

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian ini, objek yang digunakan adalah dua maskapai terbang yang ada di Indonesia, antara lain yaitu Lion Air dan Citilink. Berikut penjelasan mengenai gambaran secara umum masing-masing maskapai.

#### **1.1.1 Maskapai Lion Air**

Lion Air didirikan oleh Rusdi Kirana pada tahun 1999 yang awalnya bernama PT. Lion Mentari Airlines yang dimana merupakan perusahaan yang bergerak diindustri penerbangan swasta terbesar di Indonesia. Berikut adalah logo Lion Air:



**Gambar 1.1 Logo Lion Air**

*Sumber: Lionair (2022)*

Penerbangan pertama Lion Air dimulai pada tahun 2000 dengan pesawat Boeing 737-200 yang disewa untuk maskapai penerbangan ke Pontianak dan sekarang Lion Air telah berkembang menjadi maskapai penerbangan domestik serta Lion Air memiliki nilai “*We Make People Fly*” (Lionair, 2022).

Lion Air merupakan maskapai penerbangan domestik yang terkemuka serta berbiaya rendah yang menawarkan penerbangan kepada penumpang yang sadar akan nilai yang fokus pada harga, frekuensi penerbangan, dan jaringan rute yang luas di seluruh Indonesia. Pada saat ini Lion Air telah terhubung lebih dari 36 destinasi dan telah mengoperasikan lebih dari 226 penerbangan setiap harinya (Lionair, 2022).

### **1.1.2 Maskapai Citilink**

PT. Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan pada tahun 2009. Citilink Indonesia merupakan salah satu maskapai Indonesia yang berkembang secara cepat sejak tahun 2011 hingga saat ini yang melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota (Citilink, 2022). Berikut adalah logo Citilink:



**Gambar 1.2 Logo Citilink**

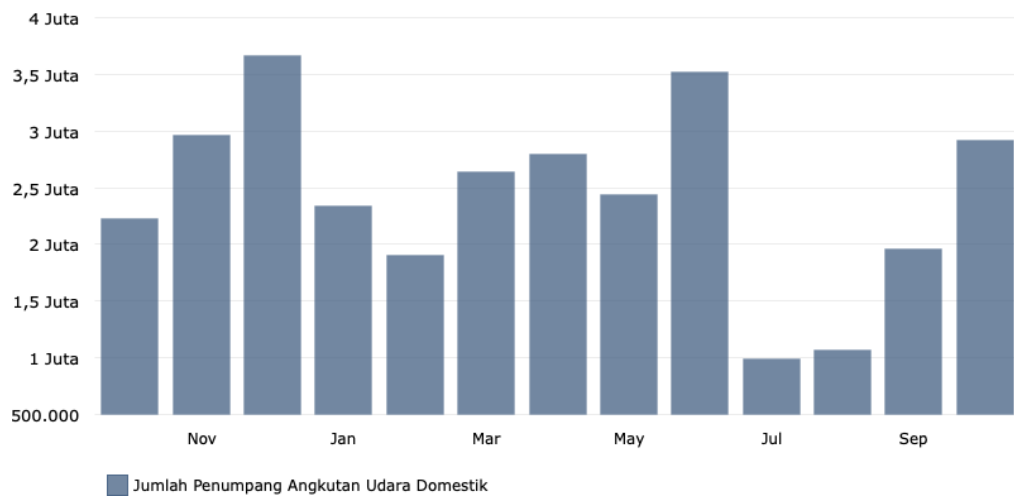
*Sumber: Citilink (2022)*

Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink Indonesia telah melayani lebih 100 rute ke 47 destinasi di Indonesia. Citilink memiliki visi yang dimana menjadikan maskapai dengan penerbangan bertarif rendah di regional dengan menyediakan jasa angkut udara komersial berjadwal, berbiaya rendah, serta mengutamakan keselamatan penumpang. Serta memiliki visi menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang berkelanjutan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia. Visi ini didukung oleh misi yang dimana meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan jasa layanan transportasi udara yang bebas kerumitan dengan kehandalan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta bercirikan keramahan Indonesia (Citilink, 2022).

## **1.2 Latar Belakang**

Berkembangnya industri di Indonesia, moda transportasi sudah menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk berpergian yang cepat, bagus, dan murah. Terutama Indonesia yang merupakan negara kepulauan, terdapat berbagai macam transportasi yang ada di Indonesia seperti darat, udara dan laut. Transportasi udara merupakan transportasi yang sering sekali digunakan serta paling favorit oleh masyarakat Indonesia untuk berpergian ke antar pulau hal ini dikarenakan cepat untuk mencapai tujuan (Fajriah, 2022).

Berikut ditampilkan data pertumbuhan penumpang pesawat domestik pada Oktober 2020 sampai Oktober 2021:



**Gambar 1.3 Penumpang Pesawat Domestik Oktober 2020 Sampai Oktober 2021**

*Sumber: Databoks (2021)*

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah penumpang penerbangan domestik pada Oktober 2021 mencapai 2,92 juta penumpang. Jumlah ini terus meningkat hingga 48,45% dibandingkan pada bulan sebelumnya yang hanya mencapai 1,97 juta penumpang. Berbagai bandara di beberapa daerah yang memiliki jumlah penumpang yang meningkat diantaranya terdapat Bandara Soekarno-Hatta 824,3 ribu penumpang, Bandara Juanda Surabaya 231,5 ribu penumpang, Bandara Hassanudin Makassar 159 ribu penumpang, Bandara Ngurah Rai Denpasar 224,9 ribu penumpang, dan Bandara Kualanamu 116,5 ribu penumpang. Total penumpang domestik angkutan udara pada tahun 2021 mencapai 89,34 juta penumpang, sepertiganya dikuasai oleh Lion Air sebesar 30,9 juta penumpang. Penumpang domestik terbesar kedua berada pada Garuda Indonesia sebesar 19,97 juta penumpang. Dilanjuti oleh Citilink sebesar 11,05 juta penumpang. Hal ini membuktikan bahwa adanya peningkatan pada jumlah penumpang domestik Indonesia menggunakan transportasi pesawat (Databoks, 2022).

Maskapai penerbangan dibagi menjadi dua jenis yaitu maskapai penerbangan dengan *Full Service* dan LCC (*Low Cost Carried*) atau kapasitas penerbangan berbiaya rendah. Lion Air dan Citilink merupakan dua maskapai penerbangan domestik yang menerapkan *Low Cost Carried*. Tercatat bahwa masing- masing maskapai dengan kapasitas 51,85 juta dan 18,06 juta kursi pada tahun 2019 (Databoks, 2019). Hal ini membuat Lion Air dan Citilink menempatkan posisi ke limadi Asia sebagai maskapai

penerbangan dengan biaya rendah (Databoks, 2022)

Penerbangan dari Bandung ke Medan merupakan salah satu rute penerbangan Lion Air. Layanan penerbangan ini tersedia setiap harinya jika dari hari senin hingga jumat terdapat penerbangan mulai dari pukul 14:00 - 16:20 WIB, dan pada hari Sabtu dan Minggu pada 18:40 – 21:00 WIB. Waktu penerbangan dari Kota Bandung hingga Kota Medan ditempuh dalam waktu dua jam dua puluh menit. Lion Air menyediakan bebas bagasi hingga 20 kg, jika melebihi dari itu akan dikenakan biaya tambahan. Serta menyediakan tata kursi pesawat 3-3 dengan jarak kursi 29 inci dengan kelas kursi penumpang keseluruhan merupakan kelas ekonomi (Traveloka, 2021).

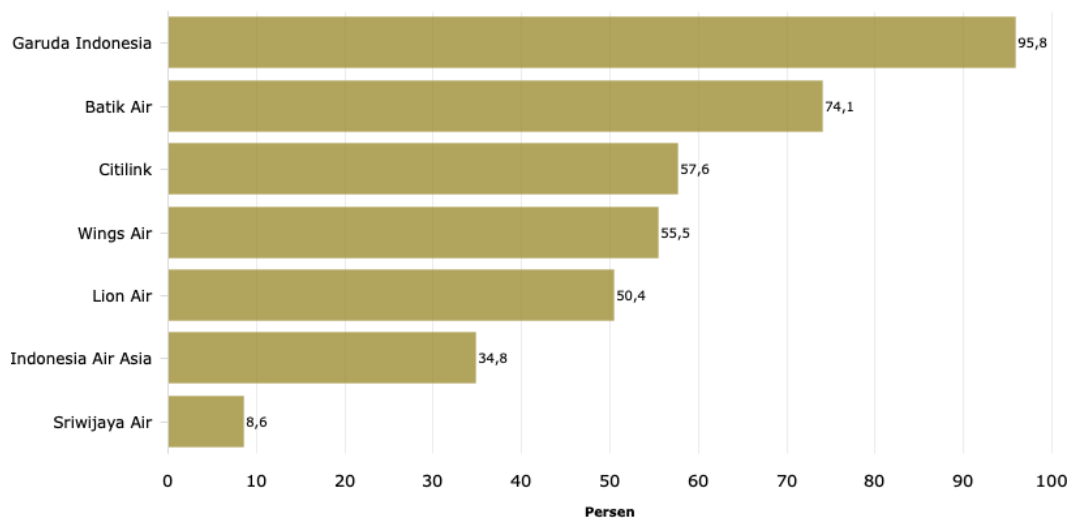
Penerbangan dari Bandung ke Medan juga merupakan salah satu rute penerbangan pada Citilink Indonesia. Layanan penerbangan ini tersedia setiap harinya yang dimana hanya ada satu penerbangan pada setiap harinya. Layanan penerbangan ini ada pada jam 14:20 – 16:45 WIB. Waktu penerbangan dari Kota Bandung hingga Kota Medan ditempuh dalam waktu 2 jam 25 menit. Citilink Indonesia menyediakan bebas biaya bagasi hanya sampai 20 Kg dan jika melebihi akan dikenakan biaya tambahan. Serta menyediakan tata kursi 3-3 dengan jarak 29 inci dengan kelas kursi penumpang keseluruhan merupakan kelas ekonomi (Traveloka, 2021).

Sebagai dua maskapai yang menyediakan layanan dan rute yang sama, maka kedua maskapai tersebut akan bersaing untuk memuaskan penumpang masing-masing sehingga penumpang berkeinginan untuk melakukan pemesanan kembali dengan maskapai yang sama. Kualitas layanan merupakan sebuah strategi dan faktor utama untuk mempengaruhi kepuasan penumpang. Diperlukan kualitas layanan yang baik untuk kepada penumpang untuk menjaga loyalitas penumpang. Dalam konteks kualitas layanan dapat diidentifikasi pada lima dimensi ukuran layanan yang dimana terdapat *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Langsung), dan *Empathy* (Empati) (Ray, 2018).

Maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink merupakan dua maskapai penerbangan yang melayani penerbangan dari Bandung ke Medan. Kedua maskapai ini memiliki kesamaan yang dimana setiap harinya melayani penerbangan dari Bandung ke Medan dengan posisi kursi yang sama dengan jarak 29 inci, menggunakan kelas ekonomi, dan harga cukup murah. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci utama dalam industri penerbangan yang dimana ketepatan waktu, keramahan pelayanan, dan serta fasilitas. (Barghouthi & Imam, 2018).

Ketepatan waktu merupakan salah satu kinerja yang paling diperhitungkan bagi seluruh perusahaan maskapai penerbangan. Hal ini merupakan salah satu indikator baik atau buruknya pelayanan dari maskapai penerbangan (Lionair, 2022).

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan. Berikut ditampilkan terdapat tujuh maskapai penerbangan Indonesia yang memiliki penerbangan yang tepat waktu pada tahun 2021:



**Gambar 1.4 Daftar Tujuh Maskapai Paling Tepat Waktu di Indonesia 2021**

*Sumber:* Databoks (2021)

Berdasarkan Gambar 1.4 dapat diketahui bahwa, pada urutan pertama terdapat maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang memiliki ketepatan waktu dengan presentase *on-time performance* sebesar 95,8% dengan jumlah penerbangan 2.712. pada urutan kedua terdapat maskapai penerbangan Batik Air dengan persentase 74,1%. Pada urutan ke tiga terdapat terdapat maskapai penerbangan Citilink dengan presentase 57,6%. Pada urutan keempat terdapat maskapai penerbangan Wings Air dengan presentase 55,5% dan Lion Air menempatkan posisi kelima dengan presentase 50,4% (Databoks, 2021)

Hal ini menunjukkan bahwa sebagai maskapai dengan segmentasi yang sama antara Lion Air dan Citilink, Citilink memberikan ketepatan waktu yang lebih baik. Berdasarkan Lionair (2022) dan Citilink (2022) maskapai LCC merupakan maskapai dengan bertarif rendah dengan menghapuskan beberapa layanan yang ada. Pada saat ini dalam layanan yang bertarif rendah, masyarakat sering berasumsi bahwa akan mendapatkan kualitas yang rendah. Hal ini dapat dilihat dari pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang memaparkan profil pengaduan

konsumen Indonesia pada tahun 2020 di berbagai sektor. Sektor transportasi mendapatkan pengaduan sebanyak 3,9% dari aduan masyarakat yang sejumlah 3.692 pengaduan. Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan Indonesia yang paling banyak mendapatkan pengaduan dengan jumlah 18,7%. Kemudian disusul oleh Citilink dan Garuda Indonesia sebesar 12,5%. Terdapat diantaranya berupa keluhan Refund tiket sebesar 62,5%, keluhan informasi keberangkatan sebesar 12,5%, dan penumpukan penerbangan, Reschedule, dan informasi lainnya sebesar 6,25% (Liputan6, 2021).

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan terkait peningkatan jumlah penggunaan pesawat sebagai transportasi antar pulau dengan khusus membahas dua maskapai dengan segmentasi yang sama yaitu Lion Air dan Citilink, maka akan meningkatkan persaingan terutama dalam memuaskan penumpang, dimana diketahui kepuasan penumpang menggambarkan kualitas layanan maskapai. Ditambah lagi terdapat beberapa data yang menggambarkan kesenjangan ketepatan waktu antara Lion Air dan Citilink, beserta beberapa keluhan dari penumpang, sehingga mengakibatkan perlunya untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan antara dua maskapai tersebut khususnya penerbangan rute Bandung-Medan. Sehingga judul daripada penelitian ini adalah **“ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN PADA TRANSPORTASI PESAWAT LION AIR DAN CITILINK AIR TUJUAN BANDUNG KE MEDAN”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil riset yang telah dipaparkan di latar belakang, tingginya pertumbuhan jumlah penumpang pesawat pada tahun 2021 mengakibatkan tingginya persaingan dalam melayani penumpang khususnya pada maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink. Maskapai Lion Air dan Citilink merupakan maskapai LCC yang menempatkan posisi kelima di Asia sebagai maskapai penerbangan dengan biaya rendah dan menyediakan layanan rute dari Bandung ke Medan dengan segmentasi yang sama. Dalam hal kualitas pelayanan, tidak jarang ditemukan keluhan penumpang akan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan strategi yang tepat untuk memuaskan konsumen untuk dapat memesan kembali tiket penerbangan maskapai yang sama.

Pada penelitian ini melakukan analisis perbandingan kualitas pelayanan terhadap maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink. Dari hasil perbandingan kualitas pelayanan oleh persepsi penumpang didasarkan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability,

responsiveness, assurance, dan empathy) (Parasuraman et. Al., 1988:23). Adapun permasalahan pada penelitian ini berupa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink tujuan Bandung ke medan
2. Apakah terdapat perbedaan pada kualitas pelayanan maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink tujuan Bandung ke Medan

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan pada latar belakang, dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini berupa:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink tujuan Bandung ke Medan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pada kualitas pelayanan maskapai penerbangan Lion Air dan Citilink tujuan Bandung ke Medan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Aspek teoritis dari penelitian ini adalah untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan, memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan dalam kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air dan Citilink, dan memberikan informasi bagi mahasiswa/i yang sedang mencari informasi mengenai hubungannya dengan perilaku konsumen dan teknik analisis data kuantitatif deskriptif serta sebagai Tugas Akhir pada Pendidikan S1 di program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Telkom University.

##### **1.5.2 Aspek Praktis**

Aspek praktis dari penelitian ini dapat digunakan oleh Lion Air dan Citilink sebagai sumber penyusunan strategi pengembangan, inovasi, maupun kolaborasi dalam dimensi kualitas pelayanan pada penumpang. Sehingga Lion Air dan Citilink akan tepat menggunakan strategi dan mencapai target yang diinginkan serta tepat sasaran.

#### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini memiliki batasan-batasan yang bertujuan untuk mencegah permasalahan meluas dan menjaga konsistensi dari tujuan peneliti. Batasan-batasan

tersebut adalah sebagai berikut:

1. Periode pengamatan adalah Maret-Juni 2022.
2. Masyarakat yang dijadikan responden adalah masyarakat yang sudah pernah menggunakan jasa maskapai Lion Air dan Citilink.
3. Deskripsi kualitas pelayanan dan dimensinya yang berhubungan dengan kepuasan penumpang Lion Air dan Citilink.

## **1.7 Sistematika Tugas Akhir**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama menunjukkan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian, dan sistematika tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua menggambarkan dengan jelas, ringkas, dan padat, tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik dari umum ke khusus, disertai dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga memberikan penjelasan terkait pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian. Mencakup jenis penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis terhadap objek beserta pembahasan sesuai dengan perumusan masalah yang sudah ada.

### **BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima merupakan bagian dari penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian dan saran yang diberikan diharapkan akan bermanfaat baik bagi objek penelitian dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.