

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyak masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa transportasi penerbangan dibandingkan jasa transportasi lainnya. Jasa transportasi penerbangan dianggap lebih efisien dan menghemat waktu karena jarak yang jauh bisa ditempuh dengan waktu yang singkat, hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase pengguna jasa penerbangan yang selalu meningkat pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020 Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat terjadi penurunan jumlah penumpang angkutan udara sebesar 2,22%, hal ini berdampak karena adanya virus covid-19 yang membuat jumlah pengguna jasa penerbangan mengalami penurunan. Dibuktikan dengan data yang menunjukkan curamnya penurunan keberangkatan pesawat domestik dari Jakarta-Surabaya turun 67%, Jakarta-Denpasar turun 86% dan Jakarta-Makassar turun 77%. Keberangkatan pesawat internasional juga mengalami penurunan. Rute Jakarta-Singapura turun 85%, Jakarta-Malaysia turun 94% dan Hongkong turun 60% (sumber:industri.kontan.co.id).

Disisi lain masih ada penumpang yang tetap melakukan perjalanan menggunakan jasa transportasi penerbangan dengan menerapkan protokol kesehatan yang cukup ketat. Peran kualitas pelayanan pada maskapai penerbangan dituntut untuk dapat ditingkatkan dalam situasi covid-19 ini. Maskapai penerbangan harus terus memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan maskapai penerbangannya.

Maskapai penerbangan memiliki dua jenis kualitas pelayanan yaitu maskapai dengan pelayanan Full (full service carrier) dan maskapai tarif rendah LCC (low cost carrier). Kualitas pelayanan pada suatu perusahaan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan pelanggan (Sunyoto, 2012). Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai, hal ini berarti perusahaan tersebut akan bangkrut. Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan (Wendha, 2013). Kualitas pelayanan yang optimal diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan dengan cara, memberikan kualitas pelayanan yang optimal yang sesuai dengan keinginan dan harapan para pelanggan. Seorang pelanggan yang merasa puas dengan suatu perusahaan secara otomatis akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain agar orang tersebut menggunakan perusahaan yang sama, dan tidak akan terpengaruh terhadap tawaran-tawaran

perusahaan lainnya. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, akan membuat para pelanggan kembali lagi untuk melakukan penerbangan menggunakan maskapai yang sama. Pelanggan yang loyal merupakan aset berharga untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam persaingan pasar yang ketat.

Adanya pandangan buruk masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan bertarif LCC (low cost carrier) kepada para pelanggannya membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo. Faktor lain yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini yaitu karena Yogyakarta International Airport Kulon Progo merupakan bandara yang baru beroperasi sehingga masih belum banyak orang yang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada maskapai Citilink di Bandar udara tersebut setelah dialihkan dari Bandar Udara Internasional Adisutjipto.

Maskapai Citilink merupakan maskapai penerbangan yang dipilih oleh peneliti karena merupakan salah satu dari maskapai penerbangan bertarif low cost carrier. Strategi maskapai Citilink dalam menggarap pasar menengah ke bawah dengan menawarkan penerbangan yang murah sehingga dapat dijangkau oleh hampir seluruh lapisan masyarakat dengan mengedepankan ketepatan waktu dan menerapkan pelayanan sebaik mungkin sehingga dapat menjadi alasan bahwa tidak semua masyarakat dapat beranggapan buruk mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan bertarif low cost carrier. Maskapai

penerbangan citilink selalu terus menerus meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya dan harus segera memperbaiki masalah yang timbul diperusahaannya. Pada tanggal 22 Mei 2020 maskapai citilink menghentikan operasional angkutan penumpang pada maskapainya sampai dengan 31 Mei 2020. Maskapai citilink mendukung penuh upaya pemerintah dalam menangani Covid-19 di Indonesia dengan memastikan kebutuhan layanan transportasi untuk masyarakat yang berkepentingan maupun distribusi logistik yang terpenuhi dengan baik dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Berdasarkan evaluasi atas pelaksanaan operasional ini banyak calon penumpang yang dirugikan akibat tidak dapat melakukan perjalanan dan harus kembali dengan segala biaya dan kerugian yang telah dikeluarkan karena kurangnya pemahaman mengenai syarat sebelum melakukan penerbangan. Hal itu membuat maskapai citilink harus segera mencari solusi agar tidak ada lagi penumpang yang mengalami kejadian yang sama, dengan cara maskapai penerbangan citilink harus memberikan info yang jelas dan lebih intensif agar para penumpang mengetahui dan memahami ketentuan dan persyaratan yang dibutuhkan (sumber:cnbcindonesia.com).

Perbaikan dalam kualitas pelayanan yang tepat dapat menjadi strategi utama untuk mendapatkan loyalitas konsumen, sebab loyalitas pelanggan sangat diharapkan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi kualitas pelayanan maskapai Citilink guna meningkatkan loyalitas pelanggan di Yogyakarta International Airport Kulon Progo?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan maskapai Citilink guna meningkatkan loyalitas pelanggan di Yogyakarta International Airport Kulon Progo?
2. Hasil penelitian ini juga berguna untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo?

D. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo dalam interaksinya kepada konsumen mulai

dari tahap Pre-Flight (sebelum penerbangan), In-Flight (selama penerbangan) sampai dengan Post-Flight (setelah penerbangan).

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai pembelajaran sekaligus menambah wawasan mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan menjadikan referensi dalam mengambil keputusan terhadap masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo.

3. Bagi Lembaga STTKD

Penelitian ini dapat digunakan dalam pengelolaan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo, sekaligus dapat dijadikan tambahan pustaka yang dapat berguna sebagai referensi bagi taruna/i STTKD yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

F. Sistematika Penulisan

Dalam suatu penelitian sistematika penulisan diperlukan, agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas. Maka penulis akan memuat uraian dari isi penelitian dalam tiap bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini akan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan tentang landasan teori yang digunakan, penelitian yang relevan, hipotesis, dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang metode penelitian yaitu desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri deskripsi data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian penulis dan saran agar penelitian ini dapat di gunakan sebaik – baiknya di penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka adalah suatu susunan tulisan di akhir sebuah karya ilmiah yang isinya berupa nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit, dan tahun terbit.

LAMPIRAN

