



BISMA
Business and Management Journal

BISMA

Business and Management Journal

Volume 1 Nomor 4 Tahun 2023

E-ISSN : 2987-5900

DOI : [10.59966/bisma.v1i04.273](https://doi.org/10.59966/bisma.v1i04.273)

Pengaruh *Delay Flight* dan *Flight Cancellation* Terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin

M. Fadli¹, Fryda Fatmayanti²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia^{1,2}

fadlixoon@gmail.com

Diserahkan tanggal 25 Juni 2023 | Diterima tanggal 26 Desember 2023 | Diterbitkan tanggal 30 Desember 2023

Abstract:

The airline Lion Air still often experiences problems with flight delays and flight cancellations due to many factors, such as airline management factors, aircraft technicalities, weather, heavy traffic, and runways. The purpose of this study was to determine the effect of flight delays and flight cancellations simultaneously on Lion Air passenger satisfaction at Syamsudin Noor International Airport, Banjarmasin. The approach used in this research is quantitative. Quantitative research is a method in which the research data is in the form of 2 numbers and is analyzed using statistics to test the hypotheses that have been set. The purpose of testing hypothesis F is to determine whether there is a joint effect between the independent variables (X_1 , X_2) on the dependent variable (Y). The significance value (Sig.) is the result of the F test, which means that H_0 is rejected and the calculated F value is 82.458 greater than the F table of 3.07, indicating that H_a is accepted. Based on the test results the coefficient of determination shows the value of R square (R^2) of 0.565. shows that the flight delay and flight canceling variables have an effect of 56.5% on passenger satisfaction. This shows that the independent variables delay and canceling have a major effect on passenger satisfaction with Lion Air at Syamsudin Noor International Airport, Banjarmasin.

Keywords: Delay Flight, Flight Cancellation, Kepuasan Penumpang.

Abstrak :

Maskapai penerbangan Lion air masih sering mengalami permasalahan-permasalahan penundaan penerbangan (delay flight) dan pembatalan penerbangan (flight cancellation) dikarenakan banyak hal yang menjadi penyebab seperti faktor manajemen airline, teknis pesawat, cuaca, lalu lintas yang padat, dan landasan pacu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mengenai penundaan penerbangan (delay) dan pembatalan penerbangan (cancellation) secara simultan terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang data penelitian berupa 2 angka dan dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan pengujian hipotesis F adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y). Nilai Signifikansi (Sig.) merupakan hasil uji F. yang berarti H_0 ditolak dan nilai F hitung sebesar 82,458 lebih besar dari F tabel 3,07, menunjukkan H_a diterima. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square (R^2) sebesar 0,565. menunjukkan bahwa variabel delay flight dan flight cancellation berpengaruh sebesar 56,5% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel independen delay dan cancellation berpengaruh besar terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin.

Kata Kunci: Penundaan Penerbangan, Pembatalan Penerbangan, Kepuasan Penumpang.

Copyright © 2023, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan biasanya terjadi akibat adanya hal-hal yang diluar kendali manusia seperti cuaca buruk atau rusaknya sistem pesawat. Tetapi seringkali penundaan penerbangan atau pembatalan penerbangan juga dapat diakibatkan oleh kesalahan manusia itu sendiri atau human error contohnya seperti keteledoran seperti mengkoordinasikan penerbangan oleh pihak dari manajemen maskapai seperti pilot dan kru cabin, pihak ground, pengurus bagasi, dan lain-lain. Terjadinya penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan dapat merugikan bagi pengguna jasa angkutan udara dari segi waktu maupun biaya. Dalam kenyataannya, akhir-akhir ini banyak perusahaan angkutan udara yang sering melakukan penundaan atau pembatalan penerbangan padahal mereka selalu berbicara masalah ketepatan waktu atau *on time performance* dalam penerbangan dalam mempromosikan maskapainya. Keterlambatan jadwal penerbangan pesawat seringkali menimpa penumpang pesawat. Penumpang pun dirugikan karena harus menunggu lebih lama di bandara, belum lagi kerugian akibat kedatangan ke bandara tujuan harus tertunda. Delay dan pembatalan pesawat memang terkadang tidak bisa dihindari. Beberapa di antaranya yang menyangkut keselamatan penerbangan seperti cuaca buruk, bencana alam, masalah teknis pada pesawat dan faktor lainnya.

Lion Air adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia dengan peminat yang sangat banyak dengan jaringan rute dalam negeri maupun luar negeri. Maskapai ini sangat menarik minat masyarakat dikarenakan harga yang murah juga rute penerbangannya ada hampir seluruh Indonesia. Tidak bisa dipungkiri maskapai Lion air sangat banyak diminati oleh semua kalangan karena harga yang terjangkau dari pada maskapai lain membuat semua orang jadi tertarik pada maskapai ini. Tidak hanya itu saja, Lion air juga menyediakan penerbangan ke banyak daerah di Indonesia termasuk daerah-daerah terpencil. Hal ini tentunya sangat berarti dan penting bagi masyarakat yang tinggal atau ingin berlibur ke daerah yang jauh di Indonesia.

Selaku konsumen dan perusahaan serta pelaku usaha jasa harus memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya. Namun faktanya, pemenuhan hak dan kewajiban bagi penumpang seringkali bertolak belakang serta tidak berjalan dengan semestinya seperti yang sering terjadi di angkutan niaga berjadwal. Maka dari itu masalah yang sering ditemui yaitu penundaan penerbangan (*delay flight*) dan pembatalan penerbangan (*flight cancellation*) yang harus diperhatikan agar dilindungi hak-hak dari penumpang maupun jika nantinya terjadi suatu kecelakaan yang mungkin menyebabkan penumpang tersebut luka-luka, cacat tetap, kematian, kehilangan ataupun kerusakan yang terjadi pada bagasi, penundaan penerbangan dan hingga terjadi pembatalan penerbangan dikarenakan alasan tertentu. Dilihat dari teori keadilan (Jhon Rawls,1971) yang mencerminkan prinsip keadilan, yang termasuk dalam dua prinsip yaitu (*the equal principle*) setiap orang mempunyai hak yang sama atas kebebasan dasar sebesar mungkin yang setara dengan kebebasan bagi orang lain dan (*the different principle*) ketidaksamaan sosial dan ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga ketidaksamaan tersebut. Tidak dipungkiri dapat terjadi penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan yang menimbulkan rasa ketidaknyamanan dan kurang percaya terhadap perusahaan penerbangan yang melakukan pembatalan penerbangan karena disebabkan suatu hal, dan oleh karenanya membuat para penumpang memberikan respon negatif serta memperburuk citra dari perusahaan angkutan udara yang sering melakukan penundaan penerbangan dan pembatalan penerbangan. Pada penelitian ini peneliti membahas salah satu maskapai penerbangan yang sering terjadinya penundaan penerbangan dan pembatalan yaitu maskapai Lion Air.

Penelitian ini bertujuan untuk evaluasi pada maskapai Lion Air karena banyak berita-berita yang bertebaran tentang maskapai Lion Air baik dari berita di internet, sosial media, dan televisi yang sering terjadi seperti kasus *Delay* dan *Cancel*, pelayanan yang mungkin tidak sesuai dengan harapan penumpang. Mungkin dengan banyaknya permasalahan akan jadi bahan evaluasi bagi maskapai Lion Air untuk kemajuan dan kelancaran maskapai ke depan. Dengan adanya penelitian ini setidaknya bisa untuk membantu jadi bahan evaluasi dan memberikan saran kepada pihak

maskapai untuk kenyamanan penumpang agar bisa konsisten untuk menggunakan jasa maskapai Lion Air.

METODOLOGI PENELITIAN

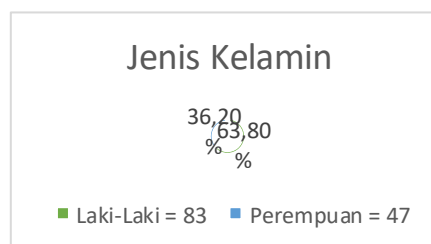
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif (Sugiyono, 2018). Peneliti menentukan gambaran populasinya adalah penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin baik pada saat keberangkatan atau kedatangan dan pengguna jasa yang pernah mengalami penundaan dan pembatalan penerbangan. Sampel yang diambil dengan jumlah 130 penumpang yang berada di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuisioner yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden guna mendapat hasil yang nyata langsung dari pengalaman yang dirasakan penumpang yang pernah menggunakan jasa transportasi udara di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin yang mengalami penundaan dan pembatalan penerbangan. Teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistic* 2022, selanjutnya menganalisis data menggunakan analisis linear berganda, pengujian hipotesis dilakukan secara parsial atau Uji t, Uji f dan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya.

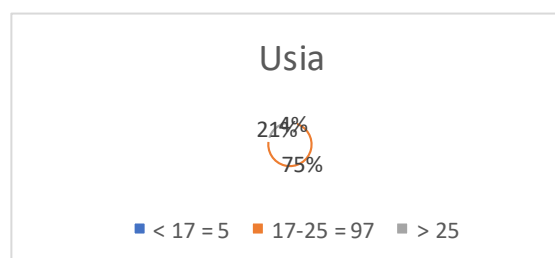
PEMBAHASAN

Dari 130 responden dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa terdapat 83 responden Laki-Laki (63,8%) dan 47 responden perempuan (36,2%), terdapat 5 responden berusia antara 17 (atau 3,8%), 97 responden berusia antara 17 dan 25 (atau 74,6%), dan 28 responden berusia antara 25 keatas (atau 21,5%), 68 responden berpendidikan Smp-Sma (52,3%), 10 responden berpendidikan diploma 3 (7,7%), dan 52 responden berpendidikan D4-S1 (40%), dan responden dengan riwayat Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 57 orang (43,8%), jumlah Pns sebanyak 7 orang (5,4%), jumlah Tni-Polri sebanyak 8 orang (6,2%), jumlah Wiraswasta 17 orang (13,1) dan jumlah pekerjaan Yang Lain atau pekerjaan yang bervariasi sebanyak 41 orang (31,5%). , sebagaimana gambar 1, gambar 2, gambar 3 dan gambar 4.

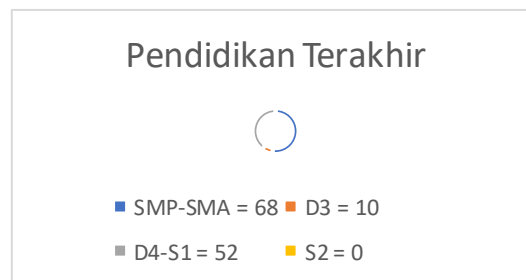
Gambar 1



Gambar 2



Gambar 3



Gambar 4



Analisis Linear Berganda

Tabel 1. Analisis Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,188	2,292		2,700	,008
DELAY FLIGHT (X1)	,510	,082	,437	6,219	,000
FLIGHT CANCELLATION (X2)	,729	,124	,415	5,901	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG (Y)

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Tabel 1 hasil uji regresi linier berganda didapatkan bahwa constant (α) sebesar 6,188, sedangkan nilai *delay flight* (B/ *Unstandardized Coefficients*) sebesar 0,510 dan nilai *flight cancellation* sebesar 0,729.

Persamaan dapat disusun sebagai berikut :

$$y = a + b1.x1 + b2.x2$$

$$= 6,188 + 0,510 + 0,729$$

Uji T

Tabel 2 Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,188	2,292		2,700	,008
	DELAY FLIGHT (X1)	,510	,082	,437	6,219	,000
	FLIGHT CANCELLATION (X2)	,729	,124	,415	5,901	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG (Y)

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Tabel 2 hasil pengujian hipotesis menghitung nilai t hitung pada delay flight 6,219, dan t hitung pada flight cancellation adalah 5,901 dan t tabel 1.978.

Variabel delay terhadap kepuasan.

Sesuai dengan tabel 4.11 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan Delay Flight (x1) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung pada delay flight 6,219 $>$ nilai t tabel 1.978 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya terdapat pengaruh delay terhadap kepuasan penumpang secara signifikan.

Variabel cancellation terhadap kepuasan

Sesuai dengan tabel 4.11 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikan Flight Cancellation (x2) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung pada flight cancellation 5,901 $>$ nilai t tabel 1.978 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya terdapat pengaruh delay terhadap kepuasan penumpang secara signifikan.

Variabel delay dan cancel terhadap kepuasan

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis menghitung nilai t hitung pada delay flight 6,219, dan t hitung pada flight cancellation adalah 5,901 dan t tabel 1.978. oleh karna itu, dengan menggunakan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa hipotesis di terima. dengan kata lain delay flight dan flight cancellation berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara internasional syamsudin noor Banjarmasin.

Uji F

Tabel 3 Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1431,547	2	715,774	82,458	,000 ^b
	Residual	1102,422	127	8,680		
	Total	2533,969	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

b. Predictors: (Constant), Flight Cancellation (X2), Delay Flight (X1)

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Nilai sig < 0,05

Nilai f hitung > nilai f tabel

Nilai sig 0,000 < 0,05

Nilai f hitung 82,458 > nilai f tabel 3.07

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui nilai signifikan untuk pengaruh Delay (x1) dan Cancellation (x2) terhadap kepuasan penumpang (y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan f hitung $82,458 > f$ tabel 3.07. hal ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya terdapat pengaruh Delay (x1) dan Cancellation (x2) terhadap kepuasan penumpang (y) secara signifikan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,752 ^a	,565	,558	2,946

a. Predictors: (Constant), Cancellation Flight, Delay Flight

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 22.0, 2023).

Tabel 4 nilai R square (R^2) sebesar 0,565. menunjukkan bahwa variabel delay flight dan flight cancellation berpengaruh sebesar 56,5% terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan 43,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. jadi bisa disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kepuasan penumpang sebesar 0,565 atau (56,5%).

SIMPULAN

Kepuasan penumpang saat terjadinya penundaan dan pembatalan penerbangan pada Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin menunjukkan bahwa *delay flight* dan *flight cancellation* berpengaruh sebesar 56,5% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ketika terjadinya delay dan cancellation berpengaruh besar terhadap kepuasan penumpang dan dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada penumpang maka *brand image* maskapai akan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, C. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Keberangkatan Sepihak Oleh Maskapai Dengan Alasan Covid-19. 36.
- Anonim. (n.d.). PEMENHUB KM No. 25 Tahun 2008. *Angkutan Udara Niaga Berjadwal Untuk Penumpang Pasal 37*, 2o.
- Anonim. (n.d.). PEMENHUB NO 25 TAHUN 2008. *Penyelenggaraan Angkutan Udara*, Pasal 36 huruf d dan e.
- Anonim. (n.d.). PEMENHUB NO 77 TAHUN 2011. *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*.
- Anonim. (n.d.). PEMENHUB NO 89 TAHUN 2015. *Ruang Lingkup Keterlambatan Penerbangan*, Pasal 2.

- Anonim. (n.d.). PM 89 tahun 2015. *Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia*, 3-5.
- Anonim. (n.d.). PM 89 TAHUN 2015 . *Penanganan Keterlambatan* , Pasal 7.
- Anonim. (n.d.). Undang-undang No 1 Tahun 2009. *Tentang Penerbangan Pasal 146*.
- Anonim. (n.d.). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. *Pelayanan Angkutan Udara Niaga Berjadwal* , Pasal 100.
- Anonim. (n.d.). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2009 . *Undang-undang Tentang Penerbangan Pasal 1 Ayat 22*.
- Anonim. (n.d.). Undang-Undang RI No 2 Tahun 2009. *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 poin 3*.
- Cahyadi, A. (2021). Analisis Penanganan Keterlambatan Penerbangan (delay management) Sebelum Keberangkatan (free flight) Pt. Kokapura Avia Sejahtera Bandar Udara International Yogyakarta. 46.
- Dihni, V. (2022, 06 23). *7 Maskapai Penerbangan Paling Tepat Waktu di Indonesia (Mei 2022)*. Retrieved from [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/23/ini-maskapai-penerbangan-paling-tepat-waktu-di-indonesia-per-mei-2022#:~:text=Official%20Airline%20Guide%20\(OAG\)%20merilis,penerbangan%20sebesar%2096%2C1%25](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/23/ini-maskapai-penerbangan-paling-tepat-waktu-di-indonesia-per-mei-2022#:~:text=Official%20Airline%20Guide%20(OAG)%20merilis,penerbangan%20sebesar%2096%2C1%25).
- Faturrahman. (2023). Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional dalam rangka Optimalisasi Kinerja Sumber Daya Manusia di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. 57-70
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasirin, A. (2021). Pengaruh delay pada maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. 8-12.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Narunisa, R. (2018). Akibat Hukum Pembatalan Penerbangan Karena Overseat Oleh Maskapai Lion Air. 33-36.
- Prawitasari, R. (2021). Analisis Penundaan Penerbangan (delay) ditinjau dari Persepsi Pengguna Jasa Transportasi Udara dan Pengaruhnya Terhadap Minat Pengguna Jasa Bandar Udara Internasional Banyuwangi. 29-31.
- Putri, P. (2018, 6 sabbtu, 30). *Detik News*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-4091082/lion-air-delay-4-jam-di-semarang-ini-penjelasan-maskapai>
- Rizqi, Y., & Samsudin, R. (2014). Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Vol 26*, 333-346.
- Setiadi, W. (2018). Tanggung Jawab Perusahaan Angkutan Udara Dalam Pembatalan Tiket Penerbangan. 6-12.
- Sugiyono. (2010). *Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

-
- Utama, B., & Rezki, J. (2021). Perkembangan Industri Penerbangan Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, Vol VI, No.02, , 213-216.
- Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran I*. Yogyakarta: Offset.
- Tua P., S. (2015). Akibat Hukum Wanprestasi Atas Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak Oleh Maskapai Lion Penerbangan Lion Air Terhadap Pelayanan Konsumen. 31-46.
- Wahyuda, D., & Ambarsari, N. (2022). Pengaruh Delay Karena Penanganan Flight Operation dan Teknik Terhadap On Time Performance di Maskapai Lion Air di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Vol 4, No. 1, Juli 2022* , 116-119.
- Widiyanto, Y. (2021). Perlindungan Konsumen atas Pembatalan Penerbangan Secara Sepihak PT. Lion Air Kepada Penumpang. 33-37.
- Wikipedia. (2022, 11 30). *Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor*. Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Internasional_Syamsudin_Noor