

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modernisasi saat ini banyak sekali perubahan dan perkembangan yang terjadi disekitar kita, baik dari segi teknologi, pengetahuan, kemampuan, dan lain sebagainya. Kebutuhan dan keinginan masyarakatpun semakin beragam dan meningkat, tidak hanya berupa produk melainkan juga berupa jasa.

Di Indonesia ini sumber daya nya sangat melimpah, baik itu sumber daya manusia nya maupun sumber daya alamnya, selain itu berbagai macam suku dan budaya ada di Negeri ini. Masyarakatnya pun Indonesia sangat beragam, ini disebabkan oleh karena Indonesia merupakan negara kepulauan, yang terdiri dari beberapa pulau, diantaranya pulau Jawa, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, Papua, dan masih banyak lagi. Indonesia juga termasuk negara maritim, dimana negara yang memiliki perairan terluas, untuk dapat mencapai pulau satu ke pulau lain, masyarakat membutuhkan transportasi, baik melalui darat, udara, dan laut. Namun masyarakat Indonesia saat ini lebih menyukai transportasi yang aman, nyaman, dan cepat, seperti pesawat terbang. Oleh karena itu saat ini semakin banyak maskapai penerbangan, mulai dari yang menawarkan biaya rendah hingga biaya tinggi, dan menawarkan kualitas pelayanan yang baik. Tetapi masyarakat tentu mencari maskapai penerbangan yang menawarkan keduanya, yaitu *low cost and full service*.

Perusahaan maskapai penerbangan saat ini dihadapkan dengan berbagai tantangan, seperti memotong biaya, mengelola permintaan yang berfluktuasi, dan memenuhi persyaratan kualitas (Baker, 2013). Selain masalah ini, persaingan yang ketat dalam industri penerbangan global telah meningkatkan pentingnya persepsi

pelanggan terhadap kualitas layanan. Sebagai contoh maskapai penerbangan Citilink adalah anak perusahaan dari Garuda Indonesia, dimana Garuda Indonesia dikenal sebagai maskapai penerbangan dengan jasa pelayanan terbaik. Citilink sebagai anak perusahaan Garuda juga menawarkan jasa pelayanan terbaik (*full service*) dan biaya rendah (*low-cost*). Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, maskapai penerbangan Citilink dituntut untuk selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen. Ada lima hal utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut (Irawan, 2004; Yuliato, 2010). Sedangkan menurut Mateja Kos Koklic, ada dua hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu *Tangibles and Quality of Personnel*. Kualitas jasa sering dijadikan sebuah acuan dasar bahwa jasa yang ditawarkan oleh perusahaan telah memenuhi kebutuhan maupun keinginan bagi konsumen.

Perusahaan harus mampu memberikan citra positif terhadap masyarakat. Maskapai penerbangan Citilink memberikan citra yang positif dengan selalu ketepatan waktu penerbangan, dan juga melalui sikap ramah dari para pramugari nya. Masyarakat tentu menginginkan transportasi yang aman dan nyaman dalam perjalanan baik jarak jauh maupun jarak dekat. Maskapai penerbangan Citilink dapat membuktikan bahwa mereka memang merupakan pesawat LCC tetapi dapat memberikan pelayanan yang baik, bukti ini di dapat melalui penghargaan yang didapat oleh maskapai pada tahun 2015-2016 yaitu penghargaan Asia Best Employer Brand Awards yang diberikan oleh Employer Brand Institute, Middle Class Brand Champions dan Indonesia Original Brand dari Majalah Swa, dan Best eMark Award yang diberikan Telkom University. Kemudian Citilink juga menerima penghargaan

dari Indonesia Travel and Tourism Foundation pada kategori Indonesia Leading Low Cost Airline. Penghargaan tersebut sudah diterima oleh Citilink selama 5 tahun berturut-turut. Tentunya itu semakin menjadi bukti kuat bahwa Citilink merupakan salah satu maskapai LCC Indonesia yang tidak pernah main-main dalam memberikan pelayanannya kepada pengguna jasa transportasi udara. Penghargaan yang diraih oleh perusahaan menjadikan bukti bahwa memang Citilink merupakan pesawat dengan *low cost* tetapi mampu memberikan pelayanan terbaik (*full service*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana penilaian variabel *tangibles* terhadap maskapai penerbangan Citilink?
2. Bagaimana penilaian variabel *quality of personnel* terhadap maskapai penerbangan Citilink?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai di penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui penilaian variabel *tangibles* terhadap maskapai penerbangan Citilink.
2. Untuk mengetahui penilaian variabel *quality of personel* terhadap maskapai penerbangan Citilink.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai acuan bagi perusahaan yang berhubungan dengan objek penelitian agar dapat mengambil langkah dan keputusan guna peningkatan dan kemajuan perusahaan. Juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan menentukan strategi yang tepat untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penulis

Sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, dan menambah wawasan dan pengalaman.

