

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi adalah hal yang tidak bisa terlepas dari kebutuhan manusia dan menjadi salah satu hal terpenting dalam mendukung kegiatan dan mobilitas manusia di segala aktifitas sesuai dengan pengertian transportasi yaitu pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakan oleh manusia atau mesin, transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari¹. Transportasi dapat diklarifikasikan dari sudut jalan, atau permukaan jalan yang digunakan, alat angkutan yang dipakai dan tenaga gerak yang digunakan menjadi tiga jenis yaitu transportasi darat, air dan udara², yang mana pemilihannya disesuaikan dengan kebutuhan. Dalam perkembangan zaman dari waktu ke waktu, kebutuhan masyarakat khususnya di Indonesia akan transportasi semakin meningkat, seperti kebutuhan untuk distribusi, bekerja, berlibur, dst. terlebih lagi Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari banyak pulau dan dipisahkan oleh lautan, sehingga untuk menjangkau wilayah satu dengan wilayah lainnya butuh waktu yang cukup lama jika ditempuh dengan transportasi darat dan air sehingga menggunakan

¹ Ismayati, Pengantar Pariwisata, (Jakarta: PT Gramedia Widisarana, 2010), p.126

² Abdul Kadir, "Transportasi: Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional", Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah Wahana Hijau, Vol. 1 No. 3, April 2006, p. 123

transportasi udara merupakan suatu pilihan yang tepat untuk lebih menghemat waktu dan tenaga dalam menjangkau suatu lokasi.

Transportasi udara merupakan salah satu komponen terpenting dalam sistem transportasi dunia, bukan hanya menyediakan sarana utama perjalanan jarak jauh di dunia, tetapi memiliki dampak ekonomi terhadap perekonomian global dan nasional substansial³. Perkembangan penggunaan transportasi udara dari tahun ke tahun sedikit demi sedikit meningkat, walaupun terkadang mengalami penurunan yang dapat dilihat dari data lalu lintas udara dalam negeri dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara di bawah ini.

Tabel I. 1
Lalu Lintas Udara Dalam Negeri 2011-2015

| Deskripsi | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Pesawat | | | | | |
| Berangkat | 528198 | 519980 | 562369 | 663714 | 484080 |
| Datang | 527862 | 522214 | 563994 | 668531 | 486813 |
| Penumpang | | | | | |
| Berangkat | 53313682 | 57063087 | 56554457 | 71198133 | 47074533 |
| Datang | 57889752 | 60910833 | 59287919 | 87023376 | 49157134 |
| Transit | 6612623 | 7261623 | 6109366 | 6099049 | 5643603 |

Sumber : Direktorat Jendral Perhubungan Udara

Diawal kemunculan pesawat terbang sebagai transportasi udara merupakan jenis transportasi kalangan atas karena biaya yang dikenakan relatif mahal, namun dalam perkembangannya banyak perusahaan penerbangan yang melebarkan segmentasinya untuk membuka penerbangan berbiaya rendah untuk tetap bertahan maupun meraup pasar yang kosong di industri

³ Thomas E. Nissalke, Jr., "The Air Transportation System In The Century 21th", *Sustainable Build Environment*, Vol. II, n.d, (<http://www.eolss.net/sample-chapters/c15/E1-32-08-04.pdf>)

penerbangan dan akhirnya muncul *Low Cost Carriers* yaitu sebuah maskapai udara yang memiliki struktur biaya relatif rendah dibandingkan dengan maskapai lain yang sebanding dan menawarkan tarif dan biaya rendah, seperti maskapai penerbangan independen, divisi atau anak perusahaan dari maskapai jaringan utama atau, dalam beberapa kasus, *ex-charter* grup maskapai penerbangan⁴. Penerbangan jenis ini mampu menawarkan harga tiket yang terjangkau dengan mengurangi beberapa layanan umum bagi penumpang pesawat seperti layanan *catering* dan meminimalisasi reservasi sehingga berakibat pada penurunan biaya. Perkembangan *Low Cost Carriers* di Indonesia membuat persaingan dalam bisnis penerbangan terus meningkat, yang mana penerbangan berbiaya rendah sangat menarik minat masyarakat untuk menggunakan transportasi udara yaitu pesawat terbang. AirAsia, Citilink, dan Lion Air merupakan beberapa contoh penerbangan yang sering menjadi pilihan konsumen dalam kategori *Low Cost Carriers* di Indonesia.

Salah satu penerbangan *Low Cost Carriers* yang sudah mempunyai nama besar baik di dalam dan luar negeri adalah AirAsia, perusahaan penerbangan asal Malaysia yang didirikan oleh Tony Fernandes pada tahun 2001 ini semakin berkembang dan akhirnya masuk ke Indonesia yang didirikan pada tanggal 8 Desember 2004, melalui kerjasama ventura antara AirAsia International Ltd. dengan PT. Awair Internasional⁵. Penerbangan AirAsia

⁴ International Civil Aviation Organization (ICAO) Working Paper “*Definition And Identification Of Low-Cost Carriers*”, Montréal, 23-27 Nov 2009

⁵ AirAsia, Corporate Profile, 2016, (<http://www.airasia.com/id/id/about-us/corporate-profile.page>).

menetapkan harga penerbangan yang lebih murah dibanding dengan perusahaan penerbangan lain dan memberikan banyak penawaran spesial dan promo harga yang sangat murah. Adapun perbandingan harga tiket penerbangan maskapai bertarif rendah di Indonesia pada pemesanan 19 mei 2016 untuk penerbangan 11 mei 2016 dapat dilihat di Tabel I.2

Tabel I. 2
Daftar Harga Tiket Penerbangan LCC

| Tujuan | Indonesia AirAsia | Citilink | Lion Air |
|------------------|----------------------|---------------|---------------|
| | Jakarta (CGK) | Jakarta (CGK) | Jakarta (CGK) |
| Bali (DPS) | 465.000 | 525.000 | 769.000 |
| Surabaya (SUB) | 429.000 | 351.000 | 638.000 |
| Yogyakarta (JOG) | 319.000 | 396.000 | 494.000 |
| Singapura | 459.000 | - | 670.000 |
| Kuala lumpur | 399.000 | - | 575.000 |
| Bangkok | 899.000 | - | 1.455.300 |

Sumber: Website masing-masing maskapai

Keunggulan dalam memberikan harga murah dan promo-promo yang menarik baik untuk rute domestik maupun internasional didukung dengan keberhasilan AirAsia memenangkan penghargaan ditahun 2014 sampai 2016 untuk *World's Best Low-Cost Airlines* dari SKAYTRAX tujuh kali berturut-turut⁶. Hal-hal tersebutlah yang menarik minat dan kepercayaan masyarakat untuk memilih AirAsia dan menggunakan penerbangan AirAsia terus menerus, terbukti dengan peningkatan posisi Indonesia AirAsia dalam kategori transportasi *Top Brand* Indonesia. pada tahun 2012 AirAsia berada di posisi ketiga dan AirAsia mengalami peningkatan presentase di tahun-tahun

⁶ SKYTRAX, The Worlds Best Low Cost Airlines Awards in 2015, 2016, (http://www.worldairlineawards.com/Awards/worlds_best_lowcost_airlines.html).

berikutnya dan puncaknya AirAsia berhasil meraih penghargaan *Top Brand* Indonesia dalam kategori transportasi setelah Garuda Indonesia di peringkat pertama dan Lion Air yang merupakan *Low Cost Carrier* di peringkat kedua di tahun 2014⁷.

Tabel I. 3
Top Brand Award Kategori Penerbangan tahun 2012-2014

| 2012 | | | 2013 | | | 2014 | | |
|-------------------|-------|-----|--------------------|-------|-----|------------------|-------|-----|
| Merek | TBI | TOP | Merek | TBI | TOP | Merek | TBI | TOP |
| Garuda Indonesia | 43,6% | TOP | Garuda Indonesia | 41,2% | TOP | Garuda Indonesia | 39,6% | TOP |
| Lion Air | 25,9% | TOP | Lion Air | 30,8% | TOP | Lion Air | 32,3% | TOP |
| AirAsia | 7,8% | | AirAsia | 9,9% | | AirAsia | 10,8% | TOP |
| Batavia Air | 7,1% | | Sriwijaya Air | 5,8% | | Sriwijaya Air | 4,0% | |
| Sriwijaya Air | 4,4% | | Batavia Air | 5,8% | | Citilink | 2,7% | |
| Merpati | 3,8% | | Merpati | 2,6% | | Merpati | 2,5% | |
| Mandala | 1,6% | | Singapore Airlines | 1,1% | | | | |
| Emirates Airlines | 1,0% | | Citilink | 0,8% | | | | |

Sumber : *Top Brand Award Survei*

Namun kesuksesan AirAsia mendapatkan penghargaan *Top Brand* Indonesia dalam kategori transportasi udara di tahun 2014 tidak bertahan lama. Tragedi jatuhnya Pesawat AirAsia QZ8501 Surabaya – Singapore di Selat Karimata pada tanggal 28 desember 2014 setelah lepas kontak dari Bandara Djuanda Surabaya menjadi coretan besar dalam sejarah penerbangan Indonesia AirAsia yang menelan korban sebanyak 162 korban yang terdiri dari

⁷Top Brand Award, Top Brand Survey, 2016, (<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/>).

dua pilot, empat awak kabin, dan 156 penumpang, termasuk seorang *engineer* dan tidak satupun berhasil ditemukan dalam keadaan selamat⁸.

Penyebab jatuhnya QZ8501 yang dipiloti Kapten Irianto diawal jatuhnya diperkirakan oleh Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG) Pangkal Pinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung penyebabnya adalah kondisi cuaca yang buruk dan adanya awan *comulonimbus* (Cb)⁹, didukung lagi oleh pernyataan mantan Pilot Datuk Jalil Mat Dom jika badai di wilayah tersebut intens dan membahayakan pilot bisa merubah jalur penerbangan¹⁰. Tidak berhenti disitu, masalah lain muncul ketika ditelusuri lebih lanjut manajemen Indonesia AirAsia seperti penerbangan AirAsia Surabaya – Singapura untuk tanggal 28 desember 2014 tidak memiliki izin terbang¹¹ dimana seharusnya AirAsia hanya memperoleh izin terbang pada hari senin, selasa, jumat dan sabtu. Namun, realisasinya senin, selasa, jumat dan minggu yang dibenarkan oleh Kepala Otoritas Bandara Wilayah III Bandara Juanda Surabaya Praminto Hadi, dan permasalahan izin penerbangan AirAsia lainnya pun setelah itu terus bermunculan di daerah lain.

Setelah hampir satu tahun tragedi AirAsia QZ8501 penyebab sebenarnya jatuhnya maskapai penerbangan ini akhirnya diketahui, Komite Nasional

⁸ Al Abrar, Lima Penyebab Jatuhnya Air Asia QZ8501, 2015 (<http://news.metrotvnews.com/read/2015/12/02/196654/lima-penyebab-jatuhnya-air-asia-qz8501>).

⁹ Servio Maranda, Rute AirAsia QZ8501 Dipenuhi Awan Comulonimbus, 2014 (<https://bisnis.tempo.co/read/news/2014/12/28/090631412/rute-airasia-qz8501dipenuhi-awan-comulonimbus>).

¹⁰Hendra Mujiraharja, Pesawat AirAsia Hilang Bisa Disebabkan Faktor Cuaca, 2014 (<http://news.okezone.com/read/2014/12/29/18/1084984/pesawat-airasia-hilang-bisa-disebabkan-faktor-cuaca>).

¹¹Fabian Januarius Kuwado, Kecelakaan AirAsia QZ8501 Buka Bobroknya Manajemen Penerbangan Indonesia, 2015 (<http://nasional.kompas.com/read/2015/01/06/07260031/Kecelakaan.AirAsia.QZ8501.Buka.Bobroknya.Manajemen.Penerbangan.Indonesia>).

Keselamatan Transportasi (KNKT) merilis hasil investigasi terhadap kotak hitam milik pesawat AirAsia QZ8501 yang berhasil ditemukan. Menurut KNKT, terdapat sejumlah faktor yang menjadi penyebab kecelakaan, Investigator KNKT Nurcahyo Utomo menyatakan dari awal QZ8501 terbang sudah mengalami beberapa kali gangguan di 30 menit awal dan ada lima faktor yang membuat QZ8501 terjatuh yang mana merupakan kesalahan dalam pengoperasian sistem¹².

Pasca tragedi QZ8501 di akhir tahun 2014 tidak hanya membuat keluarga korban yang terkejut namun membuat konsumen AirAsia lainnya dan seluruh masyarakat Indonesia juga terkejut dan mempertanyakan harga murah yang diberikan AirAsia apakah sepadan dengan pelayanan yang diberikan serta mementingkan keselamatan penumpangnya ataukah tidak, walaupun AirAsia sudah bertanggung jawab atas tragedi QZ8501 dengan baik namun ketakutan di masyarakat akan penerbangan AirAsia masih ada. Penjualan tiket yang menurun pun sudah diakui oleh Presiden Direktur Indonesia AirAsia Sunu Widyatmoko pasca tragedi tersebut¹³.

Penghargaan *Top Brand* Indonesia yang AirAsia dapatkan pada tahun 2014 pun tidak bisa dipertahankan lagi pada tahun-tahun berikutnya yaitu tahun 2015 dan 2016¹⁴. Posisi AirAsia dalam kategori transportasi penerbangan menunjukkan penurunan presentase dan posisi secara perlahan-

¹² Wahyu Aji, KNKT: Penyebab Jatuhnya AirAsia QZ8501 Bukan karena Faktor Cuaca, 2015 (<http://www.tribunnews.com/nasional/2015/12/01/knkt-penyebab-jatuhnya-airasia-qz8501-bukan-karena-faktor-cuaca>)

¹³ Sanusi, Presdir AirAsia Akui Jumlah Penumpang Turun Akibat Tragedi QZ8501, 2015 (<http://www.tribunnews.com/bisnis/2015/01/27/presdir-airasia-akui-jumlah-penumpang-turun-akibat-tragedi-qz8501>).

¹⁴ Top Brand Award, *loc.cit*.

lahan, posisi yang telah Indonesia AirAsia capai sebelumnya harus digantikan oleh maskapai penerbangan *Low Cost Carriers* lain, walaupun disisi lain AirAsia secara Internasional masih mampu mempertahankan *World's Best Low-Cost Airlines* dari SKAYTRAX namun tidak di Indonesia, yang mana tidak terlalu mempengaruhi persepsi konsumen Indonesia.

Tabel I. 4

Tabel Top Brand Award Kategori Penerbangan tahun 2014-2016

| 2014 | | | 2015 | | | 2016 | | |
|------------------|-------|-----|------------------|-------|-----|------------------|-------|-----|
| Merek | TBI | TOP | Merek | TBI | TOP | Merek | TBI | TOP |
| Garuda Indonesia | 39,6% | TOP | Garuda Indonesia | 40,0% | TOP | Garuda Indonesia | 41,0% | TOP |
| Lion Air | 32,3% | TOP | Lion Air | 35,1% | TOP | Lion Air | 30,5% | TOP |
| AirAsia | 10,8% | TOP | AirAsia | 8,7% | | Citilink | 8,9% | |
| Sriwijaya Air | 4,0% | | Citilink | 4,4% | | AirAsia | 7,7% | |
| Citilink | 2,7% | | Sriwijaya Air | 4,4% | | Sriwijaya Air | 3,2% | |
| Merpati | 2,5% | | | | | Batik Air | 3,2% | |

Sumber : Top Brand Award Survei

Dari fenomena tersebut diketahui jika AirAsia memiliki permasalahan dari segi pelayanan penerbangan bertarif murah, banyak yang mempertanyakan harga murah yang diberikan apakah menjamin keselamatan penumpang apalagi faktor internalah yang menjadi asal mula tragedi AirAsia ini, yang mana pelayanan yang diberikan berbeda dengan apa yang konsumen harapkan, yang mana *safety*, *on time performance*, dan *convenience of schedules* dapat dimasukan diantara faktor-faktor terpenting dalam menentukan *Low Cost*

Carriers yang lebih baik¹⁵. Dilihat dari turunnya presentase dan posisi AirAsia dalam *Top Brand* tahun-ketahun, serta penurunan penjualan bisa dipegaruhi oleh faktor kepercayaan konsumen, padahal jumlah pemakai maskapai penerbangan dari tahun-ketahun terus meningkat, yang mana hal itu menunjukkan jika pelayanan dan harga murah yang diberikan tidak menjamin kepercayaan konsumen untuk memiliki loyalitas terhadap AirAsia untuk memperoleh pembelian jangka panjang dari konsumen di masa selanjutnya. Sehingga dari fenomena turunnya peringkat Indonesia AirAsia pada survei *Top Brand* Indonesia kategori transportasi penerbangan yang mana tidak bisa mempertahankan kemenangan penghargaanannya pada tahun 2014 muncul pertanyaan apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepercayaan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis memandang penting mengangkat penurunan posisi *Top Brand* Indonesia AirAsia setelah tragedi jatuhnya AirAsia QZ8501 dalam Skripsi ini dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Bertarif Rendah Indonesia AirAsia”**

¹⁵ Özlem Atalık dan Emin Özel, “*Passenger Expectations And Factors Affecting Their Choice Of Low Cost Carriers: Pegasus Airlines*” p.287

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Kerusakan maskapai penerbangan AirAsia menunjukkan salah satu bentuk bagian pelayanan dari maskapainya tidak dipenuhi dengan sebaiknya.
2. Masalah dalam operasional penerbangan yang menjadi faktor pencetusnya tragedi QZ8501 menimbulkan keraguan konsumen akan keselamatan penerbangan maskapai bertarif rendah yang ditawarkan AirAsia.
3. Kepercayaan konsumen untuk menggunakan maskapai penerbangan AirAsia terus menurun pasca tragedi QZ8501 dan menguaknya masalah manajemen Indonesia AirAsia, terbukti adanya penurunan jumlah penjualan tiket penerbangan.
4. Menurunnya loyalitas konsumen terbukti dengan penurunan presentase dan posisi *Top Brand* dalam kategori transportasi penerbangan di Indonesia.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, Penulis membatasi permasalahan untuk memfokuskan penelitian. Dari berbagai macam variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat, Penulis membatasi penelitian menggunakan variabel kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi yang diambil berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di latar belakang pada pengguna maskapai penerbangan Indonesia AirAsia yang telah menggunakan maskapai penerbangan AirAsia minimal dua kali di Jakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka pokok permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis deskriptif kualitas pelayanan, harga, kepercayaan dan loyalitas pelanggan maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepercayaan maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
5. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?
8. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi maskapai penerbangan bertarif rendah AirAsia?

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan bagi:

1. Penulis

Dengan penelitian ini menjadikan sarana bagi peneliti untuk mengetahui dan memahami lebih dalam tentang pengaruh hubungan kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan.

2. Indonesia AirAsia

Dengan penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan untuk menjadi penerbangan bertarif rendah yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan guna menarik loyalitas kedepannya.

3. Penelitian selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan acuan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.