

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Observasi

#### 1.1.1 Gambaran Umum PT Lion Mentari Airlines

PT Lion Mentari Airlines, beroperasi sebagai Lion Air adalah maskapai penerbangan swasta 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 (per Juli 2010).

Bersamaan dengan sebagian besar maskapai penerbangan Indonesia lainnya, Lion Air (termasuk anak perusahaan Lion Air, Wings Air) berada dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa karena alasan keamanan pada Februari 2012.

(Sumber : [http://id.wikipedia.org/wiki/Lion\\_Air](http://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air) )

**Tabel 1.1**  
**Profil Lion Air**

Didirikan	19 Oktober 1999
Hub	Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta
Kota fokus	Balikpapan, Banda Aceh, Banjarmasin, Denpasar, Makassar, Manado, Medan, Padang, Palembang, Pekanbaru, Surabaya, Tarakan, Yogyakarta
Program penumpang setia	Lion Pasport Club
Lounge penumpang	Lion King Lounge
Anak perusahaan	Wings Air Lion Bizjet Batik Air Malindo Airways
Ukuran armada	91
Kota tujuan	79
Slogan perusahaan	<i>We make people fly</i>
Kantor pusat	Jakarta, Indonesia

Orang penting	Rusdi Kirana (presiden direktur)
Situs web	lionair.co.id

Sumber: [http://id.wikipedia.org/wiki/Lion\\_Air](http://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air)

### 1.1.2 Misi

1. Pelayanan yang konsisten, keselamatan dan keamanan merupakan pondasi dasar dari segala hal di Lion Air.
2. Komitmen dan dedikasi kami dalam mengaplikasikan pondasi-pondasi tersebut tercermin dalam kesuksesan maskapai kami.

### 1.1.3 Logo Perusahaan

**Gambar 1.1**  
**Logo Lion Air**



Sumber: [http://id.wikipedia.org/wiki/Lion\\_Air](http://id.wikipedia.org/wiki/Lion_Air)

### 1.1.4 Fasilitas dan Rute Penerbangan

#### a. Fasilitas

Seiring berkembangnya kapasitas armada Lion Air, keselamatan dalam segala aspek pengoperasian dan perawatan pesawat terbang tetap menjadi prioritas utama. Untuk mendukung armada yang bertambah besar, Lion Air telah menyediakan fasilitas seluas 4 hektar yang didedikasikan untuk keselamatan dalam pengoperasian dan perawatan, dan untuk mendukung fasilitas hanggar yang ada sekarang di Bandung.

Dikenal sebagai Lion Village, fasilitas ini terletak di dekat bandara dan menyediakan fasilitas latihan seperti simulator Boeing 737-900ER. Di dalam kompleks tersebut terdapat fasilitas toko dimana dapat ditemukan roda, rem, interior kabin dan perlengkapan avionik. Sebagai toko *one-stop*, di dalam gudangnya juga dapat ditemukan suku cadang, ban dan mesin. Juga disediakan akomodasi asrama bagi para pramugari dan staf bandara.

Program-program keselamatan seperti ALAR, CRM, SMS, FOQA dan FLOE telah sepenuhnya dilaksanakan dan peralatan ACARS akan dipasang di armada Boeing 737-900ER kami. Ditambah lagi dengan diimplementasikannya system komputerisasi TRAX (perawatan) dan GENEVA (pengoperasian) telah menambah kesadaran para karyawan akan keselamatan.

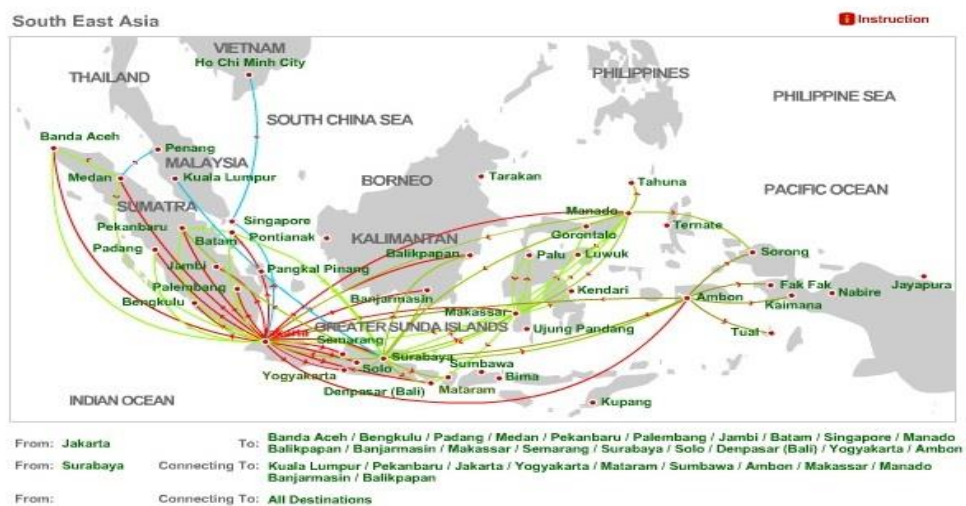
Bersama dengan perluasan armada, Lion Air juga mengambil langkah untuk melatih pilot-pilot terbaik dan meningkatkan keahlian mereka untuk menangani pesawat terbang terbaru dan lebih mutakhir. Karena itu, kami mendirikan Lion Air Flying School yang akan menghasilkan pilot Abinitio. Kami juga mempertimbangkan kandidat-kandidat pilot yang dapat memenuhi persyaratan Lion Air.

(sumber: <http://lionair.co.id/>)

## b. Rute Penerbangan

Lion Air menghubungkan anda ke lebih dari 36 tujuan penerbangan dan mengoperasikan hingga 226 penerbangan tiap harinya. Segera, anda akan dapat terbang melalui wilayah Asia Pasifik bersama Lion Air.

**Gambar 1.2**  
**Rute Penerbangan**



(Sumber: <http://lionair.co.id/>)

## 1.2 Latar Belakang Objek Observasi

Lion Air hadir untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat Indonesia yang ingin berpergian dari satu kota ke kota lain, dari satu pulau ke pulau lainnya dengan biaya yang terjangkau dan waktu tempuh yang jauh lebih cepat dibandingkan dengan menggunakan alat transportasi lain. Namun dengan adanya peluang tersebut menimbulkan maskapai penerbangan lain yang semakin banyak. Berikut adalah daftar maskapai penerbangan di Indonesia yang bertarif murah:

**Tabel 1.2**  
**Daftar Maskapai Penerbangan di Indonesia Bertarif Murah**

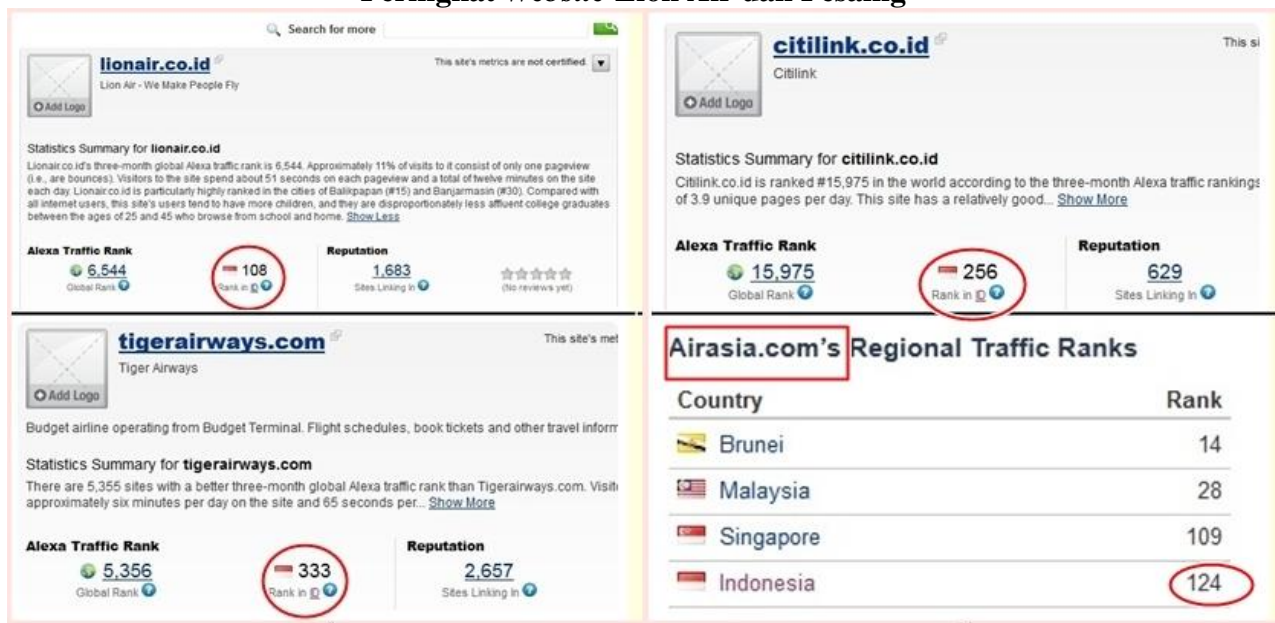
Citilink	Lion Air
Indonesia Air Asia	Mandala Airlines (Tiger Airways)

(Sumber: [http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_maskapai\\_penerbangan\\_bertarif\\_rendah](http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_maskapai_penerbangan_bertarif_rendah) )

Terdapat tiga pesaing Lion Air yakni Citilink, Air Asia, dan Mandala Airlines. Keempat maskapai penerbangan tersebut termasuk Lion Air, memiliki persamaan dalam menawarkan harga yang terjangkau kepada konsumennya. Secara langsung bahwa target pasar dari keempat maskapai penerbangan diatas adalah masyarakat menengah kebawah. Untuk menyiasati persaingan tersebut, Lion Air melakukan kegiatan pemasaran. Kegiatan pemasaran ini berfungsi sebagai ujung tombak dari suatu perusahaan kepada konsumennya. Didalam kegiatan pemasaran terdapat bauran pemasaran salah satunya adalah promosi. Promosi merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan pemasaran karena dengan adanya promosi, konsumen akan mengetahui jasa dari Lion Air. Promosi yang dilakukan oleh Lion Air diantaranya melalui pemasaran langsung (*direct marketing*).

Menurut Kotler dan Keller (2009:240) pemasaran langsung adalah penggunaan saluran langsung kekonsumen untuk menjangkau dan mengirimkan barang dan jasa kepada pelanggan tanpa menggunakan perantara pemasaran. Salah satu kegiatan pemasaran langsung yang dilakukan oleh Lion Air adalah melalui *website* yang dapat diakses oleh masyarakat seluruh dunia. Menurut Morissan (2010:137) *website* merupakan suatu halaman di internet yang dapat menampilkan teks, suara, grafik, foto dan video yang menjadi instrumen komersial di internet. Dengan melihat jumlah pengguna internet di Indonesia berdasarkan tahun 2004 yang dikumpulkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), diperkirakan mencapai 12 juta pengakses. Cara akses mencakup baik yang terhubung dari perumahan, perkantoran, sekolah, hingga warung internet (Morissan, 2010: 139). Dengan begitu banyak yang mengakses internet maka hadirnya *website* menjadi penting karena dapat menjangkau konsumen seluruh dunia.

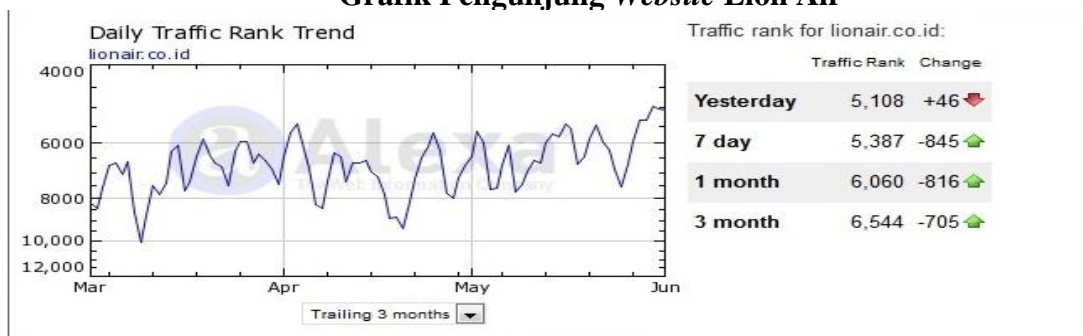
### Gambar 1.3 Peringkat Website Lion Air dan Pesaing



Sumber: [www.alexacom](http://www.alexacom)

Gambar diatas menunjukkan bahwa situs Web Lion Air menduduki peringkat 108 di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa website Lion Air lebih banyak dikunjungi dibandingkan pesaingnya yakni Citilink berada pada peringkat 256, Air Asia berada pada peringkat 124, Mandala Air atau Tiger Airways berada pada peringkat 333.

### Gambar 1.4 Grafik Pengunjung Website Lion Air



Sumber: [www.alexacom](http://www.alexacom)

Dengan demikian peran website menjadi sangat penting bagi perusahaan, termasuk Lion Air karena dengan adanya website, Lion Air dapat menginformasikan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, menimbulkan rasa tertarik terhadap jasa yang ditawarkan, menciptakan penjualan, serta menciptakan hubungan setelah penjualan. Dengan melihat latar belakang tersebut, peneliti merasa peran dari website Lion Air menjadi sangat penting. Dengan keadaan bahwa website Lion Air lebih baik dari website pesaingnya, dapat dijadikan suatu pembelajaran bagi pesaingnya, kenapa website tersebut diakses atau dikunjungi oleh masyarakat luas, karena dengan pengunjung website yang banyak akan menimbulkan peluang terjualnya jasa, terjualnya jasa akan menghasilkan keuntungan,

hal-hal tersebut menimbulkan ketertarikan peneliti terhadap *website* Lion Air, oleh sebab itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul : “**Analisis Web Quality Lion Air pada Tahun 2013**”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana kinerja *web quality* Lion Air ?
2. Hal-hal apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Lion Air mengenai *website* nya?

### **1.4 Tujuan Observasi**

Tujuan penelitian ini sesuai dengan perumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Mengetahui persepsi konsumen mengenai kinerja *web quality* Lion Air.
2. Mengetahui variabel dimensi *web quality* apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Lion Air.

### **1.5 Kegunaan Observasi**

Kegunaan dari kegiatan observasi ini yaitu untuk mendapatkan hasil tingkatan terjadi selama ini dan di harapkan hasil dari observasi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak diantaranya :

1. Bagi penulis, menambah pengetahuan baru dan merealisasikan teori yang di peroleh selama perkuliahan di Institut Manajemen Telkom ke dalam kasus yang terjadi di lapangan secara nyata dan dapat menjadi rekomendasi untuk di realisasikan di dunia kerja. Serta penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu wujud kontribusi sebagai Mahasiswa Manajemen Pemasaran dalam mengembangkan konsep dan teori yang di peroleh selama kuliah dan memperoleh gelar Ahli Madya.
2. Bagi Pihak PT Lion Mentari Airlines, sebagai rekomendasi hasil pengamatan yang dilakukan penulis. Baik itu perbaikan strategi dan manajemen perusahaan atau keperluan lainnya.
3. Bagi Pembaca, sebagai referensi untuk pembuatan karya ilmiah selanjutnya. Dan hasil pengamatan dapat di rekomendasikan di lapangan secara nyata dan untuk di kembangkan kembali.

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan suatu gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Dengan sistematika sebagai berikut:

## **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang tinjauan objek studi, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

## **2. BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian, dan metodologi penelitian apa yang digunakan oleh peneliti serta pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

## **3. BAB III KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan tentang kesimpulan akhir dari sebuah analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang telah didapat dari analisis dan dapat dimanfaatkan oleh perusahaan berkaitan dengan analisis *Web Quality* PT Lion Mentari Airlines di Kota Bandung pada tahun 2013.