

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Objek Penelitian

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta yang beroperasi di Indonesia, secara hukum didirikan pada tahun 1999 dan resmi beroperasi pada 30 Juni 2000. Penerbangan perdana Lion Air melayani rute Jakarta dengan tujuan Pontianak menggunakan pesawat Boeing 737-200 yang berjumlah dua unit pada saat itu (lionair.co.id, 2018).



Gambar 1.1 Logo Lion Air

Sumber : logo-logos.com (2016)

Kantor pusat Lion Air beralamat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat. PT. Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan slogan "*We Make People Fly*". Sehubungan dengan slogan tersebut, Lion Air berharap siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengutamakan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan. (lionair.co.id, 2018).

Hingga semester dua tahun 2018, Lion Air memiliki 183 rute penerbangan yang terbagi dalam rute domestik yang tersebar ke seluruh wilayah Indonesia dari sabang sampai merauke, dan rute Internasional menuju sejumlah negara seperti, Singapore, Malaysia, Saudi Arabia dan China. Jumlah rute akan terus bertambah berdasarkan permintaan pasar penerbangan di Indonesia yang terus berkembang pesat. Lion Air memiliki pesawat sebanyak 108 armada yang terbagi dalam beberapa tipe seperti Boeing 747-400, Boeing 737-800, Boeing 737-900 ER, dan

Airbus A330-300. Jumlah armada juga akan bertambah sesuai dengan pengiriman pemesanan pesawat yang telah dilakukan oleh Lion Air (lionair.co.id, 2018).

Sejak didirikan pada tahun 1999, Lion Air terus berkembang dan memiliki berbagai prestasi, penghargaan, serta sertifikasi internasional yang diraih untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pelanggan Lion Air. Beberapa diantaranya adalah sertifikasi IATA Safety Standard Assesment (ISSA) yaitu sebuah standar keselamatan dan keamanan berskala internasional yang diberikan oleh International Air Transport Association (IATA) dan diraih pada Januari 2016, kemudian sertifikasi ISO 9001:2015 mengenai *delay management* yang tentunya standar tersebut akan terus diaudit secara berkala (lionair.co.id, 2018).

Pada bulan Juli tahun 2016, Lion Air memenangkan dua penghargaan pada *Skytrax World Airline Awards*. Penghargaan yang didapatkan oleh Lion Air yaitu *World's Best Low Cost Airline* pada kategori *Best Low Cost Airline Premium Cabin* dan *Best Low Cost Airline Premium Seat* (tribunnews.com, 2016).

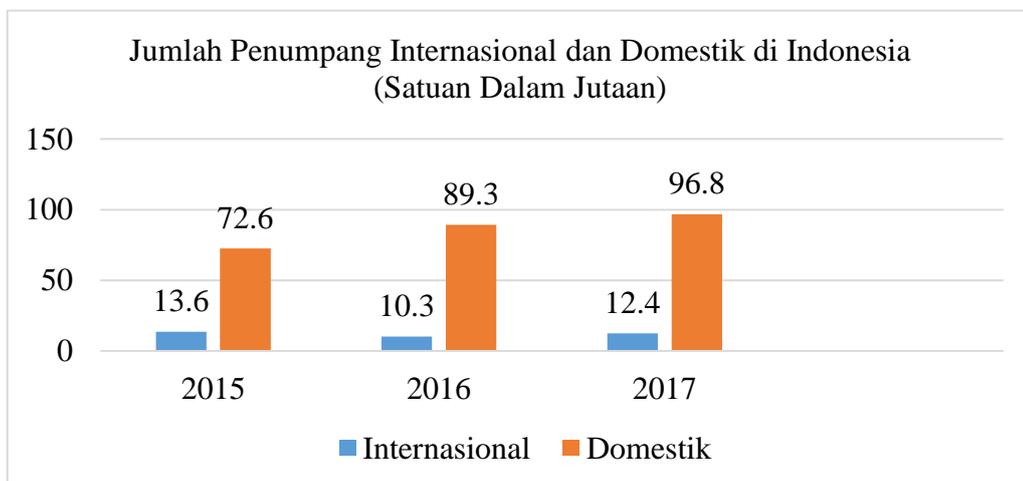
Lion Air merupakan salah satu maskapai dibawah Lion Air Group bersama dengan maskapai lainnya seperti Wings Air, Batik Air, Lion Bizjet, Malindo Air yang berbasis di Malaysia, dan Thai Lion Air yang berbasis di Thailand. Lion Air Group kini telah memiliki sarana dan fasilitas yang lengkap untuk menunjang bisnis penerbangannya seperti adanya pusat pelatihan, pendidikan, perkantoran, dan tempat tinggal bagi *ground crew* maupun *flight crew*, serta pusat perawatan dan pemeliharaan armada pesawat yaitu Batam Aero Technic. Sarana dan fasilitas tersebut merupakan hasil dari ekspansi bisnis yang agresif dan inovatif dari Lion Air Group. Selain hal diatas, Lion Air Group membuka bisnis pengiriman paket maupun dokumen yaitu Lion Parcel dan perhotelan yaitu Lion Hotel & Plaza yang berlokasi di Manado untuk terus memperluas jaringan usahanya (lionair.co.id, 2018).

1.2. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia (Hadi, 2018). Menurut Kepala Pusat Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional, Agus Subandriyo Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas

wilayah keseluruhan mencapai 7.81 juta kilometer persegi. Untuk mendukung mobilitas antar pulau di Indonesia yang areanya terbilang luas, maka diperlukan alat transportasi berupa kendaraan darat, laut dan udara. Menurut Direktur Utama PT Regio Aviasi Industri (RAI) Agung Nugroho, pesawat komersial sangat penting bagi Indonesia karena merupakan tulang punggung pertumbuhan ekonomi (Setiawan S. R., 2014). Kondisi geografis Indonesia sangat memerlukan pesawat untuk konektivitas antar pulau. Menurut data dari Dirjen Perhubungan Udara, pada saat ini terdapat 12 maskapai komersial yang mengoperasikan penerbangan niaga berjadwal di seluruh Indonesia (Dirjen Perhubungan Udara Kemenhub, 2017).

Dengan banyaknya jumlah maskapai yang beroperasi di Indonesia, maka pelayanan serta tarif yang diberikan beragam sehingga konsumen bebas memilih berdasarkan keinginannya. Pada Gambar 1.2 dapat dilihat data jumlah penumpang internasional di Indonesia pada tahun 2015 sampai 2016 mengalami penurunan kemudian naik kembali pada tahun 2017, sedangkan jumlah penumpang domestik di Indonesia pada tahun 2015 hingga 2017 terus mengalami peningkatan.



Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Pesawat Internasional dan Domestik

Sumber : databoks.katadata.co.id (2017), tribunnews.com (2018)

Dengan jumlah penumpang pengguna jasa penerbangan internasional maupun domestik yang cukup banyak, maskapai dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang agar selalu menjadi pilihan bagi konsumen yang merasa puas atas pelayanan dari maskapai pilihannya. Di Indonesia saat ini

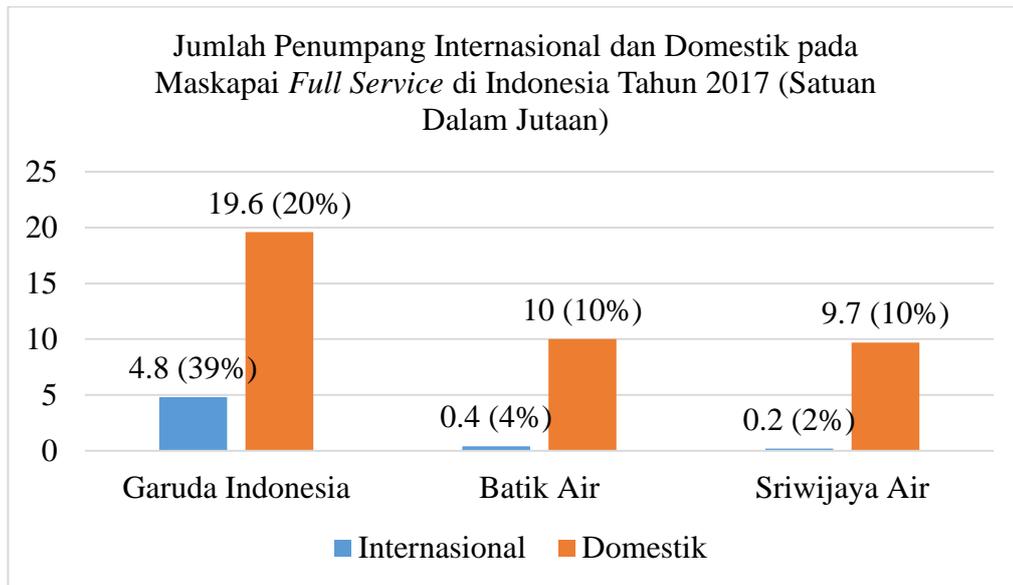
terbagi dua jenis model bisnis maskapai atas pelayanannya yaitu *full service* dan *low cost carrier* (LCC). Dari kedua layanan tersebut konsumen memiliki kebebasan untuk memilih antara maskapai dengan pelayanan penuh (*full service*) atau tanpa layanan penuh (*low cost carrier*). Pada Tabel 1.1 terdapat daftar maskapai yang menggunakan model bisnis *full service* di Indonesia.

Tabel 1.1 Maskapai Full Service

Maskapai Full Service					
Nama Maskapai	Tagline	Jumlah Armada Keseluruhan	Fasilitas	On Time Performance 2017	Rata-rata Harga Tiket
Garuda Indonesia	<i>The Airline of Indonesia</i>	143 unit	- <i>In flight meal</i> - <i>In flight entertainment</i>	88,53% dari 200.918 penerbangan	Rp 168.900 (Batas bawah terendah) sampai dengan Rp 6.356.000 (Batas atas tertinggi).
Batik Air	-	51 unit	- <i>In flight meal</i> - <i>In flight entertainment</i>	88,66% dari 84.900 penerbangan	
Sriwijaya Air	<i>Your Flying Partner</i>	60 unit	- <i>In flight meal</i>	88,69% dari 67.673 penerbangan	

Sumber : *batikair.com* (2018), *beritasatu.com* (2017), *biaya.net* (2015), *cnnindonesia.com* (2018), *garuda-indonesia.com* (2018), *kumparan.com* (2017), *sriwijayaair.co.id* (2018)

Setelah melihat daftar maskapai *full service* pada Tabel 1.1, Gambar 1.3 menunjukkan jumlah pengguna dan pangsa pasar maskapai *full service* di Indonesia pada tahun 2017. Jumlah penumpang terbanyak pada maskapai *full service* di tahun 2017 terdapat pada maskapai Garuda Indonesia dengan jumlah penumpang internasional dan domestik sebanyak 24.4 juta penumpang, diikuti oleh Batik Air sebanyak 10.4 juta penumpang, dan Sriwijaya Air sebanyak 9.9 juta penumpang.



Gambar 1.3 Jumlah Penumpang Maskapai *Full Service* Indonesia

Sumber : liputan6.com (2018)

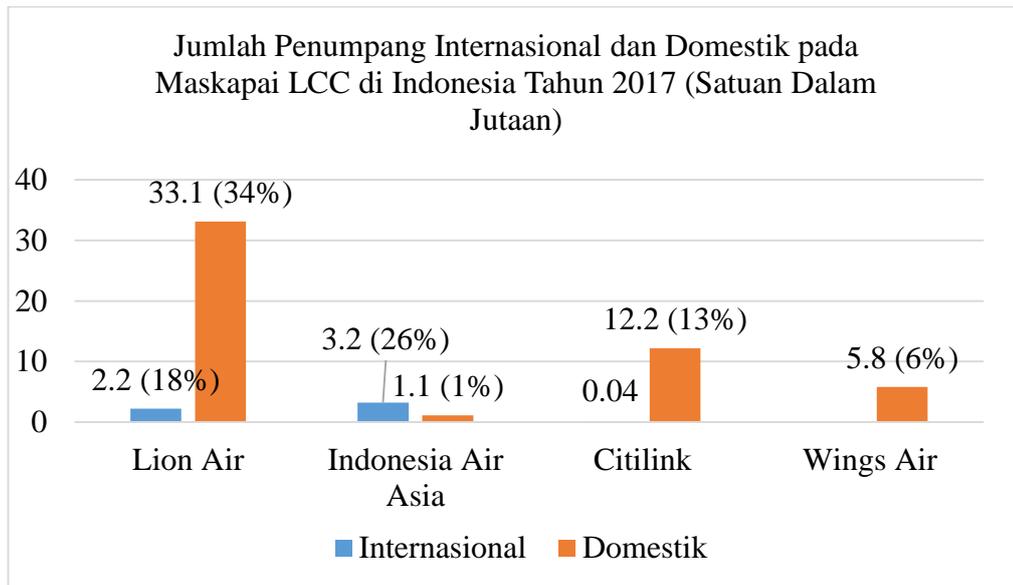
Berdasarkan Gambar 1.3 dapat disimpulkan bahwa Garuda Indonesia merupakan maskapai *full service* yang paling sering digunakan oleh konsumen dalam penerbangan domestik maupun internasional pada tahun 2017. Selanjutnya, pada Tabel 1.2 dapat dilihat daftar maskapai yang menggunakan model bisnis *low cost carrier* (LCC) di Indonesia.

Tabel 1.2 Maskapai LCC

Maskapai <i>Low Cost Carrier</i>					
Nama Maskapai	<i>Tagline</i>	Jumlah Armada Keseluruhan	Fasilitas	<i>On Time Performance</i> 2017	Rata-rata Harga Tiket
Lion Air	<i>We Make People Fly</i>	108 unit	-	71,32% dari 196.932 penerbangan	Rp 168.900 (Batas bawah terendah) sampai dengan Rp 5.402.600 (Batas atas tertinggi).
Indonesia Air Asia	<i>Now Everyone Can Fly</i>	51 unit	-	75,94% dari 7.378 penerbangan	
Citilink Indonesia	<i>Your Right Link</i>	50 unit	-	88,33% dari 84.808 penerbangan	
Wings Air	<i>Fly Is Cheap</i>	54 unit	-	65,47% dari 108.278 penerbangan	

Sumber : *bisnis.com* (2017), *biaya.net* (2015), *citilink.co.id* (2018), *cnnindonesia.com* (2018), *lionair.co.id* (2018), *liputan6.com* (2016)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa di Indonesia terdapat empat maskapai yang beroperasi dengan model bisnis *low cost carrier* (LCC). Pada Gambar 1.4 dapat dilihat jumlah penumpang dan pangsa pasar maskapai LCC pada tahun 2017. Jumlah penumpang terbanyak pada maskapai LCC di tahun 2017 terdapat pada Lion Air dengan jumlah penumpang internasional dan domestik sebanyak 35.3 juta penumpang, diikuti Citilink sebanyak 12.24 juta penumpang, Wings Air sebanyak 5.8 juta penumpang, dan Indonesia Air Asia sebanyak 3.3 juta penumpang.



Gambar 1.4 Jumlah Penumpang Maskapai LCC Indonesia

Sumber : liputan6.com (2018)

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa maskapai Lion Air memiliki total jumlah penumpang terbanyak pada pasar maskapai LCC di Indonesia dengan total jumlah penumpang internasional dan domestik lebih dari 30 juta penumpang pada tahun 2017. Pada Gambar 1.5 terdapat total jumlah penumpang Lion Air dari tahun 2015 hingga tahun 2017 yang terus mengalami peningkatan.



Gambar 1.5 Jumlah Penumpang Lion Air Tahun 2015-2017

Sumber : harnas.co (2018)

Berdasarkan Gambar 1.5 dapat dilihat bahwa jumlah penumpang Lion Air dari tahun 2015 hingga 2017 mengalami peningkatan setiap tahunnya dengan rata-rata peningkatan 18% pertahun. Menurut *Corporate Communication Lion Group*, Ramaditya Handoko mengatakan pertumbuhan penumpang setiap tahunnya sejalan

dengan penambahan rute penerbangan setiap tahunnya terutama pada rute gemuk sehingga pertumbuhan menjadi signifikan (Rosmayanti, 2018).

Dengan jumlah penumpang yang selalu meningkat berdasarkan Gambar 1.5, Lion Air masih sering mengalami masalah dalam hal teknis maupun pelayanan penumpang. Tercatat ada 12 peristiwa keterlambatan hingga 3 jam dalam 3 tahun terakhir (Romadoni, 2017). Selain keterlambatan jadwal, kasus lain seperti pelayanan yang buruk terhadap penumpang juga sering terjadi. Seperti yang dialami oleh anggota komisi V DPR RI Nizar Zahro ketika pesawat JT590 mengalami keterlambatan pada Jum'at, 9 Februari 2018, pihak manajemen Lion Air tidak jujur atas informasi yang disampaikan kepada penumpang yang mengalami keterlambatan keberangkatan. Pada kasus tersebut, pesawat JT590 tujuan Surabaya seharusnya diberangkatkan pada pukul 20.15, namun hingga pukul 23.00 belum diberangkatkan dengan alasan operasional pada awalnya, namun alasan selanjutnya adalah karena Bandara Juanda Surabaya tidak dapat menerima pesawat lagi. Berdasarkan alasan yang disampaikan dapat dilihat bahwa pihak manajemen Lion Air tidak jujur kepada penumpang sebagai konsumen jasa penerbangan maskapai tersebut.

Kejadian lainnya terjadi pada Minggu, 11 Maret 2018 ketika pesawat Lion Air rute Yogyakarta ke Jakarta yang seharusnya berangkat pukul 21.45, namun tidak kunjung berangkat hingga pukul 00.00. Kemudian para penumpang pesawat tersebut dijanjikan mendapat penginapan dan transportasi bis sebelum diberangkatkan kembali ke Jakarta pada Senin hari besoknya, namun hingga larut malam bis yang akan mengangkut para penumpang tidak kunjung datang. Kasus lainnya terjadi pada Sabtu, 7 Juli 2018 pesawat Lion Air rute Jakarta-Denpasar yang seharusnya berangkat pukul 21.15 hingga pukul 23.00 tak kunjung berangkat walaupun penumpang sudah berada di pesawat dan diminta turun kembali ke terminal dengan alasan bandara di Denpasar sudah ditutup. Penumpang mendapat kompensasi sebesar Rp 300.000 dan uang penginapan sebesar Rp 150.000, sedangkan penumpang yang bersedia diterbangkan pada penerbangan selanjutnya akan diterbangkan pada pukul 04.30 di hari Minggu.

Keterlambatan jadwal keberangkatan tersebut juga didukung oleh tingkat *On Time Performance* (OTP) dari Lion Air yang nilainya kurang baik pada tahun 2017. Berdasarkan data yang dikutip dari *cnnindonesia.com* (2018), persentase tingkat OTP Lion Air adalah 71,32 persen dengan rincian yaitu dari total 196.932 penerbangan, penerbangan yang tepat waktu berjumlah 140.459 penerbangan. Berdasarkan jumlah tersebut, dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 terdapat 56.473 penerbangan Lion Air yang mengalami keterlambatan. Jika diurutkan berdasarkan tingkat OTP, Lion Air menempati urutan ketujuh dari 14 maskapai berjadwal yang beroperasi di Indonesia.

Berdasarkan beberapa masalah yang terjadi pada maskapai Lion Air dengan jumlah penumpang terbanyak hingga 33.1 juta pada tahun 2017 dan menguasai *market share* di kelasnya sebesar 34% pada tahun 2017 (Praditya, 2018), dapat dilihat bahwa salah satu penyebabnya adalah *service quality* yang buruk sehingga tidak tercapainya *customer satisfaction*. Dengan *customer satisfaction* yang buruk kemudian terdapat berita di media mengenai masalah yang terjadi secara otomatis akan banyak konsumen lain yang mengetahui hal ini, sehingga secara tidak langsung hal ini akan berpengaruh terhadap *word of mouth*. Untuk mencapai *service quality* maskapai yang baik maka komponen untuk mencapai hal tersebut adalah *airline tangible*, *terminal tangible*, dan *empathy*, yang berpengaruh terhadap *customer satisfaction* dan dampaknya terhadap *word of mouth* (Suki, 2014).

Sebuah perusahaan akan bisa bertahan di tengah kompetisi yang ketat jika mampu memuaskan pelanggannya. Bahkan, kepuasan pelanggan menjadi kunci sebuah korporasi bisa memenangkan persaingan dan meningkatkan reputasinya (Nitbani, 2017). Oleh karena itu, Lion Air diharapkan mampu terus meningkatkan pelayanannya kepada tingkat terbaik sehingga dapat memuaskan pengguna jasa maskapai itu sendiri dan Lion Air dapat terus bertahan ditengah-tengah persaingan maskapai LCC saat ini.

1.3. Perumusan Masalah

Kebutuhan masyarakat Indonesia untuk melakukan mobilitas antar kota dengan cepat dan keinginan akan harga yang murah, maka terbentuk sebuah model bisnis maskapai *low cost carrier* (LCC). Dengan harga tiket yang murah serta

pilihan jadwal yang banyak dan beragam, maskapai *low cost carrier* saat ini sangat diminati masyarakat Indonesia terutama maskapai Lion Air. Terbukti Lion Air telah menerbangkan 92.167.386 penumpang sejak tahun 2015 hingga 2017. Berdasarkan jumlah tersebut, penumpang yang diterbangkan oleh Lion Air merupakan yang terbanyak di kelas maskapai LCC.

Dengan jumlah penumpang yang banyak, Lion Air masih sering mengalami masalah terkait *service quality*, terutama dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat. Selain itu, ketika terjadi keterlambatan jadwal, pelayanan yang diberikan oleh *ground staff* terkadang tidak memuaskan atau bahkan bisa dikatakan buruk seperti tidak transparannya informasi yang diberikan serta kompensasi yang diberikan juga tidak dilayani dengan baik oleh para staf dari Lion Air.

Service quality yang buruk dari Lion Air kepada penumpang dapat berpengaruh terhadap *customer satisfaction*, karena hal tersebut dapat dirasakan langsung oleh penumpang. *Customer satisfaction* mampu memberikan pengaruh terhadap *Word of Mouth* karena kepuasan yang telah dirasakan oleh penumpang atas layanan dari maskapai Lion Air dapat dengan mudah disampaikan dari dari individu ke individu lainnya melalui berbagai media yang tersedia seperti media elektronik maupun percakapan antar individu.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa Lion Air merupakan maskapai dengan model bisnis LCC di Indonesia yang memiliki jumlah penumpang terbanyak dan menguasai *market share* penerbangan domestik di Indonesia sebesar 34% pada tahun 2017, namun masalah terkait *service quality* masih sering terjadi. Menurut Suki (2014) untuk mencapai *airline service quality* maskapai yang baik maka komponennya adalah *airline tangible*, *terminal tangible*, dan *empathy*.

Berdasarkan masalah terkait *service quality* maskapai Lion Air yang sering kali terjadi, hal ini tentunya akan berpengaruh kepada *customer satisfaction* dan akan memberikan dampak kepada *word of mouth* dari penumpang yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan

membahas tentang pengaruh *airline tangible*, *terminal tangible*, dan *empathy* dari Lion Air terhadap *customer satisfaction* dan dampaknya terhadap *word of mouth*.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang terdapat pada penelitian berjudul Pengaruh *Airline Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan dampaknya terhadap *Word of Mouth* pada Maskapai Lion Air di Indonesia ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *airline tangible* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Lion Air?
2. Apakah *terminal tangible* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Lion Air?
3. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Lion Air?
4. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *word of mouth* pada Lion Air?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berjudul Pengaruh *Airline Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan dampaknya terhadap *Word of Mouth* pada Maskapai Lion Air di Indonesia ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *airline tangible* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Lion Air.
2. Untuk mengetahui apakah *terminal tangible* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Lion Air.
3. Untuk mengetahui apakah *empathy* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Lion Air.
4. Mengetahui apakah *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *word of mouth* pada Lion Air.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat melalui analisis yang dipaparkan tentang bagaimana *airline tangible*, *terminal tangible*, dan *empathy* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* serta dampaknya terhadap *word of mouth* dari pengguna jasa penerbangan *low cost carrier* (LCC) Lion Air. Saat ini maskapai LCC terutama Lion Air sangat diminati oleh pengguna jasa penerbangan di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar bagi Lion Air untuk terus meningkatkan *airline service quality* maskapainya.

1.6.2. Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah tentang pengaruh *airline tangible*, *terminal tangible*, dan *empathy* terhadap *customer satisfaction* dan dampaknya terhadap *word of mouth*. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi akademis bagi masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa di Indonesia.

1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah berdasarkan kepada setiap individu di Indonesia yang pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air kemudian sadar akan *service quality* yang diberikan oleh maskapai baik positif maupun negatif. Mengingat Lion Air merupakan perusahaan penerbangan swasta terbesar di Indonesia (Lion Experience - About Us, 2018), namun masih banyak masalah yang terjadi terkait *service quality*. Rentang waktu pada penelitian ini adalah enam bulan yang dimulai pada bulan September 2018 hingga bulan Februari 2019.

1.8. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang teori-teori terkait penelitian dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi implementasi dari teknik analisis data dan memberikan penjelasan atas hasil dari penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi penulisan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian dan pembahasan.