BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari 17.508 pulau dan 922 pulau telah dihuni tetap. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang paling efektif untuk menghubungkan antar pulau di Indonesia dibandingkan dengan alat transportasi yang lain karena lebih cepat, murah, aman, nyaman dan dapat menjangkau sampai ke pelosok desa terpencil. Dewasa ini transportasi udara tidak hanya melayani rute penerbangan didalam negeri (domestik) tetapi juga melayani rute penerbangan luar negeri (Internasional).

Jumlah penumpang, baik domestik, maupun internasional dari tahun ke tahun semakin meningkat. Jumlah penumpang yang terus meningkat tersebut mengakibatkan persaingan bisnis penerbangan semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan penerbangan berlomba-lomba untuk memperbaiki kinerja dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat penumpang.

Batik Air adalah maskapai penerbangan swasta Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Maskapai ini merupakan anak perusahaan Lion Air yang berlayanan penuh. Terdapat 2 kelas pada setiap penerbangan, yaitu kelas bisnis dan ekonomi. Dalam hal ini Batik Air menggunakan 2 tipe pesawat yaitu pesawat bertipe Airbus 320 dengan jumlah penumpang 12 bisnis dan 148 ekonomi dan Boeing 737-800 dengan jumlah penumpang 12 bisnis dan 160 ekonomi, keadaan di dalam pesawat sama, hanya bedanya

ukuran pesawat saja. Maskapai Batik air memberikan pelayanan yang sangat maksimal dari awal checkin sampai duduk di pesawat dan tidak hanya itu saja, pada tahun pertama Batik Air masuk ke dunia penerbangan on time performance mencapai 88,59% manajemen Batik Air menjelaskan bahwa pesawatnya layak di mata masyarakat, dan menunjukkan bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan di utamakan. Dalam penilaian lembaga riset berbasis di Inggris, OAG Flightview pada Januari 2018, ketepatan waktu penerbangan maskapai Batik Air mencapai 84% dengan pembatalan 0,2%. Batik Air memiliki frekuensi 11.811 penerbangan. Maskapai penerbangan Batik Air masuk peringkat dua di Asia Tenggara dalam ketepatan waktu penerbangan (On-time Performance/OTP) terbaik. Selain di Asia Tenggara, Batik Air juga unggul di Indonesia. Ketepatan waktu penerbangan Batik Air di Indonesia 88,66%, mengungguli maskapai Garuda Indonesia yang hanya 88,53% dan Citilink 88,33%. Batik Air maskapai naungan Lion Air Group yang menyuguhkan layanan penuh dalam setiap penerbangannya. Penumpang mendapat makan dan layanan hiburan di dalam pesawat.

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia penerbangan hal ini dikarenakan pelayanan yang baik bedampak pada kepuasan pelanggan, saat pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman dalam perjalanannya maka mereka akan kembali menggunakan jasa tersebut dan memberikan kesan yang positif serta dampak yang baik bagi citra maskapai penerbangan itu sendiri. Kualitas Pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri serta karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau

bersifat laten (Rahman, 2019). Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Bill Canton dalam Safitri (2016) mendefinisikan citra merupakan kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap suatu perusahaan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Dengan terbentuknya citra yang baik dimata pelanggan, hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perushaan tersebut.

Batik air merupakan salah satu maskapai di Indonesia yang memberikan pelayanan premium dengan berbagai keunggulan. Pada kenyataannya keunggulan tersebut tidak selalu dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelanggan yang masih merasa tidak puas dengan pelayanan Maskapai Batik Air. Contohnya kekurangan pelayanan maskapai Batik Air menurut penumpang ialah tidak ada earphone atau headset yang bisa digunakan penumpang saat menonton acara hiburan di screen in flight entertainment (natih.net). selain itu ada komplain dari beberapa penumpang rute Jakarta-Banda Aceh tanggal 4 Desember 2019, yang ketinggalan pesawat karena pesawat berangkat lebih awal dari jadwal yang tertera dalam tiket. Salah satu penumpang bernama abdul hadi mengatakan, berdasarkan tiket yang dibeli pesawat seharusnya berangkat pukul 07.45 WIB, tetapi pesawat sudah berangkat jam 06.00 WIB tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Ketika hal itu ditanyakan kepada petugas Maskapai mereka tidak bisa menjawab secara jelas, alasan kenapa

pesawat berangkat lebih awal dari jam yag tertera dalam tiket. (http://aceh.tribunnews.com). Komplain harus segera ditindak lanjuti karena jika dibiarkan maka akan berdampak pada citra buruk perusahaan sehingga pelanggan beralih pada maskapai lain. Berikut ini penulis sajikan tabel mengenai kualitas pelayanan pada maskapai Batik Air.

Tabel 1.1

Kualitas Pelayanan Pada Maskapai Batik Air

Pembelian Tiket	**Didalam Terminal**	**Didalam Pesawat**	**Bagasi**
Saat Pembelian tiket para pelanggan Batik Air sangat dimudahkan karena dapat diakses secara online via aplikasi maupun offline atau melalui counter Batik Air yang sudah banyak tersebar dipenjuru negeri.	Pada saat memasuki area terminal para pelanggan akan sangat mudah menemukan lokasi check-in counter, para petugas check-in counter dan boarding gate melakukan tugasnya dengan ramah, cepatdan tepat. Kondisi ruang tunggu sangat nyaman dan disediakan sangat nyaman.	Batik air memberikan fasilitas menonton dipesawat yang terdapat pada setiap kursi disediakan LED untuk menonton, Batik Air juga memberikan layanan makanan di atas pesawat berupa roti dan air mineral secara gratis.	Bagasi gratis sesuai dengan kelas tiket yang dibeli, petugas lost and found sangat ramah dan cepat memproses ketika ada laporan bagasi yang hilang, dan juga penanganan bagasi dilakukan dengan aman dan sesuai prosedur.

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa para pengguna maskapai Batik Air sangat dipermudah pada saat awal pembelian karena dapat diakses secara online, pada saat berada didalam terminal pun dari mulai check-in, boarding hingga naik ke pesawat para petugas melayani dengan ramah, cepat dan sopan. Kemudian disediakan fasilitas menonton dipesawat yang tidak semua maskapai dengan kelas ekonomi lain memilikinya.

Salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap citra perusahaan adalah kualitas pelayanan yang meliputi Tanggibles (bukti langsung), Relibility (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empathy (empati), oleh karena itu Kualitas Pelayanan harus menjadi fokus perhatian bagi Maskapai Batik Air karena melalui kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan pelanggan dan akan mempengaruhi citra perusahaan dimata pelanggan. Berdasarkan permasalah yang telah dijelaskan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PADA MASKAPAI BATIK AIR".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas mengenai penelitian ini, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Maskapai Batik Air?

2. Seberapa besar prosentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Maskapai Batik Air?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus pada Maskapai Batik Air yang mencakup tentang bagaimana kualitas pelayanan Maskapai tersebut dimata pelanggan dari awal proses check-in sampai naik ke pesawat, apakah kualitas dari pelayanannya berpengaruh terhadap citra perusahaan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Maskapai Batik Air?
2. Mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada Maskapai Batik Air?

E. Manfaat Penulisan

Manfaat yang ingin diperoleh peneliti dari penelitian ini antara lain :

Manfaat teoritis

a. Bagi STTKD

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dan memberikan manfaat bagi seluruh taruna/i dalam penelitian selanjutnya.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra Maskapai Penerbangan Batik Air.

Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang penelitian serta menerapkan ilmu yang telah didapat selama menempuh pendidikan di STTKD Yogyakarta.

b. Bagi Maskapai Batik Air

Melalui hasil penelitian ini diharapkan maskapai Batik Air untuk dapat selalu mempertahankan kualitas pelayanan terhadap para penumpang.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
DWI WARNA CINDEKIA
STTKD
YOGYAKARTA