

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pasar penerbangan domestik mulai melakukan pemulihan di tahun 2022 setelah pandemi covid-19 mereda. Kegiatan masyarakat yang berangsur normal menyebabkan mobilitas masyarakat semakin tinggi sehingga melibatkan layanan penerbangan (Krisdamarjati, 2022). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), berikut bisa ditunjukkan aktivitas keberangkatan penumpang pada penerbangan domestik dan internasional di lima bandara utama.

Tabel 1.1 Aktivitas Keberangkatan Penumpang di Lima Bandara Utama tahun 2021 - 2022

Bandara Utama	Keberangkatan penerbangan Domestik			Keberangkatan penerbangan Internasional		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Polonia	1.313.501	1.358.551	2.349.151	188.473	3.150	415.270
Soekarno Hatta	8.621.796	7.945.377	16.065.900	1.517.922	612.230	3.751.993
Juanda	2.747.248	2.471.367	4.316.508	199.102	8.552	478.325
Ngurah Rai	1.775.528	1.825.064	3.878.209	1.354.682	3.021	2.212.531
Hasanudin	1.797.572	1.763.972	2.553.138	-	-	-
Jumlah	16.255.645	15.364.331	29.162.906	3.260.179	626.953	6.858.119

Sumber: <https://www.bps.go.id/indicator/17/66/4/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-utama.html>

Aktivitas keberangkatan penumpang di tahun 2021 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020, namun pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang signifikan karena mencapai kisaran dua kali lipat dibandingkan tahun 2021. Penurunan keberangkatan di tahun 2021 disebabkan karena peraturan pemerintah yang membatasi aktivitas masyarakat sebagai salah satu langkah pencegahan penularan covid-19. Kelonggaran aturan pembatasan aktivitas masyarakat sebagai

pertanda meredanya dampak covid-19 menyebabkan aktivitas keberangkatan yang mengalami peningkatan di tahun 2022.

Menurut Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA), industri penerbangan akan pulih pada 2023 (Wirawan, 2022), artinya situasi pasar penerbangan di tahun 2023 akan pulih sebagaimana sebelum pandemi covid-19. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Veranita Yosephine Sinaga (Direktur Utama PT AirAsia Indonesia, Tbk) bahwa tingkat permintaan masyarakat untuk perjalanan udara telah peningkatan di tahun 2022 dan tahun-tahun setelahnya jika dibandingkan dengan masa pandemi. Permintaan yang terus menguat menyebabkan semakin banyaknya maskapai penerbangan yang mulai bisa menjalankan aktivitas operasional sehingga mendukung pemulihan kehidupan perekonomian, Layanan penerbangan ikut memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi karena berhubungan dengan distribusi barang maupun mendukung mobilitas sumber daya manusia.

Analisis dari perspektif pasar, semakin pulihnya pasar penerbangan juga menghadirkan persaingan kembali terjadi antar maskapai penerbangan. Terdapat banyak maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia sehingga semakin menambah ketatnya persaingan yang terjadi. Rangkuman data jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia sebagai ditunjukkan pada tabel berikut:

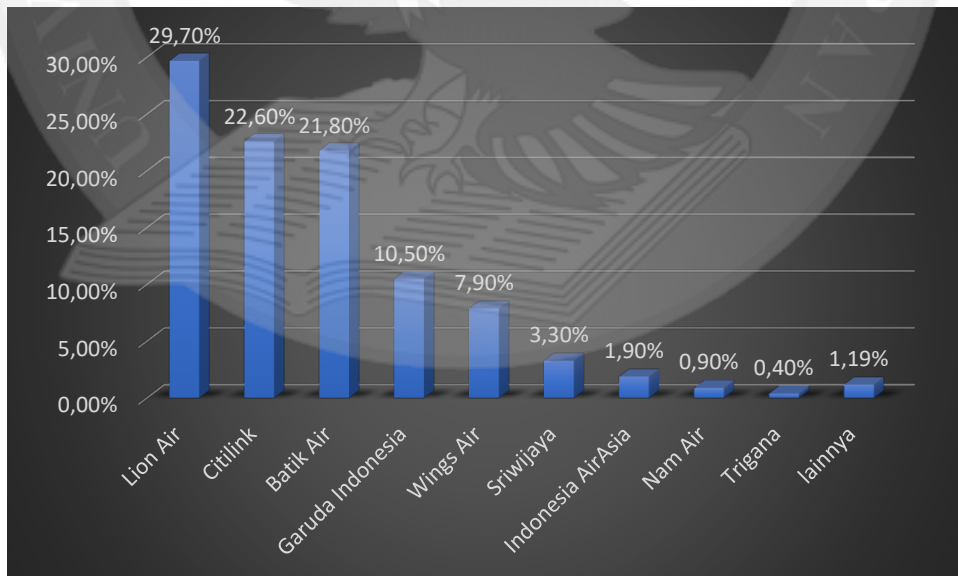
Tabel 1.2 Jumlah Maskapai penerbangan Yang Aktif Beroperasi di Indonesia

Maskapai Penerbangan	Jumlah
Maskapai penerbangan Indonesia khusus penumpang	23 maskapai
Maskapai penerbangan Indonesia untuk kargo	53 maskapai
Maskapai penerbangan internasional di Indonesia	56 maskapai

Sumber: Rifka (2021)

Maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia bisa dikategorikan menjadi tiga yaitu maskapai penerbangan Indonesia khusus penumpang, untuk kargo, dan maskapai penerbangan internasional yang beroperasi di Indonesia (artinya maskapai penerbangan tersebut milik maskapai luar negeri tetapi beroperasi di Indonesia). Maskapai penerbangan Indonesia khusus penumpang dan maskapai penerbangan internasional yang beroperasi di Indonesia juga saling bersaing karena terdapat sejumlah maskapai penerbangan nasional yang melayani penerbangan internasional. Persaingan yang lebih ketat juga terjadi antar maskapai penerbangan domestik di Indonesia.

Berdasarkan laporan Asosiasi Perusahaan Penerbangan Nasional Indonesia (INACA) tahun 2021 bahwa jumlah penerbangan pesawat domestik mencapai 33,36 juta orang penumpang (Annur, 2021), dan penguasaan pasar dari masing-masing maskapai penerbangan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Pangsa Pasar Maskapai Penerbangan Nasional
Sumber: Annur (2022)

Berdasarkan laporan INACA tahun 2021 terlihat jelas bahwa Lion Air adalah penguasa pasar penerbangan di Indonesia dengan penguasaan pangsa pasar mencapai 29,7% yang diikuti oleh Citilink dan Batik air dengan penguasaan pasar masing-masing sebesar 21,805 dan 10,50%. Tiga maskapai penerbangan tersebut mendominasi pasar penerbangan nasional karena penguasaan pasar dari ketiganya lebih dari 79% pasar penerbangan nasional. Menurut Business Updata pada majalah Swa edisi 24 September 2021 dijelaskan faktor yang menyebabkan Lion Air menjadi maskapai penerbangan favorit di Indonesia karena memiliki sejumlah keunggulan sebagai berikut:

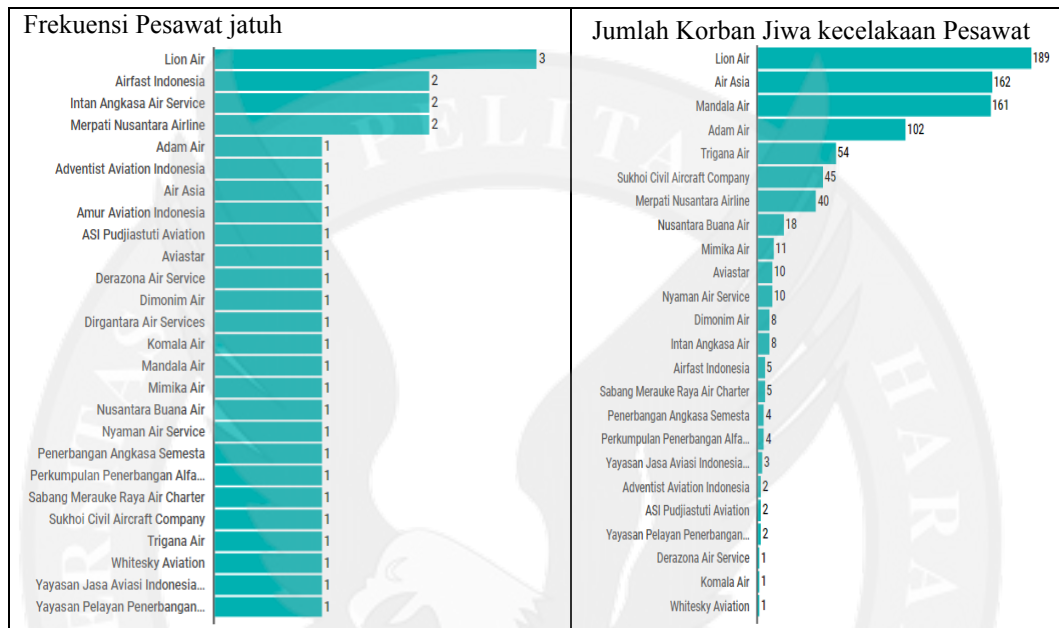
Tabel 1.3. Keunggulan Lion Air Sebagai Maskapai penerbangan favorit di Indonesia

Keunggulan	Penjelasan
Harga Tiket	Harga tiket lebih bersaing dan terjangkau dibandingkan maskapai penerbangan di kelasnya
Rute penerbangan	Rute penerbangan sangat banyak. Lion Air melayani penerbangan ke lebih dari 36 destinasi dalam negeri dengan jumlah penerbangan 226 per hari.
Jadwal penerbangan	Lion Air berbenah dengan menjaga ketepatan waktu dalam layanan penerbangan saat ini dibandingkan periode sebelumnya
Fasilitas pesawat sambung	Lion Air menjalin kerja sama dengan pengusaha lokal di luar negeri untuk maskapai penerbangan Malindo Air (Malaysia), Thai Lion (Thailand), dan masih dalam penjajagan membuka cabang di Vietnam, India, dan Australia.
Protokol keamanan	Protokol keselamatan semakin diperbaiki dengan penerapan Safety Management System yang semakin ketat
Memberikan Sarana Hiburan	Inisiatif Lion Air menghadirkan <i>Wireless Inflight Entertainment</i> (W-IFE) serta AirFi Indonesia yang bisa diakses dengan <i>smartphone</i> , laptop, dan tablet PC
Sistem reservasi yang praktis dan cepat	Proses reservasi tiket Lion Air dilakukan secara praktis melalui <i>website</i> yang bisa diakses laptop, <i>smartphone</i> , atau tablet PC.

Sumber: Swa edisi 24 September 2021

Berbagai keunggulan dari Lion Air tersebut berdasarkan pada hasil telaah dari majalah Swa edisi 24 September 2021, namun berdasarkan pada sejarahnya ternyata Lion Air memiliki sejarah yang kelam khususnya berhubungan dengan kecelakaan pesawat. Lion Air dinyatakan sebagai maskapai penerbangan yang

paling sering jatuh dan paling banyak menelan korban jiwa paling banyak dalam 20 tahun terakhir (KumparanNEWS, 24 Januari 2021). Data mi jumlah kecelakaan pesawat dan jumlah korban jiwa dari maskapai penerbangan tersebut sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Data Jumlah kecelakaan Pesawat dari Setiap Maspakai dan Korban Jiwa Yang Ditimbulkan

Sumber: KumparanNEWS, 24 Januari 2021

Berdasarkan pada perbandingan jumlah kecelakaan pesawat khususnya pesawat jatuh ternyata Lion Air dengan frekuensi tertinggi selama 20 tahun terakhir yaitu sebanyak 3 kali. Demikian halnya dengan korban jiwa yang ditimbulkan ternyata kecelakaan pesawat Lion Air yang paling banyak menyebabkan korban jiwa terbanyak selama 20 tahun terakhir yaitu mencapai 189 penumpang (termasuk kru pesawat). Berdasarkan hasil pemeringkatan yang dilakukan oleh Bounce (platform layanan perjalanan) tahun 2022 pada kualitas layanan penerbangan dari 50 maskapai penerbangan besar dunia, ditetapkan sepuluh maskapai penerbangan dengan kualitas layanan terburuk berdasarkan skor penilaian. Skor penilaian

didasarkan pada indikator: ketepatan waktu, kualitas makanan dan hiburan dalam pesawat, tingkat pembatalan penerbangan, kualitas pelayanan dari staf, kenyamanan kursi di pesawat dan kebijakan bagasi. Skor tertinggi adalah nilai sepuluh (10), dan dari 50 maskapai penerbangan ternyata skor terendah pada sejumlah maskapai penerbangan berikut:

Tabel 1.4. Maskapai penerbangan Terburuk Tahun 2022

Maskapai Penerbangan	Skor
Lion Air (Indonesia)	0,72
Wings Air (Indonesia)	1,11
Fly Dubai (UEA)	1,18
AirAsia (India)	1,34
Shenzhen Air (Tiongkok)	1,54
VivaAerobus (Meksiko)	1,56
Wizz Air (Hungaria)	1,79
Ryanair (Irlandia)	2,06
AirAsia (malaysia)	2,06
Volaris (Meksiko)	2,15

Sumber: Annur (2022)

Hasil pemeringkatan dari sepuluh maskapai penerbangan terburuk ternyata Lion Air berada pada posisi teratas, artinya Lion Air adalah maskapai penerbangan dengan layanan terburuk dari 50 maskapai penerbangan terbesar dunia. Peringkat kedua adalah Wings Air dan merupakan anak perusahaan Lion Air, di mana masing-masing dari kedua maskapai penerbangan tersebut dengan skor sebesar 0,72 dan 1,11 dari sepuluh poin. Lion Air menjadi maskapai penerbangan terburuk dilihat dari ketepatan waktu layanan, kualitas makanan dan hiburan dalam pesawat kepada penumpang, tingkat pembatalan penerbangan, kualitas pelayanan dari staf Lion Air, kenyamanan kursi di pesawat Lion Air, dan kebijakan bagasinya.

Kondisi ironis yang terjadi dari dua gambaran fenomena di atas bahwa Lion Air merupakan maskapai penerbangan paling favorit tetapi frekuensi kecelakaan

pesawat dan korban jiwa yang ditimbulkan ternyata paling besar. Lion Air menjadi maskapai penerbangan favorit, artinya Lion Air menjadi pilihan utama masyarakat untuk menggunakan layanan perjalanan udara sehingga bisa dinyatakan bahwa loyalitas pelanggan pada Lion Air adalah tinggi. Giao dan Vuong (2021) menjelaskan bahwa *customer loyalty* merupakan komitmen dari pelanggan untuk tetap memilih dan tetap menggunakan layanan jasa maskapai penerbangan tertentu meskipun terdapat maskapai penerbangan lain dengan layanan yang relatif sama. Prioritas pilihan pada Lion Air menggambarkan kesetiaan masyarakat yang tinggi pada layanan Lion Air, sedangkan kenyataannya ternyata Lion Air sebagai maskapai penerbangan dengan frekuensi kecelakaan pesawat paling tinggi.

Situasi ini mengerucutkan pada sebuah pemikiran bahwa tingkat keselamatan menjadi faktor yang tidak penting bagi masyarakat ketika memilih layanan penerbangan udara. Temuan fenomena ini seakan menjadi gap atau kesenjangan dari sejumlah penelitian empiris yang menyatakan bahwa tingkat kualitas layanan selama penerbangan dan persepsi tingkat keselamatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Begzjav, 2020; Rač, Metz, & Toadere, 2022). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan selama penerbangan mempengaruhi kepuasan pelanggan karena dengan layanan yang berkualitas menyebabkan pelanggan merasa semakin nyaman ketika menikmati layanan penerbangan sehingga dari kepuasan tersebut menyebabkan pelanggan menjadi loyal.

Demikian halnya dengan persepsi pada tingkat keselamatan juga mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa

yakin terjaminnya keselamatan selama penerbangan menyebabkan rendahnya kecemasan pelanggan selama menikmati layanan penerbangan dan hal ini yang mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas pelanggan (Begzjav, 2020; Rač, Metz, & Toadere, 2022). Penelitian empiris lain yang dilakukan oleh Xu, Liu dan Gursoy (2018) juga mendapatkan temuan bahwa kegagalan layanan (*service failure*) pada maskapai penerbangan berpengaruh negatif terhadap kepuasan, artinya semakin tinggi tingkat kegagalan layanan dan bisa berujung pada kecelakaan pesawat menimbulkan rasa kekecewaan kepada pelanggan sehingga mempengaruhi keputusan untuk beralih ke maskapai penerbangan lainnya, artinya bahwa kegagalan layanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan.

Tingkat keselamatan penumpang terkesan tidak mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas pelanggan karena Lion Air yang terbukti sebagai maskapai penerbangan dengan frekuensi kecelakaan tertinggi diikuti dengan korban jiwa terbanyak, tetapi tetap menjadi favorit masyarakat Indonesia. Lion Air identik dengan harga tiket yang rendah dengan rute penerbangan banyak (Ningrum & Riananditasari, 2022) sehingga menjadikan Lion Air menjadi prioritas pilihan masyarakat. Untuk itu, perlu dikaji pula mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan dan loyalitas pada maskapai penerbangan. Menurut penelitian Atmaja dan Yasa (2020) dijelaskan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tetapi tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas pada layanan *low cost carrier*. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Fadhillah, et al. (2022); Riorini dan Widayati (2018) bahwa harga ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas pada layanan penerbangan *low cost*

carrier. Untuk itu, kepuasan dan kesetiaan pada Lion Air tidak dipengaruhi oleh faktor harga.

Berdasarkan pada sejumlah penelitian rujukan dengan hasil berbeda tersebut, maka dalam penelitian ini akan dikaji ulang secara mendalam mengenai pengaruh *inflight service quality*, *safety perception*, dan *price* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada maskapai penerbangan Lion Air. Hasil penelitian ini nantinya menjadi masukan yang penting dalam menggambarkan perilaku masyarakat pada layanan maskapai penerbangan di Indonesia.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada maskapai penerbangan Lion Air dengan responden yang pernah menikmati layanan penerbangan bersama maskapai penerbangan tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah *inflight service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air?
2. Apakah *safety perception* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air?
3. Apakah *price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air?
4. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer*

loyalty pada layanan maskapai penerbangan Lion Air?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *inflight service quality* terhadap *customer satisfaction* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air.
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *safety perception* terhadap *customer satisfaction* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air.
- 3 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *price* terhadap *customer satisfaction* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air.
- 4 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian yang sifatnya teoritis adalah sebagai berikut:

1. Menambah pengembangan teori yang berhubungan dengan perilaku masyarakat terhadap layanan penerbangan *low cost carrier*
2. Hasil penelitian ini menjadi rujukan penelitian serupa untuk waktu yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat yang sifatnya praktis yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan kepada manajemen Lion Air mengenai kepuasan dan loyalitas masyarakat pada layanan Lion Air sehingga bisa menjadi acuan dalam penetapan kebijakan layanan dan pemasaran.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan pelaku usaha lainnya dalam membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini disajikan dalam lima bab yang laing berhubungan.

Deskripsi dari tiap bab yang disajikan dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang sehingga dilakukan penelitian ini, diikuti dengan rumusan masalah dan identifikasi tujuan penelitian. Bab ini juga menjelaskan manfaat penelitian serta sistematika penulisan tesis.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian yang diikuti oleh hubungan antar variabel sbgdasar untuk menyusun kerangka penelitian. Bab ini juga menyajikan model penelitian serta hipotesisnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian dengan menjelaskan: jenis penelitian, populasi dan sampel, metode

pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai data-data yang terkait dengan penelitian, meliputi: gambaran umum obyek penelitian, profil responden, analisis variabel penelitian, pengujian data, analisis model penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan simpulan hasil penelitian, implikasi (baik implikasi teoritis maupun manajerial) serta rekomendasi.

