

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum dan Objek Observasi

Setiap manusia di dunia memiliki kebutuhan dan keinginan dalam usaha untuk mempertahankan hidup, namun sering kali manusia tidak suka memperhatikan hal mendasar tentang kebutuhan dan keinginan juga sering kali kita tidak dapat memilah secara jelas mana sebuah kebutuhan dan mana sebuah keinginan, kebutuhan pada dasarnya bersifat terbatas namun keinginan sangatlah tak terbatas. Jika kebutuhan mendasar tak terpenuhi dalam keadaan yang ekstrim, maka manusia tersebut dapat kehilangan kendali akan dirinya dan jika kebutuhan mendasar telah terpenuhi maka akan ada peningkatan kebutuhan pada tingkat selanjutnya.

Seiring berkembangnya perubahan dunia cara-cara pemenuhan kebutuhan manusia menjadi lebih beragam tentunya dengan melihat faktor kebutuhan keinginan dari manusianya, dalam pemenuhan kebutuhan akan bertransmigrasi banyak perusahaan transportasi menawarkan berbagai macam jasa sesuai dengan keinginan manusia. Itulah yang dilakukan para perusahaan transportasi untuk memenuhi kebutuhan yang diiringi dengan keinginan yang tinggi dari manusianya.

Maskapai penerbangan adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang, mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerjasama atau aliansi dengan maskapai lainya untuk keuntungan bersama.

Lion Air adalah maskapai penerbangan terbesar di Indonesia, dimana maskapai penerbangan ini menguasai sebagian besar pangsa pasar domestik. Berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air terbang ke kota-kota di Indonesia, Singapura, Vietnam, Malaysia, dan Arab Saudi. Basis utama dari maskapai penerbangan ini adalah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan penumpang berjadwal dengan jaringan yang luas dari Jakarta ke 56 tujuan. Bersamaan dengan sebagian besar maskapai penerbangan Indonesia lainnya, Lion Air berada dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa karena alasan keamanan pada Februari 2012.

Maskapai penerbangan ini didirikan pada Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 30 juni 2000, dimana maskapai penerbangan ini menerbangkan penerbangan penumpang berjadwal antara Jakarta dan Pontianak dengan menggunakan sebuah pesawat berjenis Boeing 737-200 yang disewa. Maskapai ini dimiliki oleh Rusdi Kirana dan keluarganya. Maskapai

penerbangan ini juga berencana akan bergabung dengan IATA (*International Air Transport Association*) dan karena itu berharap untuk menjadi operator kedua IATA dari Indonesia setelah Garuda Indonesia. Lion Air gagal , pada awal 2011, penilaian awal IATA untuk syarat keanggotaan karena kekhawatiran akan masalah keamanan. Lion Air dan Boeing sedang merintis penggunaan prosedur kinerja navigasi disyaratkan di Indonesia, setelah berhasil melakukan validasi penerbangan di dua Bandar udara di daerah yang menantang Ambon dan Manado.

Aviation Week melaporkan bahwa Lion Air berencana akan mendirikan perusahaan patungan dengan maskapai penerbangan regional Malaysia, Berjaya Air, untuk mendirikan anak perusahaan di Malaysia. Namun , patungan ini dibatalkan setelah jelas Air Asia melakukan kerja sama daripada bersaing.

Lion Air merencanakan akan mendirikan maskapai penerbangan jarak jauh dengan nama Batik Air, yang akan mulai beroperasi pada tahun 2013 dengan menggunakan 737-900ER. Lion Air juga menandatangani komitmen dengan boeing untuk memesan lima buah pesawat 787 *Dreamliner* untuk menjadi maskapai penerbangan Indonesia pertama yang memesan tipe ini sejak Garuda Indonesia membatalkan pemesannya untuk 10 *Dreamliner* pada tahun 2010, dan diperkirakan akan dikirim pada tahun 2015. Maskapai ini juga telah mempertimbangkan memesan pesawat berbadan lebar *Airbus A330*, tetapi memilih untuk membeli 787.

Pada 11 September 2012, Lion Air dan *National Aerospace & Defence Industries* menandatangani perjanjian JV untuk mendirikan maskapai penerbangan baru di Malaysia dengan nama Malindo Airways pada Mei 2013. Kedua mitra juga sepakat untuk membentuk JV lain untuk memberikan layanan perawatan pesawat untuk semua pesawat di Group Lion Air, termasuk maskapai penerbangan patungan diantara mereka.

Pada 18 Maret 2013, Lion Air menandatangani kontrak pembelian 234 pesawat Airbus senilai US\$ 24miliar atau sekitar Rp 233 triliun di Perancis dan disaksikan langsung oleh Presiden Perancis. Pesawat yang dipesan adalah jenis A320 dan A321.

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi guna mencapai tujuan dari perusahaan tersebut begitu juga dengan Lion Air, berikut merupakan visi dan misi dari Lion Air.

Visi :

1. Dapat menghubungkan pulau antar pulau di daerah Indonesia.
2. Inovatif dalam pelayanan yang prima dan sopan.
3. Inovatif dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan setiap waktu di pesawat.

Misi

1. Selalu mengikuti perkembangan global.
2. Melakukan perubahan dengan cepat dalam cara berpikir dan cara bekerja.
3. Terus berinovasi yang dimulai dari diri sendiri.
4. Berkarya dengan rasa bangga yang tinggi.
5. Memberikan pelayanan yang sensasional.

Sriwijaya Air adalah salah satu maskapai terbesar di Indonesia. Merambah lebih dari 41 destinasi termasuk dua negara di tingkat regional dan daerah tujuan wisata populer lainnya di seluruh Indonesia.

Sejak berdiri pada 10 November 2003, Sriwijaya Air berhasil mencapai target yang dikemas dalam misi dan visinya seperti mengedepankan layanan berkualitas, menjadi maskapai penerbangan yang mampu bersaing secara nasional maupun regional.

1.2. Latar Belakang Observasi

Perkembangan jaman yang semakin modern terutama pada era globalisasi sekarang ini memacu persaingan yang semakin ketat diantara banyak perusahaan. Hal ini berdampak pada seluruh perusahaan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Salah satu yang harus diperhatikan adalah bagaimana agar perusahaan mampu bertahan dalam menjalankan visi dan misi, sehingga perusahaan dapat mempertahankan stabilitas perusahaan.

Fenomena ini menuntut setiap pelaku bisnis menciptakan strategi yang efektif dan efisien, agar dapat bertahan dari bentuk hambatan yang menghalangi berkembangnya suatu perusahaan. Maka dari itu seluruh perusahaan berlomba-lomba untuk dapat memuaskan dan menciptakan hubungan harmonis dengan pasar sasarnya, agar stabilitas perusahaan pun dapat diraih.

Tumbuh kembangnya usaha transportasi udara di Indonesia tak lepas dari aspek kualitas jasa yang diberikan pada konsumen dan aspek kepuasan konsumen yang

mempengaruhi eksistensi maskapai penerbangan di Indonesia pada umumnya, karena setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Maskapai penerbangan di Indonesia beradu strategi dalam menumbuh kembangkan usahanya dan mempertahankan keberadaannya di mata konsumen, baik dengan pesaing serupa (sesama maskapai penerbangan) seperti Sriwijaya Air, Indonesia Air , Merpati Airlines, Mandala Airlines dan lainnya. Pelayanan yang baik dari suatu usaha jasa khususnya maskapai penerbangan yang didapat konsumen tergantung dari para *front liner* perusahaan seperti loket penjualan tiket, dan pramugari di dalam pesawat. Para *front liner* perusahaan merupakan *first impress* para konsumennya dan baik buruknya *first impress* konsumen tentunya bukan didapat dari para eksekutif seperti manajer dan lainnya, Kesan pertama *first impress* yang diterima dari para *front liner* mungkin dapat mempengaruhi keputusan pembelian dari konsumen untuk memilih jasa yang diinginkan konsumen. Dari keputusan pembelian untuk memilih suatu barang dan jasa dapat mengakibatkan perasaan tentang kepuasan konsumen terhadap jasa tersebut, sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang secara terus-menerus dan merekomendasikan pengalamannya kepada orang terdekatnya, atau bahkan mungkin kecewa terhadap barang dan jasa yang telah dikonsumsi dan tidak akan mengkonsumsi barang tersebut kembali di hari kemudian dan menceritakan pengalaman buruknya terhadap orang terdekatnya yang secara tidak langsung memburuk citra perusahaan di mata orang lain.

Dalam melayani konsumen untuk membangun keputusan pembelian konsumen yang diinginkan perusahaan dan merujuk pada nilai kepuasan pelanggan Lion Air dan Sriwijaya Air tentunya mempunyai standar pelayanan dari Lion Air dan Sriwijaya Air yang baik bagi para konsumennya. Apakah pelayanan dari para pramugari, staff Lion dan Sriwijaya sudah memenuhi standar kinerja yang diberikan oleh perusahaan? Apakah pelayanan yang diberikan oleh Lion Air dan Sriwijaya Air memberikan kesan yang baik pada konsumen yang berakibat pada keputusan pembelian konsumen? Dan apakah konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan melalui para pegawainya? Serta apakah standar Lion Air dan Sriwijaya Air terhadap pelayanan dan tingkat keamanan sudah sudah berskala internasional?

Dengan latar belakang yang telah diuraikan secara singkat diatas, maka penulis mengambil judul untuk Laporan Tugas Akhir ini adalah “**Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air dan Sriwijaya Air**”.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan beberapa rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Sejauh mana kualitas pelayanan diantara kedua maskapai penerbangan ?
2. Pelayanan apa saja yang menjadi daya tarik maskapai penerbangan untuk konsumen ?
3. Apakah ada perbedaan kualitas yang signifikan diantara kedua maskapai ?

1.4. Tujuan Observasi

Tujuan observasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk

1. Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan antara Lion Air dan Sriwijaya Air.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pelayanan Lion Air dan Sriwijaya Air.
3. Untuk mengetahui perbedaan kualitas kualitas yang signifikan antara kedua maskapai

1.5. Kegunaan Observasi

1. Bagi penulis

Untuk mengaplikasikan teori perkuliahan yang didapat selama enam semester di Telkom University, mendapatkan informasi lebih tentang dunia kerja pada umumnya dan terhadap Lion Air khususnya juga aktifitas didalamnya, serta penyusunan Laporan Tugas Akhir yang merupakan wujud nyata kontribusi penulis sebagai mahasiswa program studi Manajemen Pemasaran di Telkom University.

2. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan tambahan strategi oleh perusahaan dan manajemen dalam melayani konsumen serta kepuasan konsumen.

3. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan referensi keilmuan dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis yang bersangkutan dengan manajemen pemasaran khususnya *costumer service* dan perilaku konsumen dalam usaha maskapai penerbangan.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir penelitian ini berisikan tentang penjelasan sebagai berikut:

1. Pendahuluan

a. Gambaran Umum Objek Observasi

Gambaran umum objek observasi berisikan tentang observasi terhadap perusahaan-perusahaan maskapai penerbangan juga perkembangannya di Indonesia.

b. Latar Belakang Objek Observasi

Latar belakang objek observasi menjelaskan tentang *customer service* dan perilaku konsumen di Lion Air dan Sriwijaya Air terutama pada bagian pelayanan pada saat pertama kali konsumen membeli tiket, di dalam pesawat, hingga mencapai tujuannya.

c. Perumusan Masalah

Rumusan masalah berisikan tentang masalah-masalah yang terjadi pada manajemen Lion Air dan Sriwijaya Air khususnya pada bagian kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

d. Tujuan Observasi

Berisikan tentang tujuan dari pengamatan ini dilakukan seperti melihat hubungan dan pengaruh yang terjadi antara kualitas pelayanan Lion Air dan Sriwijaya Air

e. Kegunaan Observasi

Berisikan tentang manfaat-manfaat yang akan didapat oleh penulis dari pengamatan terhadap Lion Air dan Sriwijaya Air, manfaat yang akan didapat oleh Lion Air dan Sriwijaya Air adalah sebagai objek observasi, serta manfaat lain yang akan didapat oleh pembaca.

f. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Berisikan sistematis penulisan dari Laporan Tugas Akhir ini.

2. Tinjauan Kepustakaan

a. Tinjauan Teori

Berisi tentang landasan teori, teori penunjang, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

b. Metode Penelitian

Berisi tentang jenis penelitian, variabel penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, sampel dan teknik sampel, variabel, operasional, jenis skala, serta metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian.

c. Hasil dan Pembahasan

Berisikan tentang hasil dan pembahasan dari objek penelitian yang mencakup deskripsi responden, hasil pengujian dan analisis data, serta jawaban dari rumusan masalah yang tercantum meliputi variabel kualitas pelayanan Lion Air dan Sriwijaya Air.

3. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berisikan tentang inti sari permasalahan dari hasil pengamatan, observasi dan penelitian yang dilakukan terhadap Lion Air dan Sriwijaya Air yang diambil secara singkat dan tepat.

b. Saran

Berisikan tentang masukan-masukan atas permasalahan dari penulis pada Lion Air dan Sriwijaya Air untuk menunjang perbaikan perusahaan atau manajemen dan dijadikan pertimbangan manajemen melakukan perubahan pada perusahaan.