

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Kota Semarang

2.1.1 Sejarah Kota Semarang

Sejarah Semarang berawal kurang lebih pada abad ke-6 M, yaitu daerah pesisir yang bernama Pragota (sekarang menjadi Bergota) dan merupakan bagian dari kerajaan Mataram Kuno. Daerah tersebut pada masa itu merupakan pelabuhan dan di depannya terdapat gugusan pulau-pulau kecil. Akibat pengendapan, yang hingga sekarang masih terus berlangsung, gugusan tersebut sekarang menyatu membentuk daratan. Bagian kota Semarang Bawah yang dikenal sekarang ini dengan demikian dahulu merupakan laut. Pelabuhan tersebut diperkirakan berada di daerah Pasar Bulu sekarang dan memanjang masuk ke Pelabuhan Simongan, tempat armada Laksamana Cheng Ho bersandar pada tahun 1435 M. Di tempat pendaratannya, Laksamana Cheng Ho mendirikan kelenteng dan masjid yang sampai sekarang masih dikunjungi dan disebut Kelenteng Sam Po Kong (Gedung Batu).

Pada akhir abad ke-15 M ada seseorang ditempatkan oleh Kerajaan Demak, dikenal sebagai Pangeran Made Pandan (Sunan Pandanaran I), untuk menyebarkan agama Islam dari perbukitan Pragota. Dari waktu ke waktu daerah itu semakin subur, dari sela-sela kesuburan itu tumbuhlah pohon asam yang jarang (bahasa Jawa: asem arang), sehingga memberikan gelar atau nama daerah itu yang kemudian menjadi Semarang.

Sebagai pendiri desa, kemudian menjadi kepala daerah setempat, dengan gelar Kyai Ageng Pandan Arang I. Sepeninggalnya, pimpinan daerah dipegang oleh putranya yang bergelar Pandan Arang II (kelak disebut sebagai Sunan Bayat atau Sunan Pandanaran II atau Sunan Pandanaran Bayat atau Ki Ageng Pandanaran atau Sunan Pandanaran saja). Di bawah pimpinan Pandan Arang II, daerah Semarang semakin menunjukkan pertumbuhannya yang meningkat, sehingga menarik perhatian Sultan Hadiwijaya dari Kesultanan Pajang. Karena persyaratan peningkatan daerah dapat dipenuhi, diputuskan untuk menjadikan Semarang setingkat dengan Kabupaten. Pada tanggal 2 Mei 1547 bertepatan dengan peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW, tanggal 12 Rabiul Awal tahun 954 H disahkan oleh Sultan Hadiwijaya setelah berkonsultasi dengan Sunan Kalijaga. Tanggal 2 Mei kemudian ditetapkan sebagai hari jadi kota Semarang. Seiring dengan jatuhnya Pajang ke tangan Kesultanan Mataram, wilayah Semarang masuk dalam wilayahnya.

Pada tanggal 15 Januari 1678 Amangkurat II dari Kesultanan Mataram di Kartasura, menggadaikan Semarang dan sekitarnya kepada VOC sebagai bagian pembayaran hutangnya. Dia mengklaim daerah Priangan dan pajak dari pelabuhan pesisir sampai hutangnya lunas. Pada tahun 1705 akhirnya Susuhunan Pakubuwono I menyerahkan Semarang kepada VOC sebagai bagian dari perjanjiannya karena telah dibantu untuk merebut kembali Keraton Kartasura. Sejak saat itu Semarang resmi menjadi kota milik VOC dan kemudian Pemerintah Hindia Belanda.

Pada tahun 1906 dengan Stadblat Nomor 120 tahun 1906 dibentuklah pemerintah Gemeente. Pemerintah kota besar ini dikepalai oleh seorang Burgemeester (Walikota). Sistem Pemerintahan ini dipegang oleh orang-orang Belanda berakhir pada tahun 1942 dengan datangnya pemerintahan pendudukan Jepang.

Pada masa Jepang terbentuklah pemerintah daerah Semarang yang dikepalai Militer (Shico) dari Jepang. Didampingi oleh dua orang wakil (Fuku Shico) yang masing-masing dari Jepang dan seorang bangsa Indonesia. Tidak lama sesudah kemerdekaan, yaitu tanggal 15 sampai 20 Oktober 1945 terjadilah peristiwa kepahlawanan pemuda-pemuda Semarang yang bertempur melawan balatentara Jepang yang bersikeras tidak bersedia menyerahkan diri kepada Pasukan Republik. Perjuangan ini dikenal sebagai Pertempuran Lima Hari.

Tahun 1946 Inggris atas nama Sekutu menyerahkan kota Semarang kepada pihak Belanda. Ini terjadi pada tanggal 16 Mei 1946. Tanggal 3 Juni 1946 dengan tipu muslihat, pihak Belanda menangkap Mr. Imam Sudjahri, wali kota Semarang sebelum proklamasi kemerdekaan. Selama masa pendudukan Belanda tidak ada pemerintahan daerah kota Semarang. Namun para pejuang di bidang pemerintahan tetap menjalankan pemerintahan di daerah pedalaman atau daerah pengungsian di luar kota sampai dengan bulan Desember 1948. daerah pengungsian berpindah-pindah mulai dari kota Purwodadi, Gubug, Kedungjati, Salatiga, dan akhirnya di Yogyakarta. Pimpinan pemerintahan berturut-turut dipegang oleh R. Patah, R. Prawotosudibyo dan Mr. Ichsan. Pemerintahan pendudukan Belanda yang dikenal dengan Recomba berusaha membentuk

kembali pemerintahan Gemeente seperti pada masa kolonial dulu di bawah pimpinan R Slamet Tirtosubroto. Hal itu tidak berhasil, karena dalam masa pemulihan kedaulatan harus menyerahkan kepada Komandan KMKB Semarang pada bulan Februari 1950. tanggal 1 April 1950 Mayor Suhardi, Komandan KMKB. menyerahkan kepemimpinan pemerintah daerah Semarang kepada Mr Koesoedibyono, seorang pegawai tinggi Kementerian Dalam Negeri di Yogyakarta. Ia menyusun kembali aparat pemerintahan guna memperlancar jalannya pemerintahan. (Sumber: Wikipedia)

2.1.2 Geografi

Daerah dataran rendah di Kota Semarang sangat sempit, yakni sekitar 4 kilometer dari garis pantai. Dataran rendah ini dikenal dengan sebutan kota bawah. Kawasan kota bawah seringkali dilanda banjir, dan di sejumlah kawasan, banjir ini disebabkan luapan air laut (rob). Di sebelah selatan merupakan dataran tinggi, yang dikenal dengan sebutan kota atas, di antaranya meliputi Kecamatan Candi, Mijen, Gunungpati, Tembalang dan Banyumanik. Pusat pertumbuhan di Semarang sebagai pusat aktivitas dan aglomerasi penduduk muncul menjadi kota kecil baru, seperti di Semarang bagian atas tumbuhnya daerah Banyumanik sebagai pusat aktivitas dan aglomerasi penduduk Kota Semarang bagian atas menjadikan daerah ini cukup padat. Fasilitas umum dan sosial yang mendukung aktivitas penduduk dalam bekerja maupun sebagai tempat tinggal juga telah terpenuhi. Banyumanik menjadi pusat pertumbuhan baru di Semarang bagian atas, dikarenakan munculnya aglomerasi perumahan di daerah ini. Dahulunya

Banyumanik hanya merupakan daerah sepi tempat tinggal penduduk Semarang yang bekerja di Semarang bawah (hanya sebagai dormitory town). Namun saat ini daerah ini menjadi pusat aktivitas dan pertumbuhan baru di Kota Semarang, dengan dukungan infrastruktur jalan dan aksesibilitas yang terjangkau. Fasilitas perdagangan dan perumahan baru banyak bermunculan di daerah ini, seperti Carefour, Mall Banyumanik, Ada Swalayan, Perumahan Banyumanik, Perumahan Pucang Gading, dan fasilitas pendidikan baik negeri maupun swasta, seperti Unnes, Undip, Polines, Unika, dll, dengan dukungan akses jalan tol dan terminal moda yang memperlancar transportasi. Cepatnya pertumbuhan di daerah ini dikarenakan kondisi lahan di Semarang bawah sering terkena bencana rob banjir. (Sumber: Wikipedia)

2.1.3 Ekonomi

Ekonomi Kota Semarang cukup besar karena statusnya sebagai ibu kota provinsi Jawa Tengah. Perekonomian Kota Semarang menurut data BPS 2016 didominasi sektor Industri dan sektor Perdagangan. PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) 2016 atas dasar harga berlaku mencapai Rp. 54,38 Triliun. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi ditandai dengan banyaknya gedung tinggi berupa hotel, kantor dan apartemen di Kota Semarang; Daftar gedung tertinggi di Semarang menunjukkan Kota Semarang memiliki 30 gedung dengan ketinggian minimal 12 lantai dan 75 gedung dengan ketinggian berkisar antara 7-11 lantai. (Sumber: Wikipedia)

2.2 Bandara Internasional Ahmad Yani

2.2.1 Sejarah Bandara Internasional Ahmad Yani

Pada mulanya Bandar Udara Ahmad Yani Semarang merupakan Pangkalan Udara Angkatan Darat. Lalu dibentuk Perwakilan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara di Pangkalan Udara Achmad Yani Semarang sebagai realisasi atas perubahan status pelabuhan udara Kalibanteng dengan surat keputusan bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan Darat, sesuai dengan Nomor: KEP-932/9/1966, 83/1966 dan S2/1/-PHB tanggal 31 Agustus tahun 1966, tentang status Pelabuhan Udara Bersama Kalibanteng Semarang.

Sejalan dengan peningkatan frekuensi penerbangan sipil, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pegelolah Bandar Udara Achmad Yani di serahkan kepada PT. (Persero) Angkasa Pura I. Terhitung tanggal 1 Oktober 1995 kepemilikan dan pengopersian Bandara Ahmad Yani diserahkan pada PT. (Persero) Angkasa Pura I dengan pembinaan teknis tetap dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Seiring dengan perkembangan arus global, pengguna jasa menghendaki adanya penerbangan internasional. Dengan demikian, tanggal 10 Agustus 2004 dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 64 Th 2004 yang mengatur pelayanan Angkatan Udara ke atau dari Luar negeri melalui Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, telah diresmikan Oleh Gubernur Kepala Daerah Jawa Tengah pada hari selasa tanggal 31 Agustus 2004.

2.2.2 Data Umum Bandara Internasional Ahmad Yani

Bandara Ahmad Yani merupakan satu-satunya bandara yang ada di Kota Semarang yang beralamat di Jalan Puad Ahmad Yani. Lokasi bandara tersebut berada di $06^{\circ} .58^{0}35^0$ LS / $110^{\circ} .22^{0}38^0$ BT, dengan luas 126,691 Ha. Jam operasi Bandara Ahmad Yani yaitu 14 jam, dimulai dari pukul 06.00 - 22.00 WIB / 23.00 - 15.00 UTC. Jarak bandara Ahmad Yani dari pusat Kota Semarang yaitu sekitar 5km.

Bandara Ahmad Yani memiliki kapasitas penumpang internasional sebanyak 425.000 pax pertahun, dengan luas 934 m². Sedangkan untuk domestik memiliki kapasitas sebesar 520.000 pax pertahun, dengan luas 468 m². Untuk kapasitas parkir kendaraan di bandara yaitu seluas 5.690 m², sedangkan untuk pelataran GSE seluas 840 m². Pelayanan umum yang ada di bandara tersebut adalah bank, restaurant, counter pariwisata.

2.2.3 Rute Penerbangan dari Bandara Ahmad Yani

Tabel 2.1
Rute Penerbangan dari Bandara Ahmad Yani Semarang

Maskapai	Tujuan
AirAsia	Kuala Lumpur—Internasional
Airfast Indonesia	Karimunjawa
Batik Air	Jakarta—Halim Perdanakusuma, Jakarta—Soekarno—Hatta
Citilink	Jakarta—Halim Perdanakusuma, Jakarta—Soekarno—Hatta
Garuda Indonesia	Denpasar/Bali, Jakarta—Soekarno—Hatta
Garuda Indonesia dioperasikan oleh Explore dan Explore Jet	Ketapang, Makassar, Mataram—Lombok, Pangkalan Bun, Surabaya
Indonesia AirAsia	Singapura
Kal Star Aviation	Bandung, Ketapang, Pangkalan Bun, Pontianak, Sampit
Lion Air	Balikpapan, Banjarmasin, Batam, Jakarta—Soekarno—Hatta
Nam Air	Jakarta—Soekarno—Hatta
SilkAir	Singapura
Sriwijaya Air	Jakarta—Soekarno—Hatta, Surabaya
Trigana Air Service	Pangkalan Bun
Wings Air	Bandung, Denpasar/Bali, Pangkalan Bun, Surabaya

Sumber: Wikipedia

2.3 Lion Air

2.3.1 Sejarah Lion Air

Lion Air merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi penerbangan yang terkenal di Indonesia. Lion Air merupakan maskapai pertama di Indonesia yang menggunakan armada jenis Boeing 737-900ER dengan jumlah yang cukup banyak. Sejak mendapatkan izin usaha dari departemen perhubungan pada Oktober 1999, Kirana Brothers yang merupakan pendiri dari perusahaan penerbangan swasta nasional PT. Lion Airlines yang dikenal dengan Lion Air dengan melalui proses yang panjang dan waktu yang lama Lion Air melakukan terbang perdana tepat tanggal 30 Juni 2000 dengan rute Jakarta-Pontianak menggunakan pesawat B737-200. Untuk tanggal 30 Juni ditetapkan sebagai hari kelahiran maskapai penerbangan Lion Air.

Pada tahap awal, Lion Air langsung menggebrak dengan tarif yang terjangkau konsumen, empat bulan kemudian, 7 Oktober 2000 Lion Air membuka rute kedua, Jakarta-Pekanbaru dengan menggunakan pesawat B737-200. Penerbangan pada jalur ini dikoneksikan dengan tujuan Singapura, setelah maskapai penerbangan ini mendapat sertifikat AOC (Air Operator Certificate) dari Departemen Perhubungan RI yang mengacu pada Federal Aviation Administration (FAA).

Hingga pertengahan 2005, bersama dengan penerbangan Internasional lainnya, Lion Air menempati terminal 2F Bandara Soekarno-Hatta, sedangkan perusahaan penerbangan lokal atau penerbangan domestik menempati terminal Satu. Faktor tersebut, selain mampu memberikan para penumpang kemudahan

penerbangan sambungan ke Indonesia atau dari Indonesia ke tujuan Internasional lainnya, juga memberikan keuntungan lebih dari segi prestise. Tetapi kemudian Lion Air dipindahkan ke terminal 1A dan penerbangan ke Pulau Sumatera, Batam, Pangkalpinang, dan Palangkaraya dioperasikan di terminal 1B (mulai 11 Oktober 2010) hingga saat ini. Sedangkan semua penerbangan internasional Lion Air dilayani dari terminal 2E.

Pada 2005, Lion Air memiliki 24 pesawat penerbangan yang terdiri dari 19 seri McDonnell Douglas MD-82 dan 5 pesawat DHC-8-301. Untuk memenuhi layanan yang rendah biaya, armada Lion Air didominasi oleh MD-80 karena efisiensi dan kenyamanannya. Dalam upaya meremajakan armadanya, Lion Air telah memesan 178 Boeing 737-900ER yang akan diantar bertahap dari 2007 hingga 2014. Lion Air berencana bersaing baik dengan Garuda Indonesia maupun Saudi Arabian Airlines untuk menerbangi rute-rute umroh bahkan haji dengan pesawat Boeing 747-400. 2 (dua) Pesawat Boeing 747-400 sudah masuk dalam armadanya.

Konsep jasa angkutan udara yang ditawarkan Lion Air menarik perhatian publik, terutama masyarakat yang belum pernah menggunakan pesawat udara. Karena berpedoman pada profesionalisme dalam hal pelayanan dan tarif yang terjangkau masyarakat konsumen dari berbagai kalangan. Meskipun demikian maskapai penerbangan Lion Air tetap mengutamakan keselamatan dalam penerbangan, sesuai dengan peraturan penerbangan sipil dan prosedur International Civil Aviation Organization (ICAO).

2.3.2 Logo Lion Air

Presiden Direktur Lion Air, Rusdi Kirana memiliki kebiasaan yang mungkin bagi sebagian orang kurang baik. Yakni mengkhayal. Kebiasaan mengkhayal itu dia lakukan sejak masih kecil, terutama menjelang tidur. "Mengkhayal tentang sesuatu yang positif sangat berguna," katanya.

Diapun mengaku, sikap dan visi bisnisnya banyak dipengaruhi kebiasaan mengkhayal tersebut. Sebelum menjalankan usaha, direnungkan dulu, apa kira-kira untung ruginya kalau mengelola bisnis yang akan digarap. Terjun ke dunia bisnis secara mandiri sebetulnya baru dia lakukan sejak tahun 1990.

Tapi sebelumnya, pria kelahiran Jakarta tersebut sudah mulai bekerja yakni sebagai karyawan pada sebuah perusahaan biro perjalanan tahun 1984. Waktu itu, Rusdi bekerja sambil kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Pancasila. Selama enam tahun berkiprah di dunia biro perjalanan, Rusdi sudah merasa mapan untuk mengelola usaha sendiri, sehingga setelah lulus kuliah tahun 1989, dia mempersiapkan untuk mendirikan perusahaan baru. Yakni Lion Tour.

Nama itu diambil dari simbol kelahirannya yang 17 Agustus yakni bintang Leo. Kebetulan simbolnya kepala singa atau lion. Singa merupakan lambang semangat dan keberanian. Maka jadilah nama Lion Tour. Dan ketika memulai menggarap bisnis penerbangan, lambang yang digunakan tetap sama, hanya saja gambar kepala singa ditambah dengan sayap dan matahari. Sayap sebagai jenis usaha yakni penerbangan dan matahari itu merupakan kebutuhan bagi semua orang. (Sumber: <http://818.blogspot.co.id/2008/07/sejarah-lion-air.html>)

Gambar 2.1

Logo Lion Air



Sumber: www.lionair.co.id

2.3.3 Visi dan Misi Maskapai Lion Air

Maskapai Lion Air mengusung visi untuk menjadikan industry penerbangan memberikan akses luas-luasnya kepada konsumen dari berbagai latar belakang sosial, inilah kemudian menjadikan moto Lion Air “*We Make Poople Fly*”.

a. Visi

Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangandomestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan yang telah ditetapkan

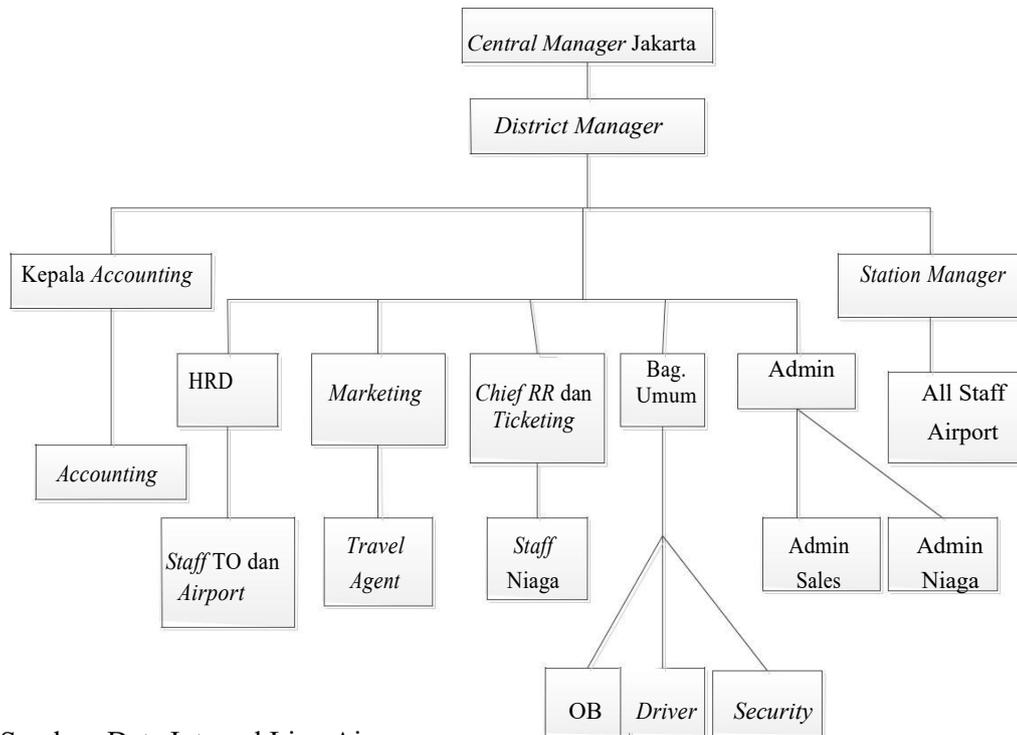
b. Misi

Menjadi perusahaan penerbangan nasional inovatif, efisien dan professional dalam menjangkau beberapa kota yang ada di Indonesia sehingga akan lebih banyak pengguna yang dapat terbang bersama Lion Air.

2.3.4 Struktur Organisasi Lion Air

Gambar 2.2

Struktur Organisasi Lion Air



Sumber: Data Internal Lion Air

a) Central Manager

Central manager Jakarta merupakan kantor pusat Lion Air yang berlokasi di Jakarta dan membawahi seluruh *district manager*.

b) Distric Manager

District manager tersebut bekerjasama dengan kepala *accounting* (membawahi staf akunting) dan *station manager* (membawahi semua staf di *airport*). *District manager* juga membawahi lima bagian yang bekerjasama

dengannya yaitu HRD , *marketing*, bagian *ticketing* dan reservasi, bagian umum, dan administrasi.

c) Kepala Accounting

Kepala accounting merupakan pimpinan atas divisi akuntansi yang mengatur dan mengontrol atas jalannya departemen-departemen di dalam nya.

d) Accounting

accounting bertugas mencatat, memeriksa, dan melaporkan semua transaksi yang berkaitan dengan keuangan perusahaan.

e) Station Manager

Station Manager memiliki fungsi untuk memimpin dan mengkoordinir semua proses administrasi di tiap bandara. Seperti proses administrasi maskapai lion air di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.

f) HRD

HRD bertanggungjawab atas *town office staff* di bandara dan bertugas membuat setiap karyawan di perusahaan Lion Air mampu memaksimalkan kemampuan terbaik setiap individu karyawan untuk melayani perusahaan secara lebih baik.

g) Marketing

Marketing bertugas menyusun strategi untuk dapat menjual jasa dari maskapai lion air yang mempunyai target pasar sesuai dengan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Marketing berhubungan dengan *tours and travel agents*.

h) Ticketing dan Reservasi

bekerjasama dengan staf niaga dalam hal pemesanan tiket.

i) Bag. Umum

Bertanggung jawab atas kinerja OB atau *office boy*, *driver* dan *security*.

j) Admin

Admin memastikan segala kegiatan yang bersifat administratif / ketatausahaan kantor Lion Air berjalan dengan baik dan lancar. Admin terbagi atas dua bagian yaitu administrasi penjualan dan administrasi niaga.

2.3.5 Produk dan Layanan Lion Air

Lion Air menjadi pilihan nomor satu bagi penumpang saat kedatangannya menjadi operator bertarif-rendah di Indonesia. Merupakan maskapai swasta terbesar dengan jumlah armada lebih dari 100. Terus-menerus memperluas layanannya, Lion Air menjadi maskapai yang sangat penting di pasar udara Indonesia.

Sejak saat itu tumbuh sebagai maskapai domestik terbesar di Indonesia (untuk setiap penerbangan Lion Air memiliki 12 kelas tiket, dan sistem yang memastikan bahwa penerbangan tidak berjalan pada kerugian). Lion Air sekarang beroperasi dengan Boeing 737-900ER, Boeing 737-300, Boeing 737-400 dan Boeing MD-90. Wings Air, bersama-sama dengan Batik Air, Thai Lion Air, Malindo Air dan Lion bizjet, merupakan salah satu anak perusahaan dari Lion Air. Lion Air menawarkan

kelas bisnis / eksekutif pada beberapa rute, sementara Wings Air berfokus pada kelas dasar saja.

2.3.5.1 Layanan Pemesanan Tiket

Untuk memesan tiket pesawat Lion, sudah dipermudah dengan penggunaan media online, melalui website travel agent seperti traveloka di www.traveloka.com, pegi-peggi di www.pegipegi.com dan sebagainya atau melalui website Lion Air sendiri di www.lionair.co.id. Dan bisa juga melalui atm ataupun melalui kounter indomaret/alfamart.

2.3.5.2 Kelas Bisnis Vs Kelas Ekonomi Lion Air

Kelas bisnis Lion Air menawarkan lebih banyak ruang di kabin serta layanan personal dan tingkat privasi yang lebih tinggi. Kursi kulit lebih nyaman (ruang kaki yang luas dari 38"), penumpang juga dapat menikmati makanan dalam penerbangan – pilihan yang tersedia di Kelas Ekonomi jarak jauh, penerbangan internasional. Pelanggan kelas bisnis juga mendapatkan akses ke ruang pribadi.

Lion Air kelas ekonomi menawarkan ruang yang lebih dalam kabin (ruang kaki yang luas dari 29" dengan jok kulit). Bagasi gratis 15 kg untuk penerbangan domestik dan 20 kg untuk penerbangan Internasional. Tidak ada pilihan untuk hiburan dalam penerbangan, hidangan disediakan secara cuma-cuma.

2.3.5.3 Passport Club

Passpor Club adalah program premium khusus yang memungkinkan penumpang untuk menikmati manfaat dari terbang dengan operator, seperti mendapatkan Lion miles dan dapat ditukarkan untuk tiket penerbangan gratis, prioritas check-in, akses gratis ke ruang tunggu pribadi dan bagasi tambahan.

2.3.5.4 Check-In dan Waktu Boarding

Penerbangan domestik Indonesia: check-in biasanya dimulai 2 jam sebelum waktu keberangkatan; konter check-in tutup 45 menit sebelum waktu keberangkatan. Penerbangan internasional: check-in dimulai 2,5 jam sebelum waktu keberangkatan; konter check-in tutup 45 menit sebelum waktu keberangkatan. Prioritas check-in dan boarding tersedia bagi anggota Passport Club Lion Air.

Untuk Lion Air, penumpang dapat memilih kursi pesawat jika melakukan check-in online, tanpa biaya tambahan. Apabila check-in di counter Lion Air di bandara, penumpang tidak dapat memilih tempat duduknya karena pemberian kursi tergantung kursi yang tersedia yang belum dipesan penumpang lain online. Tempat duduk di dekat pintu atau jendela darurat hanya diperuntukan penumpang dewasa yang mampu membantu di saat keadaan darurat.

2.3.5.5 Peraturan Bagasi Lion Air

1. Bagasi kabin

Penumpang diperbolehkan membawa satu tas jinjing dengan berat maksimum 7 kg dan dengan dimensi 40 cm x 30 cm x 20 cm ketika berada dalam pesawat. Batas bagasi kabin sama untuk penerbangan domestik di Indonesia dan untuk penerbangan internasional.

2. Bagasi bebas biaya

Lion Air menawarkan kelas tempat duduk ekonomi dan bisnis. Lion Air menetapkan kebijakan batas berat bagasi sampai 20 kg untuk kelas ekonomi dan 30 kg untuk kelas bisnis. Bagasi ini sama untuk kedua penerbangan domestik dan internasional. Bayi yang tidak disediakan kursi tidak memiliki hak untuk check-in bagasi bebas biaya. Papan selancar dan sepeda juga bisa dimasukkan ke dalam bagasi dengan tanpa tambahan biaya.

2.3.5.6 Layanan Komplain Maskapai Lion Air

Lion Air terbuka untuk menerima pengaduan dan saran dengan call center (021) 63798000. Dengan diketahuinya nomor tersebut secara publik, akan memberi kontrol bagi pihak Lion Air untuk terus meningkatkan pelayanan menuju arah yang lebih baik. Konsumen dapat menyampaikan semua keluhan mulai dari pelayanan hingga mungkin saja keterlambatan keberangkatan pesawat. Selain itu, contoh permasalahan yang bisa di adukan adalah berkaitan dengan barang bawaan. Bukan tidak mungkin di suatu waktu konsumen mengalami musibah tersebut saat

melakukan penerbangan. Maka konsumen dapat mengajukan komplain dan pengaduan tersebut.

2.3.5.7 Armada

Berikut daftar armada pesawat Lion Air

Tabel 2.2

Daftar Armada Pesawat Lion Air

Pesawat	Dalam Pelayanan	Pesanan	Penumpang
Airbus A330-300	3	–	440
Boeing 737-800	38	7	189
Boeing 737-900ER	71	35	214
Boeing 737 MAX 8	2	193	180
Boeing 737 MAX 9	–		TBA
Boeing 737 MAX 10	–	50	230
TOTAL	112	293	

(Sumber: Wikipedia)

a. Airbus A330-300

Airbus A330 merupakan sebuah pesawat terbang jet sipil komersial bermesin ganda (twinjet) jarak-menengah-hingga-jauh berkapasitas besar, berbadan lebar. Pesawat ini dibuat pada waktu yang sama dengan Airbus A340 bermesin empat. Diperkirakan bahwa pesawat ini digantikan oleh Airbus A350. Pesawat ini

dikembangkan dari Airbus A300, pesawat badan lebar perdana Airbus yang sangat sukses di pasaran.

A330-300, yang melakukan penerbangan perdananya pada 1993, dibangun sebagai pengganti A300. Pesawat ini berdasar pada badan A300-600 yang dipanjangkan tetapi dengan sayap, penyeimbang dan perangkat lunak terbang-dengan-kabel baru.

A330-300 mengangkut 295 penumpang dalam konfigurasi kabin tiga-kelas (335 dalam 2 kelas dan 440 dalam kelas tunggal) dengan jarak 10,500 km (5,650 NM). Pesawat ini memiliki kapasitas kargo besar, dapat disamakan dengan Boeing 747 pertama. Beberapa maskapai melakukan penerbangan kargo tengah malam setelah penerbangan penumpang pada siang hari.

Pesawat ini menggunakan dua mesin General Electric CF6-80E, Pratt & Whitney PW4000 atau Rolls-Royce Trent 700, kesemuanya diberi nilai ETOPS-180. US Airways merupakan maskapai peluncur di Amerika Serikat dengan semibilan A330-300.

A330-300 dapat disamakan dengan Boeing 777-200 dan McDonnell Douglas MD-11, yang kini sudah tidak diproduksi lagi.

b. Boeing 737

Boeing 737 merupakan salah satu jenis pesawat komersial berbadan sempit dengan mesin ganda (twin jet) yang diproduksi oleh Pabrik Boeing di Seattle, Amerikas Serikat. Awalnya pesawat ini merupakan pengembangan versi murah dari Boeing 707 dan Boeing 727 dengan kapasitas yang lebih sedikit dan berjarak

pendek. Boeng 737 adalah produk Boeing yang paling laris di pasar penerbangan dunia dengan penjualan lebih dari 8000 unit hingga akhir Desember 2014 dengan pesanan yang belum terkirim mencapai 4037 unit pada bulan Oktober 2014. Boeing 737 merupakan pesaing utama dari pesawat berlorong tunggal keluaran Airbus yaitu Airbus A320.

➤ Boeing 737-800

737-800 merupakan Varian 737NG yang paling populer dan paling sukses. Pengguna pertama varian ini adalah Hapag-Llyod Flug (Sekarang TUIFly). 737-800 merupakan pengganti dari Boeing 727-200.

➤ Boeing 737-900ER

Boeing 737-900ER merupakan Boeing 737-900 yang dikembangkan dan ditambah jarak tempuhnya. Pengguna pertama dari Pesawat ini adalah Lion Air dengan order mencapai 201 pesawat. 737-900ER pertama diterima oleh Lion Air pada tahun 2007.

c. Boeing 737 MAX

Boeing 737 MAX merupakan sebuah model pesawat yang saat ini masih dikembangkan oleh Boeing. Pesawat ini bertujuan untuk menggantikan Boeing 737 Next Generation. Pesawat ini merupakan generasi ke-4 dari Boeing 737. Peubahannya seperti mesin baru yaitu CFM International LEAP-1B yang lebih ekonomis dan penambahan ukuran pesawat. Sampai saat ini Boeing telah menerima pesanan 1.700 Boeing 737 MAX. Pesawat ini dijadwalkan akan diperkenalkan pada tahun 2017.

➤ Boeing 737 MAX 8

Boeing 737 MAX-8 merupakan pengganti dari Boeing 737-800

➤ Boeing 737 MAX 9

Boeing 737 MAX-9 merupakan Varian 737MAX terpanjang dan merupakan pengganti Boeing 737-900 dan 737-900ER.

2.3.5.8 Jadwal Penerbangan Lion Air di Bandara Ahmad Yani Semarang

Tabel 2.3

Jadwal Penerbangan Lion Air di Kota Semarang

No.	Lion Air	
	Keberangkatan	Kedatangan
1	Semarang - Balikpapan	Balikpapan - Semarang
2	Semarang - Banjarmasin	Banjarmasin - Semarang
3	Semarang - Batam	Batam - Semarang
4	Semarang - Jakarta Soekarno Hatta	Jakarta Soekarno Hatta - Semarang

Sumber: Wikipedia

2.4 Identitas Responden

Identitas responden adalah penjelasan tentang responden dengan deskripsi data primer meliputi jenis kelamin dan usia, . Dalam penelitian ini, terdapat 112 responden yang pernah menggunakan jasa Maskapai Lion Air. Berikut deskripsi identitas responden yang pernah menggunakan jasa Maskapai Lion Air.

2.4.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data primer yang dikumpulkan, diperoleh profil responden menurut jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 2.4
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	48	42.9
2	Perempuan	64	57.1
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 2.4 menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan yaitu sebesar 57.1%, sementara responden laki-laki tercatat sebesar 42.9%.

2.4.2 Umur Responden

Berdasarkan klasifikasi umur responden, maka diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

Tabel 2.5
Klasifikasi Umur Responden

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 20 tahun	13	11.6
2	20–29 tahun	55	49.1
3	30–39 tahun	29	25.9
4	40-49 tahun	8	7.1
5	50–59 tahun	6	5.4
6	≥ 60 tahun	1	0.9
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.5 jumlah responden terbesar berdasarkan usia produktif adalah responden yang berumur antara 20 - 29 tahun yaitu sebesar 49.1%, disusul secara berurutan mulai dari yang berusia antara 30 - 39 tahun sebesar 25.9%, usia < 19 tahun sebesar 11.6%, 40-49 tahun sebesar 7.1%, usia antara 50-59 tahun sebesar 5.4%, dan dengan presentase terkecil yaitu usia >60 sebesar 0.9%

2.4.3 Status Perkawinan Responden

Berdasarkan klasifikasi status perkawinan responden, maka diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

Tabel 2.6
Status Perkawinan Responden

No	Status Perkawinan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kawin	67	59.8
2	Belum Kawin	40	35.7
3	Janda	3	2.7
4	Duda	2	1.8
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 2.6 jumlah responden dengan status Menikah ada sebesar 59.8%, Belum Menikah sebesar 35.7% , Janda sebesar 2.7%, serta Duda sebesar 1.8%.

2.4.4 Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan klasifikasi pendidikan terakhir responden, maka diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

Tabel 2.7
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	48	42.9
4	Diploma/ Sarjana	55	49.1
5	Pascasarjana	9	8.0
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 2.7 menunjukkan jumlah responden dengan persentase terbesar berdasarkan pendidikan terakhir adalah Diploma/Sarjana yaitu sebesar 49.1%, diikuti dengan SMA 42.9%, pascasarjana sebesar 8.0%.

2.4.5 Pekerjaan Responden

Pekerjaan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pekerjaan utama atau kegiatan responden. Berdasarkan klasifikasi pekerjaan responden, maka diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

Tabel 2.8
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/ Mahasiswa	21	18.7
2	Pegawai Swasta	41	36.6
3	Pegawai Negeri / BUMN	30	26.8
4	Wiraswasta	15	13.4
5	Lainnya	5	4.5
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 2.8 menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar berdasarkan pekerjaan adalah Pegawai Swasta yaitu sebesar 36.6%. Sedangkan persentase terkecil yakni kategori lain-lain seperti ibu rumah tangga yang mendapatkan persentase dengan jumlah sebesar 4.5%.

2.4.6 Pengeluaran Rata-rata Perbulan

Pengeluaran rata-rata perbulan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan berapa banyak uang yang dipakai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari selama satu bulan. Berdasarkan klasifikasi pengeluaran rata-rata perbulan, maka diperoleh komposisi responden sebagai berikut:

Tabel 2.9
Pengeluaran Rata-rata Perbulan

No	Pengeluaran	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< Rp. 2.500.000	31	27.7
2	Rp. 2.500.000 - Rp. 5.000.000	36	32.1
3	> Rp. 5.000.000 - Rp. 7.500.000	30	26.8
4	> Rp. 7.500.000 - Rp. 10.000.000	12	10.7
5	> 10.000.000	3	2.7
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 2.9 menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar berdasarkan pengeluaran rata-rata perbulan adalah yang Rp.2.500.000 - Rp.5.000.000 yaitu sebesar 32.1%. Sedangkan persentase terkecil yakni kategori yang >Rp.10.000.000 mendapatkan persentase dengan jumlah sebesar 2.7%.

2.4.7 Banyaknya Menggunakan Jasa Maskapai Lion Air

Tabel 2.10
Banyaknya Menggunakan Jasa Maskapai Lion Air

No	Banyak Menggunakan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	2 - 4	21	18.8
2	> 4 - 6	23	20.6
3	> 6 - 8	36	32.1
4	> 8 - 10	22	19.6
5	> 10	10	8.9
	Jumlah	112	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Tabel 2.10 menunjukkan bahwa responden terbesar banyaknya menggunakan jasa maskapai Lion Air > 6-8 kali yaitu sebesar 32.1%, sedangkan yang paling sedikit adalah yang menggunakan > 10 kali yang mendapatkan persentase sebesar 8.9%.