

**PENGARUH PENGHAPUSAN LAYANAN *FREE BAGGAGE ALLOWANCE* OLEH
MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG**

Elsa Oktian Sari Utomo¹, Ahmad Musadek², Siti Fatimah³

^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

Email: elsaoktian123@gmail.com

Abstrak

Dengan meningkatnya jumlah permintaan jasa angkutan udara, banyak perusahaan-perusahaan penerbangan bersaing untuk meningkatkan mutu dan citra perusahaannya. Untuk itu perusahaan penerbangan harus mengetahui pelayanan apa yang diinginkan penumpang, karena tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan tersebut.

Dengan mengusung konsep *Low Cost Carrier* atau maskapai berbiaya rendah, maskapai Lion Air menyampaikan kebijakan barunya yaitu menghapus layanan *Free Baggage Allowance* atau layanan bagasi gratis cuma-cuma. Ketentuan barang bawaan dan bagasi tersebut, yaitu seluruh penerbangan domestik Lion Air tidak diberlakukan bagasi cuma-cuma 20 kg per penumpang. Juga seluruh penerbangan domestik Wings Air tidak diberlakukan bagasi cuma-cuma 10 kg per penumpang. Artinya, bagasi tercatat untuk penumpang akan dikenai biaya, dari yang sebelumnya gratis. Dengan diberlakukannya kebijakan itu, pro dan kontra muncul di kalangan masyarakat terutama pelanggan dan calon pelanggan maskapai Lion Air.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan mengacu pada resolusi International Air Transport Association (IATA) No. 302/2011 dan PM 185 Tahun 2015 tentang “STANDAR PELAYANAN

PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA

BERJADWAL DALAM NEGERI". Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah program penghapusan *free baggage allowance* mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 32,3 %, selain itu kepuasan pelanggan dipengaruhi juga oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pihak maskapai sebesar 67,7 %.

Kata kunci : *free baggage allowance*, bagasi tercatat, bagasi gratis dan kepuasan pelanggan.

Abstract

Due to the increasing demand of the flight services, many airlines are competing to improve the quality and image of their companies. For this reason, the airlines must know what service the passengers want, because the level of service provided by the airline will affect the level of passenger's satisfaction to the service.

By carrying out the Low Cost Carrier concept or low-cost airline, Lion Air conveyed its new policy, it was removing the Free Baggage Allowance service. The provisions of the luggage and baggage all domestic consist of the Lion Air flights which do not receive free baggage of 20 kg per passenger. Also, all domestic Wings Air flights are not get free of charge of 10 kg per passenger. That is, the checked baggage for passengers will be charged, from the previously free. With the application of the policy, the pros and cons appeared in the community especially the customer and prospective customers to Lion Air airline.

The research method applied is quantitative descriptive with reference to the International Air Transport Association (IATA) Resolution No. 302/2011 and PM 185 of 2015 about "THE STANDARDS OF ECONOMIC CLASS SERVICE QUALITY FOR THE SCHEDULED DOMESTIC AIR TRANSPORTATION

PASSANGERS ". The method of data collection uses the method of observation, questionnaires and literature studies. The result of this

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021 NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

ISSN : 2548 – 8112 eISSN: 2622-8890

research program is that the removal of free baggage allowance program has effected to the customer satisfaction as much as 32,3 % , in addition customer satisfaction is also influenced by the quality of the services provided by the Airlines as much as 67,7%.

Keywords : *Free baggage allowance, checked baggage, free baggage, and customer satisfaction*

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021

tersebut ataukah tidak.

Karena tingkat

Pada saat ini manusia semakin beragam dan bervariasi. Salah satu kebutuhan manusia modern pada saat ini adalah berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu yang cepat. Untuk dapat berpindah dalam jangka waktu yang cepat, membutuhkan alat transportasi yang berteknologi canggih dan mutakhir. Salah satu alat transportasi yang dapat memindahkan manusia dari satu tempat ke tempat lain secara cepat adalah moda transportasi udara. Baik itu adalah pesawat khusus penumpang, pesawat jet pribadi, maupun helikopter yang mampu melayani penerbangan jarak dekat dan mendarat dari gedung ke gedung lainnya. Dengan meningkatnya permintaan jasa angkutan udara, banyak perusahaan-perusahaan penerbangan yang bersaing dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada para penumpang karena bisnis angkutan udara merupakan pelayanan jasa transportasi udara bagi para penumpang. Untuk itu tingkat pelayanan dalam angkutan udara merupakan hal terpenting dalam melakukan kegiatan jasanya. Perusahaan penerbangan harus mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh penumpang. Apakah penumpang tersebut puas dengan sistem pelayanan

pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan penerbangan akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan tersebut. Dalam melayani penumpang para maskapai saling bersaing untuk merebut hati para konsumen. Persainganpun tidak dapat dihindarkan antara satu maskapai penerbangan dengan maskapai lainnya. Baik penerbangan domestik maupun internasional, semuanya sama-sama bersaing untuk memberikan kesan terbaik kepada para konsumennya. Salah satu maskapai penerbangan yang melayani rute domestik adalah Lion Air. Namun beberapa bulan terakhir Lion Air Group menyampaikan kebijakan barunya yaitu menghapus layanan Free Baggage Allowance atau layanan bagasi gratis Cuma-Cuma. Ketentuan barang bawaan dan bagasi tersebut, yaitu seluruh penerbangan domestik Lion Air tidak diberlakukan bagasi Cuma-Cuma 20 kg per penumpang. Juga seluruh penerbangan domestik. Artinya, bagasi tercatat untuk penumpang akan dikenai biaya, dari yang sebelumnya gratis. Ketentuan soal bagasi ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021

Negeri, tertuang pada pasal 22. Dengan diberlakukannya kebijakan bagasi berbayar tersebut berpotensi membuat biaya pesawat melampaui tarif batas atas, atau bahkan sama dengan tarif maskapai penerbangan full service. Berbanding terbalik konsep LCC yang menawarkan penerbangan dengan harga murah dan dapat dijangkau oleh kalangan menengah kebawah. Adapun pengaruh penghapusan layanan free baggage allowance pada maskapai lion air ini membuat para penumpang menjadi berfikir dua kali untuk menggunakan layanan maskapai Lion Air karena penumpang harus mengeluarkan biaya lagi untuk bagasi dan merasa kurang puas dengan adanya penghapusan biaya bagasi Cuma-Cuma.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesioner untuk mendapatkan data-data tentang pengaruh penghapusan *free baggage allowance* terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang khususnya tentang variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa

penerbangan Lion Air. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 51 responden. Observasi dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang di area check in terhitung tanggal 05 sampai dengan 09 April 2021 Peneliti melakukan observasi lapangan terkait respon penumpang terhadap pelayanan pada front liner maskapai Lion Air. Dimana harapan dari penerapan bagasi berbayar ini akan menimbulkan peningkatan kualitas pelayanan mulai dari pelayanan check in hingga pelayanan selama penerbangan berlangsung. Survey dilakukan terhadap beberapa penumpang dengan melakukan pembagian kuesioner langsung terkait respon mereka terhadap penerapan bagasi berbayar. Metode pengumpulan data dengan metode pembagian kuesioner pada 51 responden yang penulis lakukan dilaksanakan ketika melakukan observasi langsung di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, sample yang diambil oleh penulis adalah penumpang di terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pengajuan kuesioner dilaksanakan pada tanggal 05 sampai 09 April 2021 dengan memberikan 8 pernyataan yang kemudian akan

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2021

diberikan tanggapan oleh responden. Masing-masing responden hanya dapat memberikan 1 tanggapan pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada kolom indikator yang menurut responden paling tepat

PENUTUP

Simpulan

1. Layanan bagasi gratis yang telah dihapus oleh pihak maskapai Lion Air belum dapat diterima masyarakat, hal ini terbukti pada hasil skala likert yang berisi tentang kebijakan bagasi yang menjadi berbayar oleh Lion Air sudah memenuhi harapan dengan skor 38 % yang artinya responden tidak setuju dengan program tersebut. Akibat dari bagasi berbayar ini penumpang mengeluh karena harus membayar lagi untuk bagasi.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Lion Air masih belum bisa memenuhi harapan penumpang karena penumpang merasa kurang diuntungkan akibat penerapan bagasi berbayar. Sejumlah penerbangan tertunda karena penumpang memilih untuk mengganti maskapai.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel lion Air merupakan maskapai penerbangan Low Cost Carrier dengan harga yang terjangkau mendapat jumlah skor 75% hal ini berarti bahwa harga tiket jasa penerbangan Lion Air dirasakan

oleh pelanggan masih terjangkau, oleh karena itu perusahaan Lion Air disarankan untuk tetap mempertahankan hal tersebut yang disesuaikan dengan pelayanan yang maksimal, sehingga semakin tepat perusahaan dalam menentukan penetapan harga maka loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan jasa penerbangan juga semakin tinggi.

2. Perusahaan Lion Air disarankan untuk meningkatkan dan memperbaiki citra perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji Lion Air sehingga diharapkan dapat mempengaruhi citra Lion Air di masa yang akan datang.

3.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto Suharsimi, (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT Renika Cipta.
- [2] Abdurrahman Ghufuran, (2014). *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Semarang)*.
- [3] Bungin Burhan, (2007). *Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Putra Grafika
- [4] Barnawi dan Arifin, M. (2012). *Strategi dan kebijakan pembelajaran pendidikan karakter*. Jogjakarta. Ar-Ruzz Media
- [5] Departemen Pendidikan Nasional, (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ketiga*, Jakarta :PT. Balai Pustaka

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021

- [6] Durmaz, Çavuşoğlu, & Özer, (2018). *The Effect of Brand Image and Brand Benefit on Customer Loyalty: The Case of Turkey.*
- [7] Damardjati. R.S. (1995). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata.* Penerbit Pradnya Paramita. Jakarta
- [8] Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN
(SNITP) TAHUN 2021