

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia yang semakin berkembang ini, sudah pasti kebutuhan akan kegiatan berbisnis dan industri juga juga semakin berkembang, sehingga kegiatan dan mobilitas masyarakat menjadi semakin meningkat. Indonesia merupakan negara kepulauan dan menyimpan banyak potensi di dalamnya serta Indonesia tergolong ke dalam negara berkembang dan berusaha mengembangkan tingkat perekonomiannya. Indonesia juga merupakan negara kepulauan dimana memiliki daerah perairan yang sangat luas, sehingga kebutuhan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum khususnya pesawat terbang semakin meningkat, karena saat ini masyarakat tidak lagi ingin mengambil waktu lama dalam berpergian.

Pada saat ini transportasi udara menjadi salah satu transportasi yang banyak digunakan masyarakat, karena kebutuhan masyarakat dalam menggunakan alat transportasi jarak jauh sudah sangat tinggi, sebagian masyarakat saat ini menganggap transportasi menggunakan pesawat bukanlah hal yang mewah. Hal ini dapat dilihat dari bandara yang ramai dikunjungi oleh para pengguna layanan pesawat. Hal ini dapat terjadi karena munculnya banyak maskapai-maskapai baru yang menawarkan keunggulannya masing-masing.

Tingginya kebutuhan masyarakat dalam menggunakan transportasi udara dapat dilihat dari suvey yang di lakukan oleh Badan Pusat Statistik yang dilakukan di beberapa bandar udara di Indonesia.

Tabel I.1
Jumlah Penumpang yang berangkat pada penerbangan domestik di
Bandara Utama Indonesia
(Bandara Polonia, Soekarno Hatta, Juanda, Ngurah Rai, dan Hasanudin)
2013-2014

Bulan	Polonia	Soekarno Hatta	Juanda	Ngurah Rai	Hasanudin
2014					
Januari	259 256	1 712 529	617 838	400 459	287 815
Februari	241 508	1 306 951	479 197	321 076	235 540
2013					
Januari	308 474	1 534 744	624 398	334 142	280 711
Februari	262 363	1 418 207	518 487	287 172	242 026
Maret	272 743	1 681 186	585 913	323 181	291 695
April	271 268	1 596 941	560 613	316 988	269 935
Mei	257 477	1 735 299	590 532	347 345	294 782
Juni	288 301	1 854 812	627 701	392 070	312 316
Juli	243 807	1 606 661	512 111	341 058	286 661
Agustus	292 670	1 856 324	658 784	393 412	318 352
September	262 390	1 726 190	682 269	374 485	285 830
Oktober	262 411	1 816 513	685 386	353 341	306 944
November	244 220	1 774 351	593 909	375 921	295 746
Desember	208 100	2 058 080	624 290	405 196	285 474

Sumber: (http://bps.go.id/tab_sub/view.php?kat=2&tabel=1&daftar=1)

Tabel hasil dari Badan Pusat Statistik tersebut menjelaskan bahwa tingkat kebutuhan masyarakat dalam menggunakan pesawat terbang cukup tinggi.

Dalam persaingan, industri penerbangan pun mengalami fenomena persaingan yang cukup signifikan. The International Air Transport Association (IATA) memperkirakan industri penerbangan Indonesia akan semakin marak hingga tiga tahun kedepan. Menurut data yang dirilis oleh IATA, pada tahun 2014 Asia Pasifik dapat menyumbangkan 30% jumlah penumpang secara global. Sebagai perbandingannya Amerika Utara hanya

menyumbangkan 23% penumpang secara global. Asia pasifik memang masih menjadi perhatian industri penerbangan secara global karena wilayah ini diperkirakan akan menghasilkan keuntungan sebesar USD 2,5 miliar di tahun 2011. Prospek Indonesia di bidang industri penerbangan pun semakin diperhitungkan. Pada tahun 2014, IATA telah memprediksi jika Indonesia akan mencapai pasar terbesar ke sembilan di dunia untuk perjalanan domestik. Sedangkan sepanjang tahun 2010 hingga 2014 Indonesia akan menjadi pasar yang pertumbuhannya tercepat ke enam di dunia untuk perjalanan internasional.¹

Liberalisasi dan globalisasi yang ikut meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan tumbuhnya kelas menengah jadi motor penggerak lahirnya LCC (*Low Cost Carrier*), penerbangan yang cepat, dekat, dan hemat. Pada awalnya sebagian besar LCC adalah anak perusahaan dari FSC (*Full Service Carrier*) yang ingin menggarap ceruk pasar lain yang punya karakteristik berbeda. Misalnya di Eropa, KLM punya Buzz dan British Airways punya Go. Karena berkonsep utama lebih murah tanpa mengurangi *services*, maka umumnya LCC memilih bandara kelas dua dengan jasa dan tarif lebih rendah. Apalagi mereka menerbangi penerbangan jarak pendek (*point to point*) dengan jarak tempuh cepat bahkan kekurangan waktu menyiapkan makanan. Umumnya produktivitas karyawan LCC tinggi karena sebagian menerapkan konsep *profit sharing* dengan karyawan.²

¹ (<http://industri.kontan.co.id/news/indonesia-menjadi-pasar-potensial-industri-penerbangan-1>)

² (<http://m.wartaekonomi.co.id/berita5928/bisnis-penerbangan-lcc-dan-tren-urbanisasi.html>)

Bermula dengan adaptasi sistem LCC dari anak perusahaan FSC, mendorong banyak pengusaha perseorangan untuk mengambil peluang dalam bisnis di dunia penerbangan berbasis LCC. Sebut saja beberapa nama seperti Tony Fernandes (Air Asia), dan Rusdi Kirana (Lion Air). Memang pada awalnya bisnis penerbangan berbasis LCC dipandang sebelah mata oleh pebisnis FSC, namun seiring dengan pertumbuhan ekonomi konsumen dan meningkatnya mobilitas konsumen menjadikan LCC sebagai pilihan cepat dan murah untuk berpergian ke suatu tempat. Dengan hadirnya LCC merubah paradigma selama ini dimana hanya golongan atas yang dapat menikmati perjalanan menggunakan pesawat terbang, namun pada saat ini semua golongan dapat menggunakan pesawat terbang untuk mobilitas mereka dikarenakan oleh biaya yang lebih terjangkau. Disisi lain hadirnya LCC menjadi sebuah fenomena baru di dalam persaingan bisnis di dalam industri maskapai penerbangan, dimana selama ini terutama penerbangan domestik dikuasai oleh pebisnis FSC.

Diambil dari salah satu situs berita yang menyatakan, persaingan antar industri penerbangan diwarnai dengan kehadiran layanan LCC. Layanan LCC telah berdampak besar bagi industri penerbangan di Asia Pasifik dan ASEAN. Beberapa dampak yang diberikan, pertama adalah persaingan layanan LCC mampu mendorong perseroan penerbangan yang sudah ada untuk lebih efisien, sehingga dapat menurunkan beban penerbangan. Kedua, perseroan penerbangan yang sudah ada dapat mengantisipasi persaingan yang disebabkan adanya layanan LCC, termasuk penurunan yang signifikan terhadap harga tiket, meningkatkan

kapasitas kursi dan frekuensi penerbangan dan memperkenalkan penerbangan baru *point-to-point*. Beberapa jaringan penerbangan Asia telah memperkenalkan dan atau akan memperkenalkan layanan LCC mereka. Ketiga, pertumbuhan yang cepat untuk layanan LCC didukung oleh beberapa pemerintah dan operator bandara untuk membebaskan perjanjian penerbangan bilateral untuk mengembangkan bandara baru untuk mengakomodasi permintaan yang meningkat. Salah satu pemain utama yang menjadi penggerak LCC di Indonesia adalah maskapai penerbangan Lion Air. Perkembangan yang pesat dalam peningkatan jumlah armada menjadikan maskapai ini menjadi salah satu maskapai penerbangan terbesar di Indonesia selain Garuda Indonesia.³

Sebagai maskapai yang telah bermain cukup lama dalam layanan LCC, masyarakat cukup memberikan pertanyaan tentang klaim layanan LCC yang diusung oleh maskapai penerbangan Lion Air. Maskapai penerbangan yang didirikan oleh Rusdi Kirana ini melayani penerbangan domestik dan beberapa penerbangan internasional seperti Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam, dan Arab Saudi. Lion Air juga salah satu maskapai penerbangan yang memiliki banyak armada dikarenakan banyaknya penumpang yang ingin menggunakan maskapai penerbangan Lion Air.

Pertaruhan klaim maskapai penerbangan Lion Air sebagai maskapai penerbangan dengan layanan LCC akan terkait dengan pandangan

³ (<http://www.datacon.co.id/Airline-2012Air%20Transport%20Service.html>)

masyarakat terhadap citra merek yang terbentuk oleh maskapai ini. Kecenderungan perkembangan pemasaran di masa mendatang ada terjadinya perang antar merek dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sudah banyak kasus yang terjadi pada Lion Air seperti banyak terjadinya *delay* dan kurangnya pelayanan yang berikan sehingga mengakibatkan buruknya citra Lion Air di benak masyarakat. Beberapa kasus yang pernah terjadi antara lain adalah terjadinya *delay*, seperti yang terjadi di Bandara El Tari, Kupang dimana para penumpang mengamuk karena mengalami *delay* selama delapan jam tanpa alasan yang jelas⁴. Serta berita kecelakaan terbaru yang terjadi di perairan dekat Bandara Ngurah Rai, Denpasar, Bali yaitu pada tanggal 13 April 2013 meskipun seluruh penumpang selamat tetapi terdapat beberapa korban luka dan kerugian finansial⁵

Dari salah satu situs berita, seseorang mengatakan "Sangat jauh saya memaksakan diri naik AirAsia, Sriwijaya dan [Lion Air](#). Sikapnya sangat berbeda. AirAsia mereka disiplin ramah, sangat efisien cara kerjanya," ucap Alvin, selaku pengamat penerbangan. Alvin menyebut pelayanan [Lion Air](#) tidak ramah terhadap penumpang. Seolah ini menjadi persoalan sederhana tapi sesungguhnya sangat berpengaruh pada penumpang. Selain itu, kondisi [pesawat Lion Air](#) juga terlihat tidak

⁴ (<http://www.tempo.co/read/news/2013/10/30/058525768/Delay-8-Jam-Penumpang-Lion-Air-di-Kupang-Ngamuk>)

⁵ (http://www.bbc.co.uk/indonesia/berita_indonesia/2013/04/130413_lion_air).

terawat⁶. Dari berita tersebut sudah jelas, sesungguhnya kualitas pelayanan maskapai penerbangan Lion Air bermasalah.

Lion Air menduduki peringkat pertama dalam maskapai penerbangan di Indonesia yang paling banyak keluhan dari konsumen. Dari catatan YLKI, maskapai paling banyak berkasus adalah Lion Air. Keluhan konsumen terhadap maskapai milik Rusdi Kirana itu rata-rata soal gagal terbang atau ditolak *check in* di bandara. Layanan tiket yang buruk dengan alasan kursi penuh melibatkan Lion Air sepanjang tahun lalu. Sementara gagal terbang tanpa alasan jelas sebanyak lima kasus.⁷

Kekhawatiran yang terjadi di benak konsumen dikarenakan banyaknya permasalahan yang terjadi di Lion Air mengharuskan pihak Lion Air untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka diberikan terhadap konsumen, untuk menumbuhkan citra positif di benak masyarakat terhadap citra Lion Air selama ini yang sudah mengalami degradasi di pandangan masyarakat Indonesia. Untuk mensiasati hal ini Lion Air memiliki cara bagaimana meningkatkan minat beli konsumen yaitu dengan menambah jumlah armada mereka serta menambah rute dan waktu jam penerbangan. Dikutip dari salah satu situs berita internasional “*Indonesian air line Lion Air has ordered over 200 passenger jets from French-based European aircraft builder Airbus.*”⁸.

⁶ (<http://www.merdeka.com/uang/layanan-terburuk-lion-air-pantas-kalah-dari-airasia.html>)

⁷ (<http://indo-aviation.com/2013/04/18/ini-lima-maskapai-yang-paling-banyak-dikomplain/>).

⁸ <http://www.english.rfi.fr/asia-pacific/20130109-indonesias-lion-air-order-over-200-airbuses>

Yang artinya, maskapai penerbangan Indonesia Lion Air telah memesan 200 pesawat jet penumpang dari perusahaan pesawat Perancis-berbasis Eropa, Airbus.

Pada dasarnya tingkat penjualan dari maskapai penerbangan Lion Air memang cukup tinggi, ini dikarenakan oleh jumlah armada yang digunakan Lion Air memang paling banyak dibandingkan oleh maskapai penerbangan lainnya. Namun, minat konsumen dalam membeli tiket maskapai penerbangan Lion Air tidak cukup memuaskan, seperti survey yang dilakukan salah satu situs berita yang memberi pernyataan ”maskapai penerbangan apa yang Anda pilih untuk *travelling?*” dan jawaban terbanyak jatuh pada maskapai penerbangan Air Asia, kedua oleh Lion Air dan ketiga oleh Citilink.⁹

Dari salah satu acara penghargaan bergengsi yang diadakan di Bali, Air Asia menjadi pemenang dalam kategori penerbangan nasional terbaik mengalahkan Lion Air yang sama-sama fokus pada penerbangan murah.¹⁰ Penghargaan ini membuktikan bahwa Air Asia lebih diminati karena pelayanannya yang baik dibandingkan dengan Lion Air.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi, Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai citra merek dan kualitas layanan terhadap minat beli konsumen pada maskapai penerbangan Lion Air dengan judul penelitian “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Tiket Maskapai Penerbangan Lion Air”.

⁹ <http://catperinfo.com/traveling-terbang-pakai-maskapai-apa>

¹⁰ <http://www.merdeka.com/uang/layanan-terburuk-lion-air-pantas-kalah-dari-airasia.html>

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Citra merek akan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli konsumen.
2. Kualitas layanan akan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli konsumen.
3. Citra mereka dan kualitas layanan akan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli konsumen.

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini Peneliti hanya membatasi masalah pada citra merek dan kualitas layanan yang akan mempengaruhi minat beli konsumen.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah disebutkan maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini antara lain :

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara citra merek terhadap minat beli tiket maskapai penerbangan Lion Air?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap minat beli tiket maskapai penerbangan Lion Air?

3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara citra merek dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap minat beli tiket maskapai penerbangan Lion Air?

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dunia akademis untuk pengembangan ilmu dan dunia pendidikan, serta manfaat praktis atau operasional dalam dunia bisnis di masa yang akan datang

1. Bagi Akademis

Dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap minat beli konsumen khususnya dalam bidang jasa transportasi udara sehingga diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang membutuhkan bahan rujukan untuk Penelitian selanjutnya atau kegiatan lain yang berkaitan.

2. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan Peneliti mengenai citra merek dan kualitas layanan Masakapai Penerbangan Lion Air.

3. Bagi Perusahaan

Informasi yang diperoleh dari hasil Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan dalam meninjau sejauh mana citra merek dan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi minat beli konsumen terhadap tiket

pesawat maskapai Penerbangan Lion Air, sehingga dapat dilakukan peningkatan dan dapat meningkatkan minat beli tiket.

4. Bagi Universitas

Sebagai pelengkap arsip Skripsi Universitas yang dibuat oleh mahasiswa serta untuk Mengetahui sejauh mana ilmu yang telah didapat oleh mahasiswa dalam masa kuliah sebelumnya.