

OVERVIEW PENERAPAN MANAJEMEN BISNIS DAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA

Kunto Romadhon Pradika¹⁾, Menur Kusumaningtyas²⁾

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika Surabaya

Correspondence		
Email:	No. Telp:	
Submitted: 5 Juli 2024	Accepted: 10 Juli 2024	Published: 11 Juli 2024

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk bisa memenuhi harapan konsumen dalam melakukan transaksi. Pihak maskapai penerbangan merupakan perusahaan jasa yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuantitatif atau metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat potivisme. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer. Penulis melakukan sampling survey kepada 30 responden penumpang dan dianalisis hasilnya. Dari analisis data tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan karyawan maskapai Lion Air berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari tingginya feedback yang diberikan kepada penumpang kepada scoring dampak pelayanan. Kualitas pelayanan yang dieberikan dari karyawan maskapai tidak terlepas dari adanya penerapan sistem manajemen di dalam perusahaan.

Kata kunci: overview, manajemen bisnis, pelayanan karyawan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Kegiatan magang mahasiswa pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu proses belajar mahasiswa. melaksanakan magang kerja dilakukan di PT Lion Mentari Airlines sebagai salah satu perusahaan swasta yang dianggap telah berhasil bertahan di tengah persaingan pasar yang semakin kuat. Dengan melakukan kegiatan magang ini diharapkan penulis mendapatkan pengetahuan untuk mengidentifikasi manajemen yang terjadi di dalamnya.

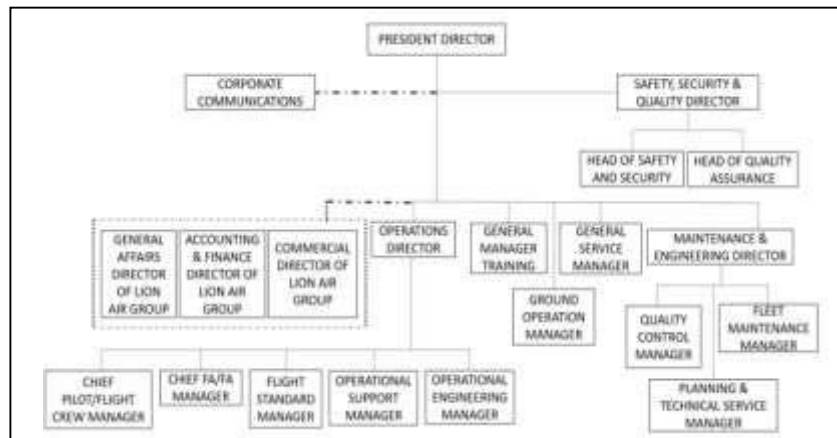
PT. Lion Mentari Airliness

PT. Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dengan mengusung slogan “We Make People Fly” dan berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, Lion Air memperkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air dan Thai Lion Air.

Struktur Organisasi Perusahaan

Suatu perusahaan memiliki struktur organisasi dalam merumuskan tugas dan peran masing-masing individu yang terbagi menjadi beberapa unit-unit bagian dalam divisi atau departemen. Struktur organisasi ini berfungsi untuk memudahkan penyebaran informasi, memanfaatkan semua kemampuan sesuai dengan tujuan perusahaan dalam mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam perusahaan agar tetap efektif dan efisiensi. Dalam menjalankan perusahaannya, PT Lion Air Group memiliki struktur organisasi adalah sebagai berikut

Gambar 1 Struktur Organisasi Perusahaan
Standart Operasional Prosedur (SOP) PT. Lion Mentari Airliness



Hal lain yang juga menjadi bagian penting dari berjalannya suatu kegiatan perusahaan jasa adalah panduan kerja, dimana panduan kerja tersebut sering kita kenal dengan istilah SOP yang merupakan kependekkan dari Standar Operasional Prosedur. SOP sendiri menjadi sesuatu hal yang penting dalam perusahaan karena tanpa adanya SOP tersebut maka bisa dipastikan bahwa proses pelayanan dan juga kegiatan operasional lainnya yang ada dalam suatu perusahaan jasatidak akan berjalan sebagaimana mestinya dan bahkan jauh dengan apa yang diharapkan.

Adapun SOP sebagai berikut :

1. Dalam melayani calon penumpang maupun pelanggan harus selalu berorientasi kepada keinginan maupun kebutuhan.
2. Kualitas layanan harus "CARE" yaitu cepat, akurat, ramah, empati.
3. Berpenampilan prima, pengetahuan luas dan menguasai pekerjaan, percaya diri , komunikatif dan berkemampuan untuk melayani serta bersikap profesional dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab.
4. Dalam menangani keluhan pelanggan tetap bersikap tenang, ramah dan sopan. 5. Mengucapkan kata "MAAF" atas permasalahan yang dirasakan kurang menyenangkan pelanggan.
5. Selalu mengucapkan salam saat pertama kontak dengan pelanggan dan ucapkan terimakasih apabila selesai melayani

Job Deskripsi *Check in counter*

Check in counter adalah unit kerja tahap awal dari seluruh tahapan penerbangan yang bertugas untuk menerima proses check in yang dilakukan oleh penumpang agar dapat memperoleh dokumen yang bernama boarding pass, sehingga penumpang yang akan naik kedalam suatu pesawat dapat masuk kedalam ruang tunggu keberangkatan. Oleh karena itu Staff Check- in counter dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik (customer satisfaction) sebagai kesan yang mendalam bagi penumpang sehingga diharapkan penumpang akan tetap memilih terbang bersama Lion Air Group. SOP mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 tahun 2012 tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri. Adapun job deskripsi / tugas utama dari Check in counter adalah sebagai berikut :

1. Petugas harus sudah ada ditempat dua jam sebelum schedule time departure (STD) pesawat yang pertama.
2. Sambut penumpang dengan salam dan segera melayani.
3. Memeriksa tiket penumpang sesuai dengan kelengkapan validitas status.

4. Untuk penumpang yang membawa bagasi cek seluruh barang bawaannya (ukuran dan beratnya) termasuk dengan mekanisme security questions dan menyampaikan mengenai barang yang bisa dibawa ke kabin dan harus yang harus dibagasi. Memberikan kabin label untuk barang yang dibawa ke dalam kabin dan label bagasi yang dibagasi kemudian tempelkan claim tag pada tiketnya.
5. Menyediakan sticker yang cukup untuk keperluan bagasi khusus seperti sticker fragile dan sticker side up.
6. Sebelum menyerahkan boarding pass dan dokumen perjalanan kepada penumpang, menginformasi terlebih dahulu mengenai :
 - Nomor dan tujuan penerbangan
 - Letak ruang tunggu
 - Nomor tempat duduk
 - Waktu naik pesawat (boarding time)
 - Konfirmasi jumlah dan tujuan bagasi
7. Menyerahkan boarding pass dan dokumen perjalanan langsung kepada penumpang dan mempersilahkan penumpang segera ke boarding lounge serta mengucapkan terimakasih dan selamat jalan.

Aktivitas Magang

Kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis berdurasi 3 jam pada setiap harinya dengan waktu kerja 10 jam sehari dan dalam 3 hari kerja dan 1 hari libur. Yang dilakukan selama kegiatan magang adalah setiap hari mengikuti pre-duty sebelum memulai pekerjaan dan mengikuti post-duty setelah selesai melakukan pekerjaan magang. Kegiatan utama pada saat magang yang dilakukan di PT. Lion Mentari Airlines Surabaya adalah di check-in counter yang membantu penumpang check in yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara seperti mencocokkan identitas penumpang dengan tiket penumpang, memasukkan nama penumpang ke passenger list kemudian menimbang barang bawaan/ bagasi serta menginput barang bawaan/ bagasi jika penumpang tersebut mempunyai bagasi cabin.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket). Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebar kuesioner terhadap penumpang maskapai Lion Air di Internasional Juanda Airport.

Survey Pengaruh pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan konsumen yaitu dengan menggunakan metode kuisisioner atau angket yang di distribusikan kepada 30 sampel penumpang Lion Air grup. Pertanyaan formulir sebagai berikut

1. Customer Experience
 - a. Staff Lion Air berpenampilan rapi, menarik, dan sopan
 - b. Staff Lion Air melayani saya dengan ramah dan baik
 - c. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan Maskapai Lion Air sesuai dengan kebutuhan customer
2. Kualitas Pelayanan
 - a. Staff Lion Air memberikan informasi dengan sangat jelas, cepat, dan tepat
 - b. Staff lion air sigap dan tepat dalam membantu saya ketika mengalami kesulitan
 - c. Staff lion Air bersikap adil dan memberikan keamanan dan kenyamanan kepadasaya saat melakukan boarding
 - d. Permohonan maaf dari staff Ketika ada kesalahan

- e. Staff Lion Air memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku
 - f. Saya sangat puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Lion Air
3. Dampak terhadap loyalitas Customer
 - a. Saya memberikan Informasi positif mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan
 - b. Saya merekomendasikan informasi positif mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh staff Lion Air
 - c. Saya merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat saya, untuk menggunakan jasa maskapai Lion Air

Dari pertanyaan diatas diberikan opsi pilihan ganda yaitu Point 1 : Sangat tidak setuju

Point 2 : Tidak Setuju Point 3 : Netral

Point 4 : Setuju

Point 5 : Sangat Setuju

Dalam kegiatan overview penerapan manajemen bisnis di dalam perusahaan, penulis menggunakan metode wawancara dan observasi Kegiatan wawancara dalam magang kerja ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dari kordinator landside, manual book check in counter dan wawancara kepada HRD perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kegiatan membagikan kuisisioner berupa link google form kepada customer/ penumpang Lion Air grub didapatkan data sebagai berikut

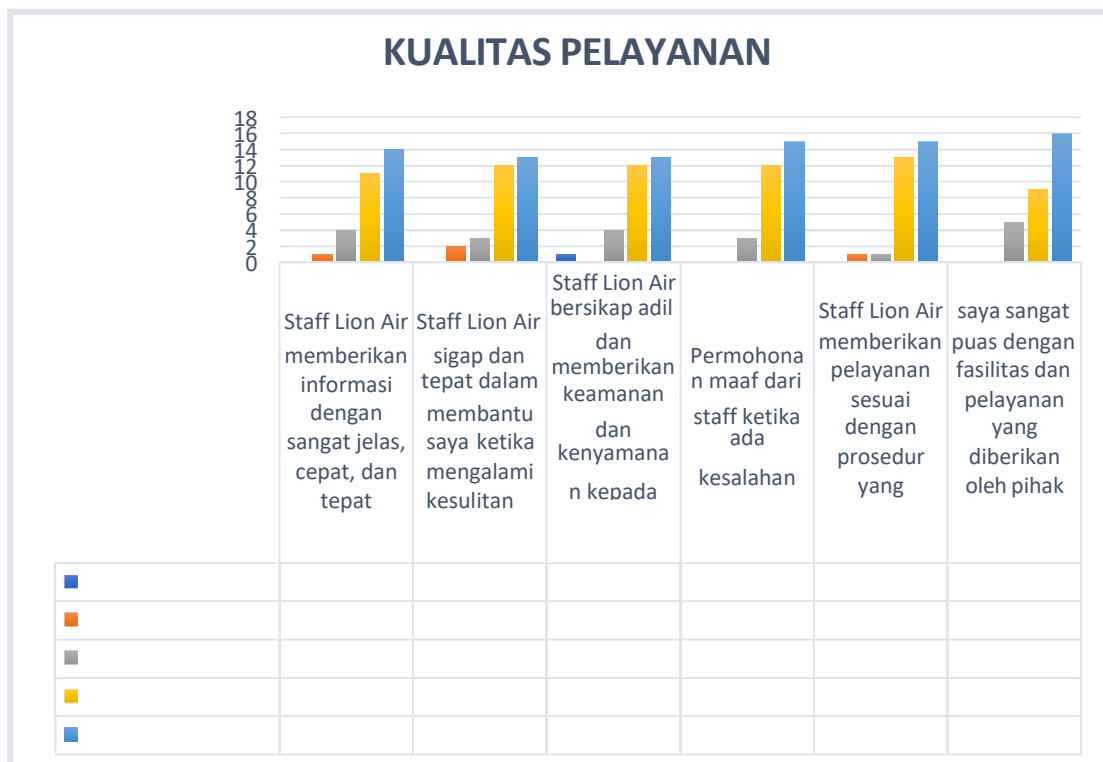
Grafik 1 Customer Experience



	sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Pelayanan dan fasilitas yang diberikan Maskapai Lion Air sesuai dengan kebutuhan saya	1	1	4	10	14
Staff Lion Air melayani saya dengan ramah dan baik	1	0	3	8	18
Staff Lion Air berpenampilan rapih, menarik, bersih dan sopan	1	0	2	6	21

Grafik 1 menunjukkan pengalaman customer atau penumpang pengguna maskapai Lion Air. Dari grafik tersebut dapat dilihat pelayanan dan fasilitas maskapai Lion Air telah sesuai dengan kebutuhan customer, Staff Lion Air melayani customer dengan sangat ramah dan baik, Staff Lion Air berpenampilan rapi, menarik, bersih dan sopan memiliki nilai yang tinggi hingga mencapai 70%.

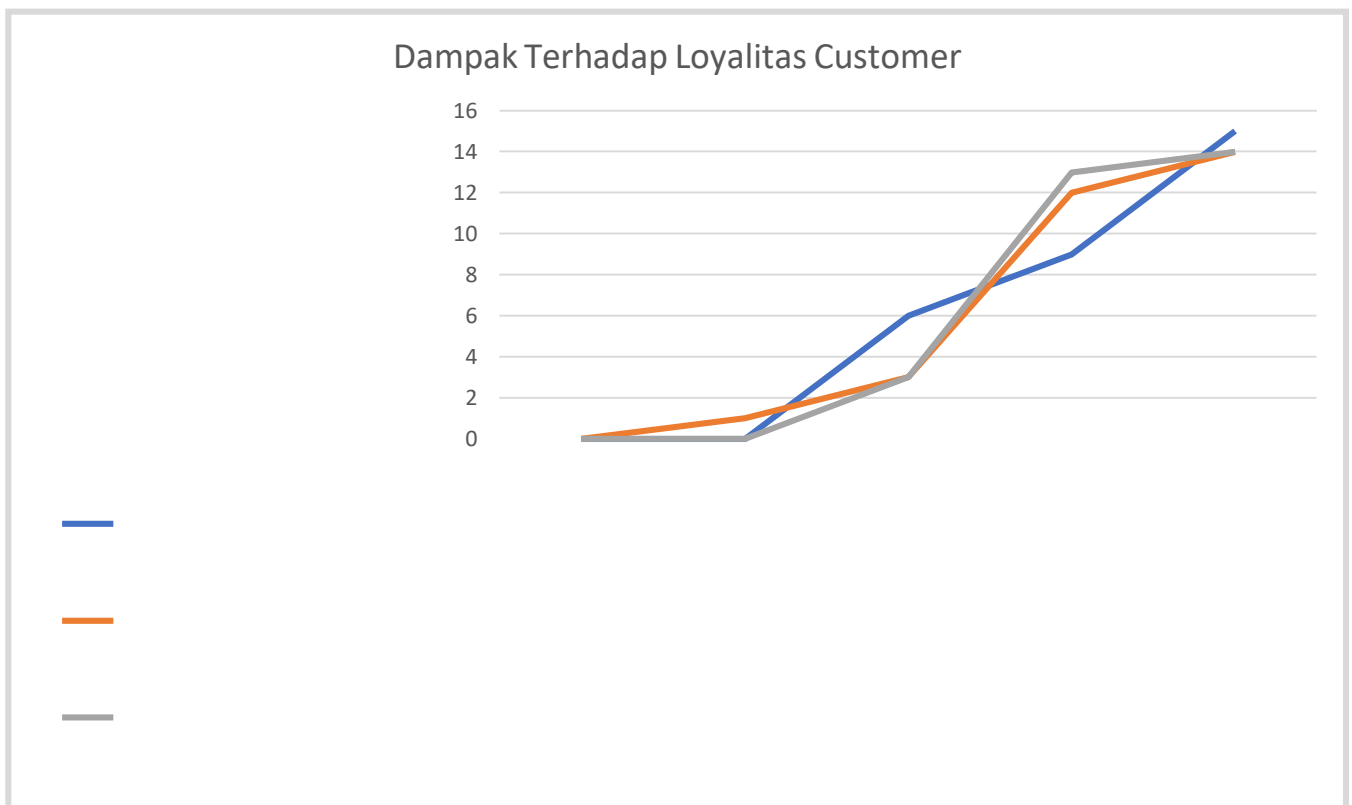
Grafik 2 Kualitas pelayanan karyawan maskapai Lion Air



			saya saat melakuka n...		berlaku	Lion Air
sangat tidak setuju	0	0	1	0	0	0
tidak setuju	1	2	0	0	1	0
netral	4	3	4	3	1	5
setuju	11	12	12	12	13	9
sangat setuju	14	13	13	15	15	16

Grafik 2 menunjukkan penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan karyawan maskapai Lion Air. Dari grafik tersebut dapat dilihat dari semua topik pernyataan memiliki point yang tinggi. Banyaknya responden yang memberikan nilai sangat puas terbanyak terdapat pada “karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan adanya permohonan maaf dari staff ketika ada kesalahan “ yaitu sebanyak 50%.

Grafik 3 Dampak terhadap loyalitas customer



	sangat tidak setuju	tidak setuju	netral	setuju	sangat setuju
Saya memberikan informasi positif mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh staff Lion Air	0	0	6	9	15
Saya merekomendasikan kepada keluarga dan kerabat saya, untuk menggunakan jasa maskapai Lion Air	0	1	3	12	14
Saya akan terus menggunakan jasa Maskapai Lion Air untuk kebutuhan transportasi saya	0	0	3	13	14

Grafik 3 menunjukkan feedback yang diberikan penumpang maskapai Lion Air terhadap tingkat kepuasan pelayanan karyawan. Dampak positif yang diberikan penumpang dapat dilihat dari tingginya nilai point “sangat setuju” berupa memberikan informasi positif mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh staff Lion Air, penumpang merekomendasikan kepada keluarga atau kerabat untuk menggunakan jasa maskapai, dan penumpang akan menggunakan jasa maskapai Lion Air untuk kebutuhan transportasi pada perjalanan selanjutnya.

Dari hasil Analisa pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan karyawan maskapai Lion Air tidak terlepas dari adanya penerapan manajemen bisnis yang bagus pada perusahaan. Diantaranya :

a. E-Business

Pesatnya perkembangan teknologi sehingga membuat Lion Group juga ikut menyediakan akses pelayanan online untuk lebih membantu penumpang dalam bertransaksi. Kini semua pelanggan setia Lion Air bisa mengakses web www.lionair.co.id/id untuk mencari tahu informasi tentang Lion Air, mulai dari pemesanan tiket online, periksa jadwal penerbangan, web check-in, pembayaran/epayment, perubahan jadwal, informasi tiket promo, dan bagasi prabayar. Namun selain itu, lion air tetap melakukan konfirmasi langsung melalui telepon untuk pemberitahuan apabila ada perubahan jadwal atau informasi lainnya yang kiranya penting untuk setiap customer.

b. Leadership

Gaya kepemimpinan leader Lion Air tidak jauh berbeda dengan penjabaran tentang budaya organisasi yang telah tertanam didalam perusahaannya. Tidak hanya tentang kepedulian terhadap seluruh karyawannya ataupun mementingkan skill para karyawannya, Leader Lion Air juga sangat peduli dengan kenyamanan dan kepuasan pelanggannya.

c. Budaya Organisasi

Didalam PT. Lion Mentari Airliness budaya organisasi perusahaan sudah sangat bagus. Budaya organisasi yang bagus dapat mempengaruhi perilaku karyawan dari perspektif yang sama berdasarkan adaptasi karyawan dan penyesuaian yang baik terhadap lingkungan kerja saat sesuai karakteristik lingkungan organisasi dengan orientasi personal. Oleh karena itu penting bagi seorang karyawan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan dan peraturan atau ketentuan perusahaan yang ada

d. Global Marketing

PT. Lion Mentari Airliness “Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional

yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah diterapkan.” Dengan adanya kualitas pelayanan dan penerapan Global Marketing di PT. Lion Mentari Airlines, perusahaan tersebut dapat menjangkau banyak daerah pelosok negeri dan Internasional hingga mempunyai jumlah armada dan jam penerbangan tertinggi di Indonesia.

e. Aspek Hukum dan Bisnis

PT. Lion Mentari Airlines yang dimana pelanggaran terhadap kecurangan apapun akan di tindak tegas dan akan di beri peringatan dan berakibat dikeluarkan secara sepihak oleh perusahaan. Serta tindakan manipulasi pada bagasi dan data penumpang akan ditindaklanjuti dan akan di berlakukan dengan serius pada setiap karyawan siapapun yang melanggar, aturan ini dibuat dan telah disetujui oleh karyawan pada tanda tangankontrak sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku.

KESIMPULAN

1. Penerapan Manajemen strategi perusahaan yang kemudian dijabarkan sesuai global marketing, e-bussnises, leadership, budaya organisasi, aspek hukum dan bisnis sesuai dengan teori pada pembelajaran kuliah.
2. Kualitas Pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan PT. Lion Mentari Airlines di Bandara Internasional Juanda.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.lionair.co.id/>

<https://www.lionair.co.id/tentang-kami/pimpinan-kami>