hampir diseluruh wilayah Indonesia adalah Lion Air. Dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing, Lion Air berusaha menjaga mutu dan kualitas dari jasa penerbangan yang mereka berikan kepada setiap penumpang, salah satu keunggulan yang ditawarkan Lion Air

adalah rute penerbangan yang lebih banyak yang meliputi seluruh wilayah Indonesia dan beberapa negara dalam satu kawasan (regional) dan bahkan penerbangan antar benua.

Lion Air berusaha menjaga *image* perusahaan dengan tujuan agar konsumen tetap menggunakan kembali (*purchase intention*) jasa penerbangan Lion Air ketika melakukan berbagai aktifitas ataupun perjalanan dengan menggunakan jasa transportasi udara serta menjaga komitmen pelanggan agar terus menggunakan jasa Lion Air.

Tantangan bagi Lion Air untuk menjaga komitmen pelanggan agar terus menggunakan jasa Lion Air adalah bagaimana memilih strategi pemasaran yang tepat sehingga mampu meningkatkan pemahaman jasa Lion Air kepada penumpang, meningkatkan penetrasi ke pasar dan mampu memenangkan persaingan di bisnis layanan multi *service* agar meningkatkan kepuasan penumpang dan meningkatkan *market share* pada Lion Air.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Lion Air adanya komplain-komplain yang dilakukan oleh beberapa penumpang sebagai tanda ketidakpuasan penumpang, seperti yang diuraikan berikut 'Peristiwa pada 13 Juli 2017, saya bersama ibu saya melakukan penerbangan dari Medan ke Yogyakarta. Jauh sebelum berangkat, tiket untuk penerbangan langsung sudah habis sehingga kami mengambil penerbangan yang transit di Bandara Halim Perdana Kusuma, Jakarta.

Memang, dari Kualanamu, jadwal boarding sudah tepat waktu. Akan tetapi, di dalam pesawat, penumpang dikecewakan. Penerbangan diperlama tanpa memberitahukan alasannya. Hal ini membuat penumpang bertanya-tanya.

Selanjutnya, sesampai di Halim, penumpang mendapatkan informasi keterlambatan jadwal penerbangan dari pesawat yang akan menuju Yogyakarta. Hal ini membuat penumpang harus menunggu beberapa jam kembali. Kemudian, pada 20 Agustus 2017, saya melakukan penerbangan kembali. Penerbangan Medan menuju Bandung. Hal yang sama terjadi kembali. Pesawat delay selama 3 jam. Banyak penumpang protes atas hal tersebut. Ternyata delay memang sudah menjadi kebiasaan maskapai ini. Hal itu terjadi pula pada ayah saya yang pada 7 Oktober lalu bersama dengan rekan kerjanya melakukan penerbangan dari Medan menuju Padang. Hal yang diduga terjadi kembali. Delay selama 2 jam. Padahal, mereka harus mengejar waktu. Delay itu membuat mereka harus mengatur kembali jadwal pertemuan sehingga hal itu sangat merepotkan dan merugikan. (<http://mediaindonesia.com>). Jumlah komplain maskapai pada tahun 2015 ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4

Jumlah Komplain Maskapai Penerbangan pada tahun 2015

Lion Air	24
Indonesia Air Asia	6
Garuda Indonesia	5
Sriwijaya Air	5

Sumber: Lembaga Keuangan Indonesia, 2015

Berdasarkan Hasil informasi tersebut menunjuka bahwa Lion air memiliki keluhan paling banyak dan dari hasil survey penumpang lion air mengatakan kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Pada kuisisioner pertanyaan pertama mengenai kepuasan yang diberikan lion air penumpang menjawab 2 sangat setuju, 3 setuju, 10 kurang setuju, 9 tidak setuju, dan 6 sangat tidak setuju dan pada pertanyaan kedua mengenai kepuasan menggunakan transportasi Lion Air

penumpang menjawab 4 sangat setuju, 3 setuju, 12 kurang setuju, 6 tidak setuju, 5 sangat tidak setuju. Pihak Lion Air kurang peduli terhadap penumpang yang penerbangannya dibatalkan dan Lion Air tidak memberi jaminan kepada penumpang serta kurang tanggungjawab dari pihak Lion Air. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai fenomena penurunan tingkat kepuasan penumpang, peneliti melakukan penelitian pendahuluan tingkat kepuasan penumpang, peneliti melakukan penelitian pendahuluan dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden, responden tersebut adalah Penumpang Lion Air Kota Bandung. Kuisioner ini dalam bentuk *blind quisioner* dengan pertanyaan masing masing mewakili 8 dimensi bauran pemasaran dan kepuasan pelanggan. Adapun hasil survei tersebut adalah :

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra-Survei Terkait Penurunan Kepuasan Penumpang Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung 2018

No.	Faktor	Rata-Rata
1	Produk	3,9
2	Price	3,8
3	Place	4,2
4	Promosi	2,5
5	Process	2,4
6	People	3,6
7	Physical Evidence	4,1
8	Kepuasan Penumpang	2,6

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Penelitian pendahuluan atau pra survei mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Kota Bandung menunjukkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan yang paling besar adalah pada faktor atau dimensi *place*, *physical evidence*, *Product*, *price*, dan *people*. Untuk *place* mendapatkan nilai rata rata 4,2, *physical evidence* 4,1, *product* 3,9, *price* 3,8, *people* 3,6. Sedangkan

untuk faktor atau dimensi dengan nilai rata-rata keseluruhan paling rendah adalah *process* dan promosi yaitu menunjukkan hasil yaitu *process* 2,4 dan promosi 2,5. Maka dari itu dalam kepuasan penumpang di kota Bandung yang menjadi faktor penyebabnya atau yang mempengaruhi kepuasan penumpang tersebut adalah *process* dan promosi, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk diberikan oleh Lion Air. Dan promosi yang kurang baik dipandang oleh penumpang Lion Air yaitu potongan harga atau mengenai pemberian diskon ataupun bentuk promosi yang menarik agar pelanggan puas atas promosi yang diberikan oleh Lion Air. Sehingga penumpang kurang merasa puas terhadap Lion Air.

Penelitian pendahuluan tersebut dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Lion Air tidak memuaskan pelanggan karena kurangnya perhatian terhadap pelanggan. Hasil pra survey Lion Air pada faktor kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang masih kurang disebabkan Lion Air kurang peduli kepada penumpang disaat penumpang membutuhkan pelayanan dan saat *delay* dan kurang memberi tanggung jawab kepada penumpang atas keterlambatan pesawat Lion Air, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zakaria Wahab & Marlina Widiyani (2014) dan Dian Puji Marianto (2010) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan basis dari kepuasan konsumen, karena dari pelayanan akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh konsumen yang mempergunakan pelayanan baik dalam bentuk jasa maupun produk. Sehingga kualitas pelayanan perlu diperhatikan agar konsumen dapat kembali dan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Promosi juga memiliki peranan penting dan dapat mempengaruhi

kepuasan penumpang, karena promosi merupakan media yang paling efektif untuk memperkenalkan penumpang kepada suatu produk atau merek, promosi dapat merangsang rasa keingintahuan penumpang sehingga mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endang Tjahjaningsih (2013)

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Masalah pada hakekatnya merupakan suatu keadaan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan kondisi nyata yang terjadi, antara harapan dan realita, antara teori dan fakta. Penelitian pada dasar dilakukan guna mendapat data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, untuk itu setiap penelitian yang dilakukan selalu berangkat dari masalah, begitupun dengan penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang mengenai fenomena kepuasan penumpang dan penerapan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada Lion Air melalui hasil pra survey, maka peneliti melakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tingkat persaingan penumpang maskapai sangat kompetitif.

2. Lion memiliki persentase jumlah penerbangan tepat waktu yang kurang.
3. Promosi yang dilakukan Lion Air kurang efektif.
4. Lion Air jarang melakukan potongan harga.
5. Pelayanan Lion Air kurang sigap dalam melayani penumpang

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari Latar Belakang Masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai kualitas pelayanan Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung.
2. Bagaimana tanggapan penumpang mengenai promosi Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung.
3. Bagaimana Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan penumpang Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berpijak pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu :

1. Tanggapan penumpang mengenai kualitas pelayanan Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung.
2. Tanggapan penumpang mengenai promosi Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung.
3. Tanggapan penumpang mengenai kepuasan penumpang Lion Air di

Bandara Husein Sastranegara Bandung.

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan penumpang Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis memiliki harapan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian di atas.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan sebagai referensi untuk penelitian lainnya. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam penelitian dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya dan mempraktekan ilmu yang didapat didalam perkuliahan ke dalam dunia kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan pengetahuan penulis pada bidang ilmu manajemen pemasaran, khususnya pada variabel masalah yang diteliti, yaitu tentang variabel kualitas pelayanan, variabel promosi dan variabel kepuasan penumpang.

2. Bagi Lion Air Husein Sastranegara Bandung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan penumpang Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.