

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR

**Kaysar Wahyu Darmawan**

Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Teknik, Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Indonesia  
[Kaysarwhyd@gmail.com](mailto:Kaysarwhyd@gmail.com)

**Lamro Benediktus\***

Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Teknik, Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Indonesia  
[lamrobenediktus@gmail.com](mailto:lamrobenediktus@gmail.com)

**Marchel Antonio Sinaga**

Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Teknik, Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Indonesia  
[marchelsinaga0@gmail.com](mailto:marchelsinaga0@gmail.com)

**Siti Sahara**

Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Teknik, Manajamen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Indonesia  
[sitisahara@unj.ac.id](mailto:sitisahara@unj.ac.id)

### ABSTRACT

*Airline is an organization that provides flight services for passengers, they rent or own airplanes to provide these services. Airlines have an important role, not only as a mode of transportation for people but also for goods, where airlines can be a medium that helps expedite & shorten the process of transferring passengers from one island/city/country to another island/city/country. There are many types of airlines in Indonesia, in this journal we will discuss PT. Lion Mentari Airlines which is a low-cost carrier based in Jakarta, Indonesia. Lion Air itself is the largest private airline in Indonesia. The service quality of this airline has various public perspectives in assessing the performance of Lion Air airlines.*

**Keywords:** Airlines, Lion Air, Quality, Aviation, Perspective

### ABSTRAK

Maskapai penerbangan sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi perumpang, mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut. Maskapai penerbangan memiliki peran penting, bukan hanya sebagai moda transportasi manusia tapi juga barang, dimana maskapai penerbangan bisa menjadi media yang membantu memperlancar & mempersingkat proses pemindahan penumpang dari satu pulau/kota/negara ke pulau/kota/negara lainnya. Banyak jenis maskapai di Indonesia, dalam jurnal ini kami akan membahas PT. Lion Mentari Airlines yang merupakan maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang berpusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Kualitas pelayanan maskapai ini memiliki berbagai perspektif masyarakat dalam menilai kinerja maskapai Lion Air.

**Kata Kunci:** Maskapai, Lion Air, Kualitas, Penerbangan, Perspektif.

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara maritim yang terdiri dari pulau-pulau yang terbentang dari Sabang sampai Merauke, dengan jumlah pulau sebanyak 17.508. (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021). Jarak antarpulau tersebut tentunya memerlukan konektivitas pendukung dalam menunjang stabilitas baik dalam hal ekonomi, infrastruktur, Pendidikan, pariwisata dan sebagainya. Transportasi

Merupakan domain penting dari aktivitas manusia. Transportasi, dalam arti sederhana, adalah membawa penumpang dari satu titik ke titik lain. Transportasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang mengangkut atau membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat lain (Sahara et al.,2021). Untuk itulah diperlukan transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman, dan aman bagi para penggunanya (Sahara & Delvia Yuliana, 2021). Beragam jenis transportasi yang tersedia tentunya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda bagi para penggunanya. Tingkat kepuasan dapat diperoleh dari respon para pengguna transportasi dalam berbagai faktor seperti, ketepatan waktu, tingkat keselamatan penumpang, kualitas pelayanan, jarak tempuh, kenyamanan penumpang, fasilitas yang teredia serta harga yang ditetapkan. Faktor-faktor diatas diketahui sering kali ditemui di sektor penerbangan.

Menurut undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, dan keamanan, lingkungan hidup serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Maskapai Penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal maupun tidak terjadwal. Berbagai macam maskapai penerbangan yang ada di Indonesia salah satunya adalah Lion Air.

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, Lion Air sejak awal beroperasi melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000, dengan memegang sejumlah kontrak salah satunya kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing, dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 miliar untuk armada 234 unit Airbus A 320 dan 203 pesawat Boeing 737 MAX.

Setiap tahunnya LionAir mengalami peningkatan bukan hanya dalam jumlah armada yang meningkat, tentunya diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga memberikan tingkat kepuasan yang baik pula bagi konsumen. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Berdasarkan definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan atau kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan (Nathadewi and Sukawati 2019).

PT. Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air yang memiliki logo kepala singa dengan sayap dan matahari yang memiliki makna tersendiri. Logo Lion Air ini melambangkan keberanian dan semangat perusahaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “We Make People Fly”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan. PT. Lion Air yang bergerak pada segmen *Low Cost Carrier*. Persaingan yang ketat pada segmen LCC ini menjadikan Lion Air melakukan inovasi dengan menurunkan harga dan membuka rute baru dengan *focus region* Indonesia bagian timur.

Masalah terbesar PT Lion Air sebagai maskapai adalah persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan Lion Air. Berbagai insiden dan kecelakaan Lion Air telah menurunkan kualitas pelayanan Lion

Air. Berikut ini adalah daftar kasus yang melibatkan Lion Air. (1) 14 Januari 2002 Lion Air penerbangan 386 PK-LID, Boeing 737-200 rute Jakarta-Pekanbaru-Batam, gagal mengudara dan terjерembap setelah badan pesawat meninggalkan landasan pacu di Bandara Sultan Syarif Kasim II, Pekanbaru, lebih dari lima meter. (2) 31 Oktober 2003 Lion Air penerbangan 787, MD-82 rute Ambon-Makassar-Denpasar, keluar jalur saat mendarat di Bandara Hasanuddin, Makassar. (3) 3 Juli 2004 Lion Air penerbangan 332, MD-82 rute Jakarta-Palembang, mendarat tidak sempurna dibandara Sultan Mahmud Badarudin II, Palembang. (4) 30 November 2004 Lion Air penerbangan 538 PK-LMN, MD-82 rute Jakarta-Solo-Surabaya, tergelincir saat mendarat dibandara Adisumarmo, Solo. Sebanyak 26 penumpang tewas. (5) 10 Januari 2005 Lion Air penerbangan 789, MD-82, gagal mengudara dibandara Walter Mongisidi Kendari, akibat salah satu bannya kempes. (6) 3 Februari 2005 Lion Air penerbangan 791, MD-82 rute Ambon-Makasar, tergelincir saat mendarat dibandara Hasanudin, Makasar. (7) 12 Februari 2005 Lion Air penerbangan 1641, MD-82 rute Mataram-Surabaya, tergelincir roda depannya keluar landasan sekitar setengah meter disebelah utara pinggir landasan pacu, Ketika akan take off dibandara Selaparang, Mataram. (8) 6 Mei 2005 Lion Air penerbangan 778, MD-82 rute Jakarta-Makasar, pecah ban saat mendarat dibandara Hasanudin, Makasar. (9) 24 Desember 2005 Lion Air penerbangan 792, MD-82 rute Jakarta-Makasar-Gorontalo tergelincir saat mendarat dibandara Hasanudin, Makasar. (10) 18 Januari 2006 Lion Air penerbangan 778, MD-82 rute Ambon-Makassar-Surabaya, tergelincir saat mendarat di Bandara Hasanuddin, Makassar. (11) 4 Maret 2006 Lion Air penerbangan 8987, MD-82 rute Denpasar-Surabaya tergelincir saat mendarat di Bandara Juanda, Surabaya karena cuaca buruk. (12) 24 Desember 2006 Lion Air penerbangan 792, PK-LIJ Boeing 737-400 rute Jakarta-Makassar-Gorontalo, tergelincir saat mendarat di Bandara Hasanuddin, Makassar. (13) 9 Mei 2009 Lion Air PK-LIL MD-90 tergelincir di Bandara Soekarno-Hatta, Jakarta. (14) 3 November 2010 Lion Air penerbangan 712, PK-LIQ Boeing 737-400 rute Jakarta-Pontianak-Jakarta, tergelincir di Bandara Supadio, Pontianak. (15) 14 Februari 2011 Lion Air penerbangan 598, Boeing 737-900 ER rute Jakarta-Pekanbaru, tergelincir saat mendarat di Bandara Sultan Syarif Kasim II, Pekanbaru. Semua penumpang selamat. (16) 15 Februari 2011 Lion Air penerbangan JT 0295, Boeing 737-900 ER rute Medan-Pekanbaru-Jakarta, tergelincir di Pekanbaru. Seluruh roda pesawat keluar dari lintasan bandara. Semua penumpang selamat dan tidak luka. (17) 23 Oktober 2011 Lion Air JT 673 tergelincir sejauh 15 meter hingga menyentuh area ujung landasan di Bandara Sepinggan, Balikpapan, Kalimantan Timur. Kedua roda pesawat terperosok. (18) 30 Desember 2012 Lion Air tergelincir di Bandara Supadio, Pontianak, pukul 22.00 WIB. ROda sebelah kanan pesawat amblas dalam kejadian itu. (19) 13 April 2013 Lion Air dari Bandung tujuan Bali terjatuh di laut dekat Bandara Ngurah Rai, Bali, saat akan mendarat.(20) Pada 24 April 2015, Lion Air rute Kualanamu-Soekarno Hatta mengalami ledakan di bagian belakang pesawat ketika akan tinggal landas menuju Jakarta. 214 penumpang dan kru selamat meskipun ada tiga penumpang mengalami luka serius.(21) 3 Agustus 2017, pesawat Lion Air yang baru mendarat di Bandara Kualanamu, Deli Serdang dari Bandara Sultan Iskandar Muda, Banda Aceh bersenggolan sayap dengan pesawat Wings Air yang akan terbang menuju Bandara Cut Nyak Dien, Meulaboh. Meskipun Lion Air sudah berusaha menghindar ke kanan, tabrakan antarsayap tetap terjadi sehingga bagian sayap kedua pesawat rusak. Beruntung, tidak ada korban jiwa akibat kejadian tersebut.(22) 29 April 2018, Lion Air rute Makassar-Gorontalo tergelincir saat akan mendarat di Bandara Jalaluddin. Tidak ada korban jiwa akibat peristiwa tersebut.(23) 29 Oktober 2018, pesawat Lion Air JT 610 rute Jakarta-Pangkal Pinang jatuh di perairan Karawang. Kecelakaan ini menewaskan 189 orang yang terdiri dari 179 penumpang dewasa, 1 penumpang anak, 2 bayi, 2 pilot, 5 kru pesawat. Pesawat Lion Air JT 610 jatuh setelah 13 menit mengudara.

Berdasarkan rincian insiden kecelakaan di atas, kami tertarik untuk membahas mengenai kualitas layanan kinerja maskapai penerbangan LionAir. " Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan".(Aryanny and Iriani 2019) dengan tujuan untuk membandingkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap dimensi kualitas penerbangan dan selanjutnya untuk mengetahui hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang terhadap layanan penerbangan maskapai LionAir.

## **METODE PENELITIAN**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yakni penelitian yang bersifat alamiah dengan mengambil data-data sesuai keadaan sehingga peneliti menjadi kunci utama pada proses penelitian(Rahayu, Budiyono, and Usodo 2016) untuk mendapatkan data variabel penelitian, yang ditujukan pada pengguna layanan maskapai LionAir.

### **Jenis data**

Jenis data dalam penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu, data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri dari sumber pertama berupa kuesioner yang disebarluaskan dan Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari perusahaan yang digunakan sebagai bahan acuan ataupun referensi bagi peneliti (Sahara & Jesica Silitonga, 2022), berupa data yang diperoleh berdasarkan laporan The 2022 Airlanes Index yang dirilis platform layanan pariwisata Bounce, yang datanya diambil dari survey online dalam platform World Airlane Survey yang sudah diterjemahkan dalam 6 bahasa yaitu, Inggris, Spanyol, Rusia, China, Jepang dan Prancis. Survey online dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa penerbangan diseluruh dunia.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner yang memiliki tolak ukur yang sama dengan survey The 2022 Airlanes Index.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan maskapai Lion Air yang dilansir dari The 2022 Airlanes Index dengan pelanggan maskapai Lion Air 2023 menurut survei yang kami lakukan, karena perspektif masyarakat bersifat dinamis dan berbeda disetiap tahunnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut data yang dikumpulkan dari The 2022 Airlanes Index yang dirilis platform layanan pariwisata Bounce.

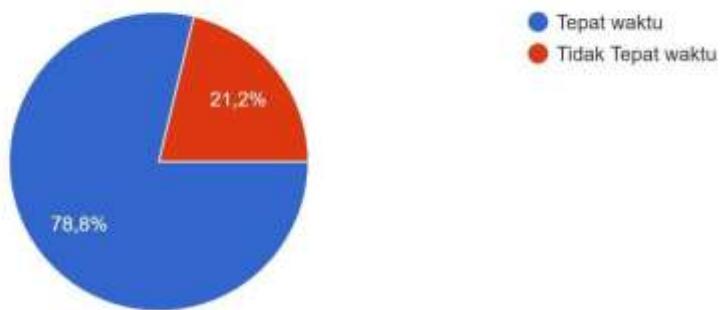
International airlines									
	On-time arrival	Customer service	Cleanliness	Flight crew	Food quality	Hiburan	Kabin comfort	Seat	Overall score
1. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	88.24%	0.775	4	4	4	4	5	5	8.11
2. <b>Qatar Airways</b> , Qatar	88.14%	0.765	4	4	4	4	5	5	8.08
3. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	88.04%	0.755	4	4	4	4	5	5	8.05
4. <b>China Southern Airlines</b> , China	87.95%	0.745	4	4	4	4	5	5	8.02
5. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	86.23%	0.7275	4	4	4	4	5	5	7.95
6. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	85.64%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.92
7. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	85.44%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.91
8. <b>Singapore Airlines</b> , Singapore	85.34%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.905
9. <b>Qantas Airways</b> , Australia	85.04%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.895
10. <b>Qatar Airways</b> , Qatar	84.95%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.89
11. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	84.85%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.885
12. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	84.75%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.88
13. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	84.65%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.875
14. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	84.55%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.87
15. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	84.45%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.865
16. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	84.35%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.86
17. <b>Qantas Airways</b> , Australia	84.25%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.855
18. <b>Qatar Airways</b> , Qatar	84.15%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.85
19. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	84.05%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.845
20. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	83.95%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.84
21. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	83.85%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.835
22. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	83.75%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.83
23. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	83.65%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.825
24. <b>Qantas Airways</b> , Australia	83.55%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.82
25. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	83.45%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.815
26. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	83.35%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.81
27. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	83.25%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.805
28. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	83.15%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.8
29. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	83.05%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.795
30. <b>Qantas Airways</b> , Australia	82.95%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.79
31. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	82.85%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.785
32. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	82.75%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.78
33. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	82.65%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.775
34. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	82.55%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.77
35. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	82.45%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.765
36. <b>Qantas Airways</b> , Australia	82.35%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.76
37. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	82.25%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.755
38. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	82.15%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.75
39. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	82.05%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.745
40. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	81.95%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.74
41. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	81.85%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.735
42. <b>Qantas Airways</b> , Australia	81.75%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.73
43. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	81.65%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.725
44. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	81.55%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.72
45. <b>Indonesia AirAsia</b> , Indonesia	81.45%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.715
46. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	81.35%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.71
47. <b>Malaysia Airlines</b> , Malaysia	81.25%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.705
48. <b>Qantas Airways</b> , Australia	81.15%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.7
49. <b>Emirates Airline</b> , United Arab Emirates	81.05%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.695
50. <b>Garuda Indonesia</b> , Indonesia	80.95%	0.7175	4	4	4	4	5	5	7.69

Berdasarkan data diatas maskapai penerbangan LionAir menduduki peringkat ke-50 dari daftar 50 penerbangan internasional. Dalam daftar ini Lion Air mencatat tingkat kedatangan tepat waktu 42,27% yang mengecewakan dipasangkan dengan tingkat pembatalan yang mengejutkan sebesar 34,43%. Ini berarti 1/3 dari penerbangan Lion Air dibatalkan selama setahun terakhir. Lion Air mendapat skor hanya 1/5 untuk makanan dan hiburan dalam pesawat dan 2/5 untuk kenyamanan kursi dan layanan staf. LionAir mendapatkan index maskapai penerbangan hanya sebesar 0,72/10. Sumber ini didapat dari World Airlanes Awards yang datanya diambil dari World Airlanes Survey yang berisikan 13.42 juta responden dengan lebih dari 100 negara yang ikut berpartisipasi dalam melakukan survei.

Berdasarkan data dari The 2022 Airlanes Index maskapai penerbangan LionAir menjadi maskapai penerbangan terburuk tahun 2022. Berikut dibawah ini adalah data hasil dari kuesioner yang disebarluaskan kepada 33 pengguna maskapai penerbangan LionAir.

Bagaimana ketepatan waktu tiba pesawat

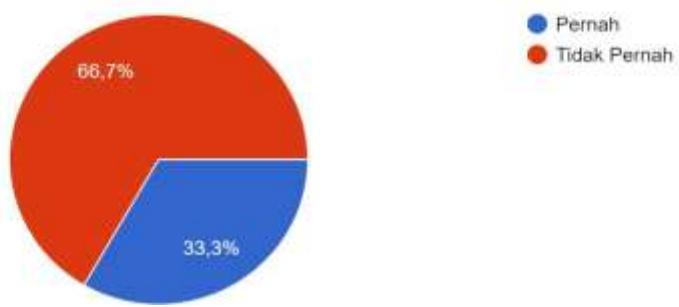
33 jawaban



Data diatas adalah diagram dari pengisian kuesioner ketepatan waktu tiba pesawat. Terdapat 33 responden, terdapat 78,8% dari 26 orang yang merasakan ketepatan waktu tiba pesawat dan terdapat 21,2% dari 7 orang yang merasakan ketidakpunctuan waktu tiba.

Apakah anda pernah melakukan Flight Refund (pengajuan pembatalan reservasi untuk penerbangan) maskapai LionAir?

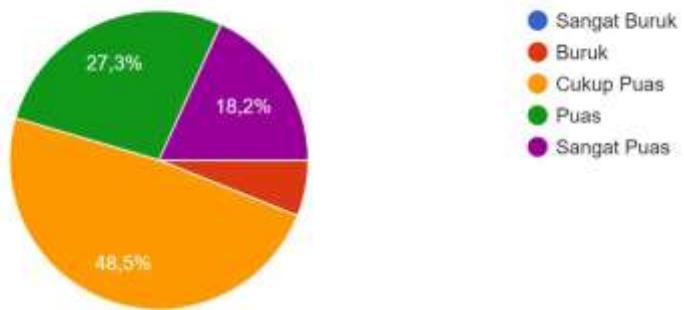
33 jawaban



Berdasarkan data diatas terdapat 66,7% dari 22 responden yang tidak pernah melakukan Flight Refund dan 33,3% dari 11 responden yang pernah mengalami Flight Refund.

Bagaimana Pendapat anda mengenai makanan yang di sajikan maskapai LionAir

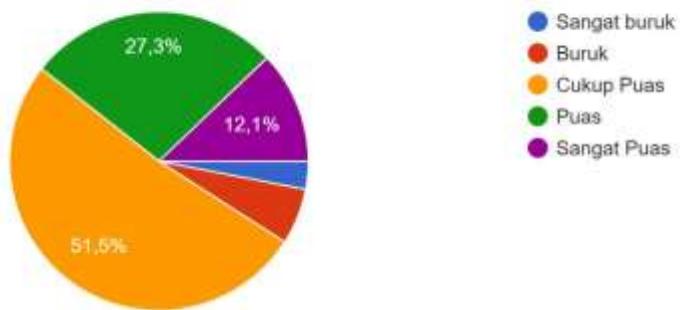
33 jawaban



Berdasarkan data diatas terdapat 6,1% dari 2 responden yang memberikan tanggapan buruk pada makanan yang disajikan maskapai LionAir, terdapat 48,5% dari 16 responden yang memberikan tanggapan cukup puas terhadap makanan yang disajikan, terdapat 27,3% dari 9 orang yang memberikan tanggapan puas terhadap makanan yang disajikan, terdapat 18,2% dari 6 responden yang memberikan tanggapan sangat puas terhadap makanan yang disajikan.

Bagaimana pendapat anda mengenai kenyamanan kursi pada maskapai LionAir

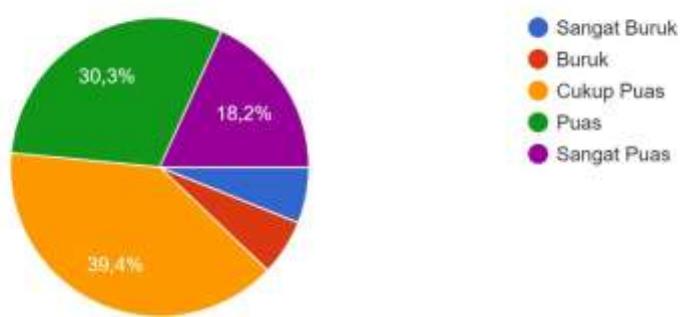
33 jawaban



Berdasarkan data diatas, terdapat 3% dari 1 responden yang memberikan tanggapan sangat buruk terhadap kenyamanan kursi, terdapat 6,1% dari 2 responden yang memberikan tanggapan buruk kenyamanan kursi, terdapat 51,5% dari 17 responden yang memberikan tanggapan cukup puas terhadap kenyamanan kursi, terdapat 12,1% dari 4 responden yang memberikan tanggapan sangat puas terhadap kenyamanan kursi.

Bagaimana menurut anda mengenai layanan staf maskapai LionAir

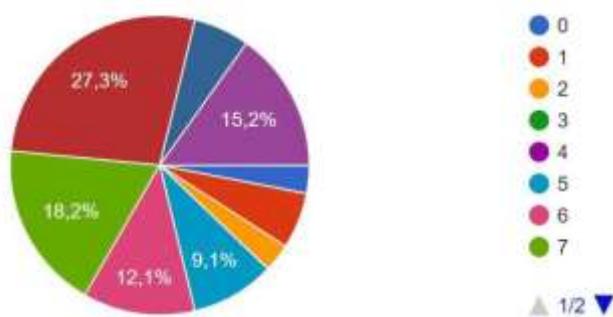
33 jawaban



Berdasarkan data diatas, terdapat 6,1% dari 2 responden yang memberikan tanggapan sangat buruk terhadap layanan staf maskapai LionAir, terdapat 6,1% dari 2 responden yang memberikan tanggapan buruk pada layanan staf maskapai, terdapat 39,4% dari 13 responden yang memberikan tanggapan cukup puas pada layanan staf maskapai, terdapat 30,3% dari 10 responden yang memberikan tanggapan puas layanan staf maskapai, terdapat 18,2% dari 6 responden yang memberikan tanggapan sangat puas terhadap layanan staf maskapai.

Berikan rating mengenai maskapai LionAir

33 jawaban



Berdasarkan data diatas terdapat 3% dari 1 responden yang memberikan rating 0 pada maskapai LionAir, terdapat 6,1% dari 2 responden yang memberikan rating 1 pada maskapai, terdapat 3% dari 1 responden yang memberikan rating 2 pada maskapai, terdapat 9,1% dari 3 responden yang memberikan rating 5 pada maskapai, terdapat 12,1% dari 4 responden yang memberikan rating 6 pada maskapai, terdapat 18,2% dari 6 responden yang memberikan rating 7 pada maskapai, terdapat 27,3% dari 19 responden yang memberikan rating 8 pada maskapai, terdapat 6,1% dari 2 responden yang memberikan rating 9, 15,2% dari 5 responden yang memberikan rating 10 pada maskapai LionAir. Berdasarkan dari kedua data diatas menunjukkan perbedaan hasil survey kualitas layanan maskapai Lion Air, antara The 2022 Airlanes Index dengan Survey kuesioner yang disebarluaskan kepada 33 pengguna maskapai Lion Air. Berdasarkan data The 2022 Airlane Index, maskapai Lion Air dinilai kurang memuaskan dari segi ketepatan waktu dan jadwal, makanan, hiburan, kenyamanan kursi penumpang, sehingga mendapatkan hasil yang buruk dengan skor 0,72/10. Sementara data dari hasil kuesioner

memiliki perbedaan hasil yang kontras. Berdasarkan hasil dari data kuesioner yang diberikan, pengguna cukup puas dari segi ketepatan waktu dan jadwal, makanan, hiburan, kenyamanan kursi penumpang dan mendapatkan hasil yang cukup memuaskan dengan skor 6,6/10. Perbedaan hasil kedua data tersebut dapat terjadi karena adanya ketidaksamaan perspektif pengguna terhadap kualitas layanan maskapai Lion Air.

## KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas maskapai Lion Air memiliki citra yang buruk dari masyarakat hal itu disebabkan karena banyaknya peristiwa dan insiden yang merugikan para penggunanya, hal tersebut juga di sebabkan karena kelalaian dari Lion Air dalam hal kualitas layanan yang di berikan kepada pelanggan, sehingga dalam The 2022 Airlines Index maskapai Lion Air memiliki peringkat terburuk yang membentuk citra negatif tetapi dengan adanya penelitian ini pernyataan dari The 2022 Airline Index tidak menjadi acuan calon penumpang untuk menggunakan Lion Air. Hal ini dapat dijadikan evaluasi dari Lion Air untuk meningkatkan kualitas layanannya dan mewujudkan slogan “ we make people fly” dengan tujuan perusahaan dengan keberanian dan semangat dalam memenuhi kebutuhan pengguna, agar semua orang dapat merasakan menggunakan maskapai ini dengan harga terjangkau tetapi dengan kualitas yang dapat bersaing dengan maskapai lain.

## Saran

Sebagai maskapai penerbangan yang mendapatkan peringkat terburuk di The 2022 Airline Index, Lion Air tentu harus melakukan sejumlah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya dan memperbaiki citranya di mata konsumen. Berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil oleh Lion Air untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan:

1. Meningkatkan Keselamatan: Keselamatan adalah hal yang paling penting dalam penerbangan. Oleh karena itu, Lion Air harus memastikan bahwa semua aspek keselamatan penerbangan terpenuhi dengan baik, mulai dari persyaratan teknis hingga pelatihan awak pesawat dan kru darat.
2. Meningkatkan Pelayanan Pelanggan: Pelayanan pelanggan yang baik adalah kunci untuk memenangkan hati konsumen. Lion Air harus meningkatkan kualitas pelayanan pelanggannya dengan memberikan pengalaman penerbangan yang lebih nyaman, baik dari segi fasilitas, makanan, hingga layanan check-in.
3. Meningkatkan Keterampilan, Sikap dan Perilaku Kru Pesawat: Perilaku yang disebut juga tingkah laku adalah pernyataan kegiatan yang dapat diamati oleh orang lain. (Sahara, et al 2022). Sikap, perilaku dan keterampilan kru pesawat sangat penting dalam memberikan pengalaman penerbangan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Oleh karena itu, Lion Air harus memberikan pelatihan yang memadai dan kontinu kepada kru pesawatnya, termasuk pelatihan dalam menghadapi situasi darurat di udara.
4. Menjaga Kualitas Pesawat: Pesawat yang baik dan terawat dengan baik akan memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang. Oleh karena itu, Lion Air harus memastikan bahwa semua pesawatnya selalu dalam kondisi baik dan teratur diperiksa secara rutin untuk memastikan kualitasnya.
5. Meningkatkan Efisiensi Operasional: Efisiensi operasional adalah kunci untuk meminimalkan biaya dan meningkatkan keuntungan. Lion Air harus memperhatikan efisiensi operasionalnya dengan mengoptimalkan rute penerbangan, meningkatkan penggunaan teknologi informasi, dan memperbaiki proses operasional.

6. Mengembangkan Program Loyalitas: Program loyalitas dapat membantu Lion Air mempertahankan pelanggan tetap setia. Oleh karena itu, Lion Air harus mengembangkan program loyalitas yang menarik dan memberikan keuntungan bagi pelanggannya, seperti diskon, hadiah, dan penawaran khusus lainnya.
7. Memperbaiki Citra: Citra yang baik sangat penting bagi keberhasilan bisnis. Oleh karena itu, Lion Air harus memperbaiki citranya di mata konsumen dengan mengambil tindakan-tindakan yang konkret untuk meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan penerbangan.

Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, Lion Air diharapkan dapat memperbaiki peringkatnya di The 2023 Airline Index dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryanny, E. and Iriani, I. (2019) "Analisa Kualitas Jasa Penerbangan Lion Air Dengan metode quality function deployment (QFD)," *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(1), pp. 34–40. Available at: <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v14i1.27>.
- Hadi, W., Rahmayanti, H., Sahara, S., Ladesi, V. K., Purnomo, A., Aulia, F., & Rokhyani, D. (2022, December). Sosialisasi Pemahaman Blindspot Pada Kendaraan Dalam Rangka Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Guru dan Siswa SMP Negeri 1 Karang Bahagia, Desa Karang Bahagia, Kecamatan Karang Bahagia, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. In Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat (Vol. 3, No. 1, pp. SNPPM2022BRL-146).
- Nathadewi, K.S. and Sukawati, T.G. (2019) "Peran Kepuasan Dalam Memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap niat beli ulang konsumen lion air," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), p. 6658. Available at: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p14>.
- Rahayu, H.S., Budiyono, B. and Usodo, B. (2016) 'Metode Penelitian Kua', *Journal of Mathematics and Mathematics Education*, 6(2).
- Sahara, S. and Jesica Silitonga, R. (2022) "Optimalisasi Kegiatan trucking di pt. Jasa Prima Logistik Bulog," *LOGISTIK*, 15(02), pp. 120–134. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v15i02.26382>.
- Sahara, S. et al. (2021) "Ramp Check Examination Evaluation of Public Transport Business," *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), p. 022069. Available at: <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>.
- SAHARA, S.I.T.I. and Annas Ruli Pradana (2021) "Optimalisasi Penggunaan Forklift TERHADAP kelancaran proses Bongkar steel coil di pt. Daisy Mutiara Samudra," *LOGISTIK*, 14(1), pp. 57–68. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>.
- SAHARA, S.I.T.I. and Delvia Yuliana (2021) "Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan Dalam penerapan sistem boarding pass di gate keberangkatan terminal terpadu Pulo Geban," *LOGISTIK*, 14(1), pp. 44–56. Available at: <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>.
- The 2022 airline index (no date) Bounce. Available at: <https://usebounce.com/blog/2022-airline-index> (Accessed: May 4, 2023).
- World's top 100 airlines 2022 (no date) SKYTRAX. Available at: <https://www.worldairlineawards.com/worlds-top-100-airlines-2022/> (Accessed: May 4, 2023).