

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Transportasi udara di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang sekarang telah melayani berbagai rute baik domestik maupun internasional. Bahkan persaingan dalam jasa penerbangan ini pun semakin ketat dengan munculnya maskapai pesawat berbiaya murah atau low cost carrier. Menurut Yoga Sukmana Tahun 2016, sejak peraturan pemerintah mengenai industri jasa penerbangan di Indonesia mulai dilonggarkan pada tahun 2000, pertumbuhan jasa penerbangan di Indonesia melonjak tajam dalam satu dekade terakhir ini.

Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan berbagai maskapai penerbangan. Daya tarik industri penerbangan cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya industri penerbangan yang menggeluti bisnis tersebut. Kecenderungan meningkatnya mobilitas penduduk, baik untuk bekerja, kunjungan keluarga, maupun wisata, seiring meningkatnya daya beli masyarakat, mendongkrak potensi tersendiri bagi industri penerbangan.

Saat ini penerbangan merupakan salah satu jasa transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri semakin meningkat setiap tahunnya dan dirasa jasa transportasi ini memiliki kecepatan lebih dibandingkan jenis transportasi lain. Selain itu harga dari moda jasa transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam yang masih terbilang susah untuk terjangkau oleh kalangan menengah kebawah. Jasa penerbangan sering sekali terjadi penundaan waktu selanjutnya disebut “delay” yang cukup menguras waktu dan merugikan penumpang pesawat tersebut. Jasa penerbangan mendapatkan keluhan-keluhan lain dari para penumpang selain adanya delay, yaitu persoalan barang bagasi yang hilang, dan keluhan-keluhan lainnya.

Menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan selanjutnya disingkat UU Penerbangan menyebutkan keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Suatu kejadian dimana terdapat perbedaan 5-10 menit waktu keberangkatan/kedatangan dengan yang dijadwalkan ditiket pesawat maka kejadian tersebut merupakan suatu kejadian keterlambatan. Penerbangan yang terlambat (delayed) merupakan hal yang sangat merugikan baik sebagai penumpang maupun sebagai maskapai

penerbangan. Ada banyak konsekuensi yang harus maskapai penerbangan lakukan terhadap terjadinya keterlambatan diantaranya denda yang diberlakukan oleh pemerintah. Maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk mengantisipasi dan mengendalikan terjadinya keterlambatan penerbangan.

Menurut Tim Cong Tahun 2018, lion air merupakan salah satu maskapai penerbangan low cost carrier yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Statistik menunjukkan, sesuai namanya, Lion Air menjadi “singa udara” yang menguasai pangsa pasar penumpang domestik. Data Ditjen Angkutan Udara Kementerian Perhubungan menunjukkan, dengan mengandalkan tiga maskapai yang beroperasi, yakni Lion Air, Batik Air, dan Wings Air, grup Lion mengangkut lebih dari 9 juta orang dari total sekitar 18 juta penumpang pesawat rute dalam negeri sepanjang 2019. Dengan demikian, pangsa pasar Lion Air mencapai 50%.

Meski menjadi salah satu maskapai yang laris digunakan, ternyata feedback yang diberikan oleh masyarakat Indonesia kepada PT. Lion Mentari Airlines selaku perusahaan yang mengoperasikan Lion Air cenderung kurang baik. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sendiri mencatat bahwa selama tujuh tahun terakhir laporan keluhan konsumen penerbangan Lion Air paling tinggi, terutama masalah delay. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik mengambil judul “ Analisis Strategi Penanganan Delay Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta “.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi penanganan delay pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ?
2. Apakah strategi penanganan delay tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap penumpang ?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan :

1. Penanganan Delay Terhadap Kepuasan Penumpang.
2. Pada Maskapai Lion Air.
3. Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi penanganan delay pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah strategi penanganan delay tersebut dapat memberikan kepuasan terhadap penumpang.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pandangan mengenai ke efektifan strategi penanganan delay pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### 2. Bagi Institusi / Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD)

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang penanganan delay.



## **F. Sistematika Penulisan**

Agar laporan penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang di angkat, maka dari itu penggunaan sistematika akan di jelaskan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSAKA**

Landasan teori dan tinjauan pustaka yang akan menjelaskan tentang Bandar udara, Fasilitas Bandar Udara, Fungsi dan Peran Bandar Udara, Teori Strategi, Pengertian Keterlambatan Penerbangan (delay), Faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan (Delay), Pengertian Kepuasan Pelanggan, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Elemen Kepuasan Pelanggan, Ciri-ciri Konsumen yang Puas, Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Penelitian yang Relevan dan Kerangka Pemikiran Operasional.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana desain penelitian, waktu dan tempat penelitian dilaksanakan, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat uraian tentang data dan semua yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang digunakan. Uraian ini terdiri dari paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dengan pertanyaan-

pertanyaan penelitian dan hasil analisis data.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi kemajuan penerbangan di Indonesia dan peningkatan keamanan bandar udara.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

