

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan jaman, transportasi di Indonesia sangat diperlukan bagi semua kalangan. Keberadaan sebuah transportasi dalam kehidupan manusia menjadi cukup signifikan karena sebagai penunjang kelancaran kehidupan . Salah satunya jasa transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat saat ini adalah transportasi udara, menurut UU No 1 Tahun 2009 bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis.

Jenis penerbangan yang paling umum digunakan sebagai sarana transportasi masyarakat adalah pesawat niaga berjadwal. Dari tahun ke tahun, antusiasme masyarakat terhadap jenis transportasi tersebut terus meningkat. Hal tersebut seperti terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri 2014-2018

Tahun	Jumlah Penumpang
2014	140.955.487
2015	143.192.727
2016	159.191.322
2017	173.705.185
2018	197.975.808

Sumber: Direktorat Angkutan Udara Ditjen Hubud, 2018 (Data diolah)

Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Luar Negeri 2014-2018

Tahun	Jumlah Penumpang
2014	28.131.380
2015	27.980.007
2016	30.612.807
2017	34.288.064
2018	36.037.313

Sumber: Direktorat Angkutan Udara Ditjen Hubud, 2018 (Data diolah)

Dari tabel tersebut, dapat terlihat bahwa jumlah penumpang penerbangan domestik menurut Bandar Udara keseluruhan mengalami

peningkatan sebesar 8,93% periode Tahun 2014 sampai dengan 2018. Hal serupa juga dialami penumpang angkutan udara berniaga luar negeri menurut Bandar Udara secara keseluruhan mengalami peningkatan sebesar 6,49% periode Tahun 2014 sampai dengan 2018.

Meningkatnya jumlah penumpang tersebut menunjukkan bahwa antusiasme dan minat penumpang dalam menggunakan jasa layanan angkutan udara semakin tinggi, di Indonesia sendiri, jenis dan tingkatan Maskapai penerbangan niaga berjadwal dibagi menjadi tiga. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 97 tentang Penerbangan yang menyebutkan terdapat 3 jenis pelayanan Angkutan Udara Niaga Berjadwal (AUNB), yaitu pelayanan dengan standar maksimum (Full service), pelayanan dengan standar menengah (Medium Service), pelayanan dengan standar minimum (No frills) atau low cost carrier (LCC).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 tahun 2015 menyebutkan bahwa maskapai dengan standar pelayanan minimum atau no frills (LCC) diterapkan tarif setinggi-tingginya 85% dari tarif maksimum. Maskapai dengan standar pelayanan minimum (no frills) menetapkan tarif normal serendah-rendahnya 40% dari tarif batas atas (85%), walaupun diminati sebagian besar masyarakat Indonesia pengguna moda angkutan udara, pandangan masyarakat Indonesia terhadap maskapai penerbangan (LCC) sangat buruk. Harga yang murah sering dikaitkan dengan standar pelayanan dan keamanan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan data Komisi Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), terdapat sebanyak 54 kasus kecelakaan terjadi selama Januari 2010 hingga April 2014. Dari jumlah tersebut, sebanyak 18,5 persen di antaranya terjadi oleh maskapai penerbangan low cost carrier. Kecelakaan yang melibatkan maskapai low cost carrier paling banyak terjadi pada tahun 2012, yakni sebanyak 4 kasus.

Contoh kasus pada pelayanan pre-flight Maskapai Citilink Indonesia. Berberapa penerbangan tertunda akibat erupsi gunung merapi, banyak penumpang yang tidak bias berangkat tepat waktu, namun informasi dan pelayanan dari pihak airlines tidak dapat memberikan solusi terbaik bagi penumpang sehingga terjadi kegaduhan penumpang Citilink Indonesia di ruang tunggu C4 Bandara Internasional Soekarno Hatta. Pesawat Citilink Indonesia seharusnya berangkat pukul 17:40 WIB mundur menjadi 18:15 WIB namun sampai pukul 20:30 WIB belum ada kejelasan. Pihak maskapai yang berjanji untuk memberikan kompensasi berupa makanan berat kepada penumpang pada pukul 20:00 WIB dan hingga pukul 20:30 WIB kompensasi tersebut belum tersedia hingga terjadinya kegaduhan antara penumpang dan pihak penanggung jawab maskapai, namun dapat dihentikan dan di lerai oleh penumpang lain. (Minggu, 19 Juli 2015) Dilansir dari situs Tribunnews.com pada tanggal 26 Juni 2020.

Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sendiri terdapat Customer Service Center di depan tepatnya di bagian Selasar tidak ada karyawan maskapai yang stand by. Masalah ini terjadi pada bulan Agustus 2019 ketika peneliti

melakukan On Job Training (OJT) dimana peneliti ditugaskan di bagian Aviation Security (AVSEC) tepatnya di Security Check Point 1 (SCP) dimana ada pengguna jasa menanyakan untuk membeli tiket atau mengganti jadwal penerbangan pada maskapai Citilink kepada saya.

Berdasarkan uraian yang penulis jabarkan, dengan adanya fenomena positif pada penerbangan low cost carrier Citilink Indonesia yang seolah bertolak belakang dengan stigma umum masyarakat tentang penerbangan murah, peneliti ingin memperdalam informasi dan meneliti tentang kualitas layanan yang terdiri dari (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) pada Maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang dan penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Citilink Indonesia di bandar udara Sultan Thaha Jambi?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai.

Untuk batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada penumpang/pelanggan Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi
2. Penelitian ini hanya difokuskan di pelayanan pre-flight Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Citilink Indonesia di bandar udara Sultan Thaha Jambi.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi perusahaan untuk dapat mengoptimalkan lagi kualitas pelayanan yang sudah ada dan menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.

2. Bagi akademis dan penelitian mendatang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumber pengetahuan/wawasan baru bagi akademis dan dapat juga menjadi bahan perbandingan bagi penelitian lainnya pada masa mendatang.

3. Bagi penulis

Menambah dan memberi pengetahuan yang lebih luas terkait kualitas pelayanan dan pengalaman dalam penulisan karya ilmiah yang akan dapat berguna di masa yang akan datang

