

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu platform layanan perjalanan asal Australia yaitu Bounce, telah mengeluarkan laporan bertajuk *The 2022 Airline Index* yang memberikan peringkat maskapai penerbangan dengan layanan terbaik dan terburuk di seluruh dunia. Maskapai memiliki peran dalam memberikan kenyamanan kepada penumpang selama penerbangan. Namun, tidak semua maskapai dapat memberikan pelayanan terbaik. maskapai dengan pelayanan terburuk dalam daftar ini adalah Lion Air yang berbasis di Indonesia, menduduki peringkat sebagai maskapai internasional terburuk dengan skor 0,72. Lion Air tercatat memiliki tingkat kedisiplinan sebesar 42,27 persen, yang berarti maskapai tersebut lebih sering terlambat dari pada tepat waktu. Selain itu, maskapai ini memiliki tingkat pembatalan 34,43 persen, artinya lebih dari sepertiga penerbangan Lion Air telah dibatalkan selama setahun terakhir. Lion Air hanya mendapat skor 1/5 untuk makanan dan hiburan dalam penerbangan dan 2/5 untuk kenyamanan kursi dan layanan staf(Bounce,25 Oktober 2022)

Hal ini juga diperburuk dengan banyaknya insiden yang dialami lion air beberapa tahun belakangan ini, seperti kecelakaan yang menimpa pesawat lion air JT-610 yang mengalami kecelakaan di perairan tanjung karawang (Oktober 2018), penundaan penerbangan rute Semarang-Jakarta dikarenakan kerusakan pada mesin pesawat dengan nomor penerbangan JT-570 (Februari 2019), pesawat lion air dengan nomor penerbangan JT-0506 rute Jakarta Semarang gagal mendarat (tergelincir) di bandar udara Jendral Ahmad Yani Semarang (Oktober 2022).

Selain itu permasalahan pelayanan lion air tidak hanya muncul dari internal perusahaan namun juga faktor eksternal juga seperti Letak geografis bandar udara Jendral Ahmad Yani Semarang juga kurang menguntungkan belakangan ini hal ini dikarenakan letak bandar udara Jendral Ahmad Yani yang berada di wilayah dataran rendah, sehingga pada saat musim penghujan dengan curah hujan yang ekstrim, landasan beberapa kali mengalami banjir dan demi alasan keselamatan akhirnya penerbangan ditunda puncaknya terjadi pada Desember 2022.

Lion Air harus terus meningkatkan kualitas layanannya agar konsumen merasa puas dan harus mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh penumpangnya agar bisa memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumennya. Konsumen akan merasa

puas ketika Lion Air mampu menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Konsumen loyal terhadap Lion Air ketika mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka. Hal ini dikarenakan kepuasan penumpang sangat penting untuk diperhatikan dalam industri layanan penyediaan jasa penerbangan. Membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan merupakan kunci sukses sebuah perusahaan penyedia layanan jasa.

Pelanggan enggan berpindah ke perusahaan lain jika mereka merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Pelayanan yang diberikan ke penumpang juga bukan hanya diukur dari kepuasan pelanggan saja namun dapat diukur juga bagaimana persepsi keselamatan yang timbul pada setiap konsumen. Secara umum persepsi yang sering muncul dalam perusahaan penerbangan adalah persepsi keselamatan. Sehingga perusahaan penerbangan dituntut untuk lebih berkompeten agar dapat menimbulkan persepsi keselamatan yang positif, sehingga para penumpang lebih aman karena di dampingi oleh awak kabin yang berkompeten.

Permasalahan yang muncul pada maskapai penerbangan Lion Air yang menawarkan layanan *Low Cost Carrier* (LCC) mulai dari penghapusan layanan bagasi. Sampai dengan masalah *delay* dan kecelakaan pesawat. Peristiwa tersebut menuai bnyak pertanyaan, apakah kualitas layanan, persepsi keselamatan penumpang Lion Air mampu membuat penumpang merasa puas terhadap maskapai penerbangan Lion Air (Azanella, 2019. Rahadian, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis dapat mengambil masalah sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, adalah:

1. Apakah ada pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
2. Apakah ada pengaruh dari persepsi keselamatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?
3. Apakah ada pengaruh kualitas layanan dan persepsi keselamatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
2. Mengetahui pengaruh persepsi keselamatan di maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
3. Mengetahui Pengaruh kepuasan penumpang terhadap pelayanan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Penelitian ini hanya ditujukan untuk penumpang pada maskapai Lion Air yang terbang melalui Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
3. Penelitian hanya dilakukan pada tahun 2023.
4. Penelitian hanya dilakukan pada 100 Responden.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini bisa ditunjukkan pada tujuan penelitian, sebagai tolak ukur maskapai untuk mengetahui kualitas perusahaan saat ini dan juga sebagai tolak ukur untuk perbaikan kualitas perusahaan terhadap kepuasan pelayanan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

1.6 Sistematika Penulis

Adapun sistematika yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang yang akan dibahas, tujuan, rumusan masalah, batasan masalah untuk membatasi topik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan ulasan-ulasan beberapa penelitian dan penjelasan tentang landasan teori dan beberapa penjelasan yang menyangkut dengan yang akan diteliti oleh penulis.

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan metode menganalisis data yang akan dianalisis oleh penulis dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian dan pengolahan data hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.