

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

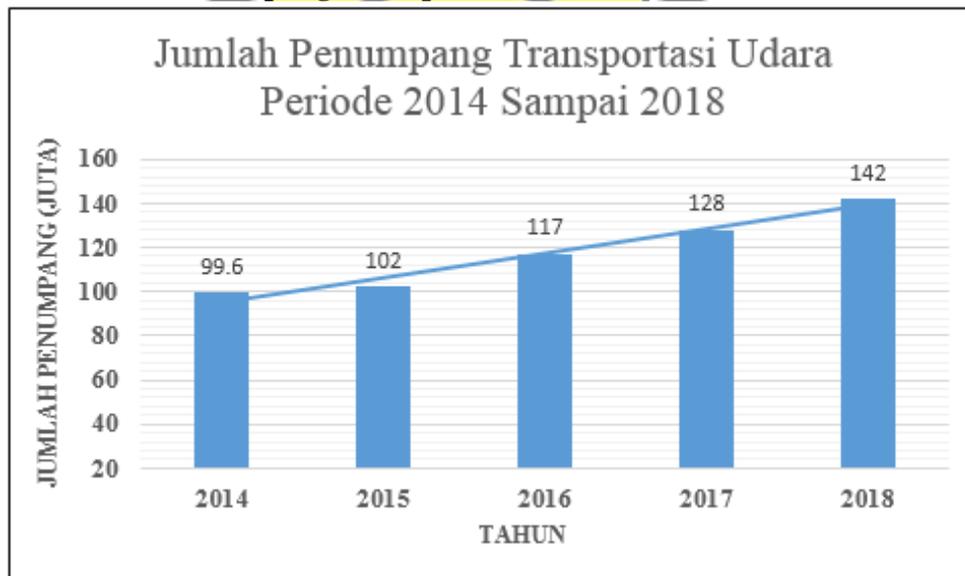
Perkembangan usaha telah diwarnai oleh berbagai persaingan termasuk dalam persaingan bisnis yang membuat perilaku konsumen pun berubah, dimana hal ini menuntut perusahaan harus mampu memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan konsumen lebih baik dari para pesaing. Selera konsumen selalu berubah sesuai perilaku konsumen maka dalam meningkatkan persaingan, perusahaan harus mampu memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik yang dapat memenuhi selera konsumen. Mengingat perkembangan teknologi yang semakin dinamis, maka perusahaan harus cepat bertindak agar tidak kalah dalam persaingan, untuk itu perusahaan dituntut memiliki strategi tepat dalam menarik keputusan konsumen dalam membeli produk mereka demi meningkatkan volume penjualan.

Konsumen akan selalu memaksimalkan kepuasannya bila kemampuan finansialnya memungkinkan, mereka akan membandingkan utilitas produk dengan biaya yang mereka korbankan, apabila utilitas marginal suatu produk lebih besar atau sama dengan biaya yang dikorbankannya, konsumen akan mengambil keputusan untuk membeli produk tersebut.

Persaingan yang ketat juga terjadi pada bisnis dalam bidang transportasi udara, jumlah penumpang juga selalu mengalami kenaikan pada tiap tahunnya.

Wajar saja jika ada peningkatan tiap tahunnya karena di Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah penduduk kurang lebih 237 juta orang, dengan total wilayahnya sebesar 5.2 juta meter persegi. Melihat kondisi tersebut wajar saja jika terjadi banyak mobilitas dari suatu wilayah ke wilayah lain. Maka dari itu banyak masyarakat yang membutuhkan transportasi yang cepat, sehingga transportasi udara yang menjadi solusinya.

Gambar 1.1
Jumlah Penumpang Transportasi Udara Dari Tahun ke Tahun



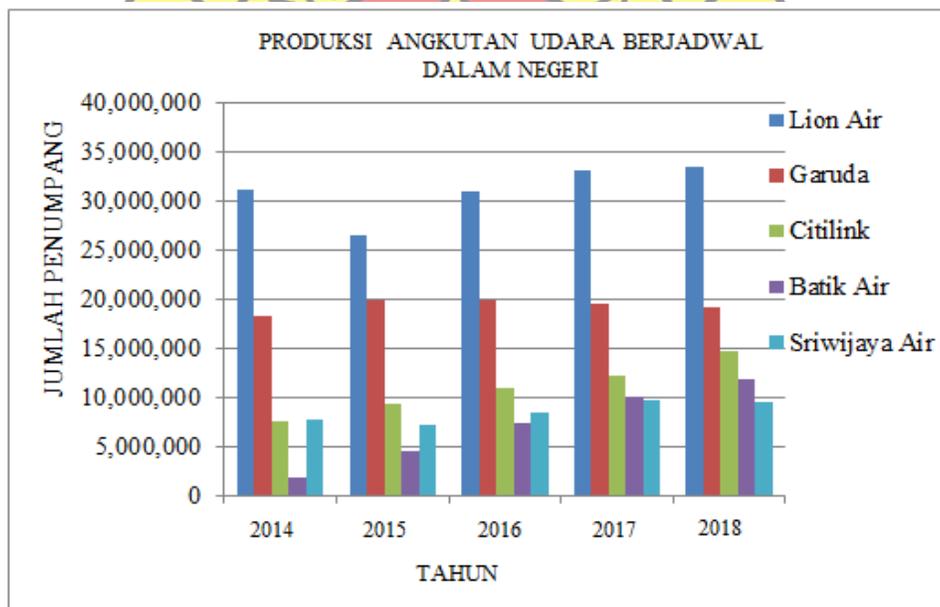
Sumber: www.jawapos.com

Berdasarkan grafik diatas bahwa pada tahun 2014 maskapai penerbangan mengangkut sebesar 99,6 juta penumpang. Tahun 2015 realisasinya sebesar 102 juta penumpang, atau tumbuh 2,41 persen dibanding tahun sebelumnya. Tahun 2016 realisasinya sebesar 117 juta penumpang atau tumbuh 14,73 persen dibanding tahun sebelumnya. Tahun 2017 realisasinya sebesar 128 juta

penumpang atau tumbuh 9,93 persen dibanding tahun sebelumnya. Tahun 2018 realisasinya sebesar 142 juta penumpang tumbuh 10,80 persen.

Pada tahun 2018 lalu, maskapai penerbangan Lion Air tercatat sebagai maskapai yang mengangkut penumpang domestik paling banyak diantara maskapai – maskapai yang lainnya. Hal ini bisa dilihat pada buku statistik yang dikeluarkan oleh dinas perhubungan Indonesia, bahwa PT. Lion Mentari Airlines (Lion Air) mengangkut 33,4 juta penumpang domestik tahun 2018.

Gambar 1.2
Data Produksi Penumpang Maskapai Penerbangan Domestik



Sumber : Buku Statistik Dinas Perhubungan Indonesia 2018

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan maskapai penerbangan Lion Air menduduki peringkat teratas diantara maskapai penerbangan lainnya. Total penumpang penerbangan domestik pada tahun 2018 adalah 88,77 juta, dimana dari jumlah tersebut atau sepertiganya sekitar 33,44 juta dikuasai oleh PT. Lion

Mentari Air, kemudian produksi penumpang domestik kedua ditempati oleh Garuda Indonesia sebesar 21,64 persen (19,21 juta), diikuti oleh Citilink sebesar 16,54 persen (14,68 juta), lalu Batik Air di posisi keempat dengan kontribusi 13,31 persen (11,82 juta) dan diurutan kelima oleh Sriwijaya Air sebesar 10,81 persen (9,6 juta).

Meskipun maskapai Lion Air merupakan salah satu penerbangan yang banyak mengangkut penumpang, pada kenyataannya maskapai tersebut masih mengalami permasalahan – permasalahan, seperti banyaknya pemberitaan mengenai kecelakaan, keterlambatan, dan lain sebagainya. Namun seolah banyak masyarakat yang menutup mata, masih banyak masyarakat yang tetap menggunakan jasa penerbangan ini

Gambar 1.3
Tingkat Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Domestik



Sumber: Buku Statistik Dinas Perhubungan Indonesia 2018

Dari data statistic diatas, ketepatan waktu dari maskapai Lion Air menduduki peringkat terbawah dibandingkan dengan maskapai lainnya yaitu hanya sekitar 68%. Maskapai yang paling bagus dalam ketepatan waktunya adalah maskapai Batik Air yaitu mencapai sekitar 90 % kemudian disusul maskapai Garuda 89 %, Citilink 87% dan Sriwijaya 85%.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah konsumen jasa penerbangan Lion Air sering dibuat kecewa dengan masalah ketepatan waktu yang dilakukan oleh perusahaan Lion Air, padahal ketepatan waktu seharusnya menjadi hak bagi konsumen dikarenakan hal itu merupakan sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan, terlebih lagi perusahaan Lion Air menganut sistem layanan minimum atau Low Cost Carrier dimana biaya rendah dan ketepatan waktu menjadi harapan konsumen.

Kenyataannya tidak jarang konsumen dibuat kecewa dengan dengan keterlambatan yang terjadi tiba-tiba tanpa alasan yang jelas. Anehnya meskipun sering dikecewakan, peminat untuk maskapai Lion Air tidak pernah menurun, konsumen tetap memilih untuk menggunakan jasa maskapai tersebut, apakah faktor biaya rendah menjadi faktor utama dari keputusan konsumen untuk memilih Lion Air dikarenakan pendapatan dari pekerjaan konsumen tidak terlalu banyak pengeluaran hanya untuk menggunakan transportasi ini, atau karena sudah terbiasa dan mengakibatkan loyalitas terhadap perusahaan tersebut atau ada faktor lain yang mempengaruhinya dan bagaimana sebenarnya sikap konsumen terhadap penggunaan jasa maskapai Lion Air.

Tabel 1.1
Data Kecelakaan / Insiden Maskapai Penerbangan Lion Air

No	Tahun / tanggal	Keterangan
1	14 Februari 2011	Lion Air penerbangan 598, Boeing 737-900 ER rute Jakarta-Pekanbaru, tergelincir saat mendarat di Bandara Sultan Syarif Kasim II, Pekanbaru. Semua penumpang selamat.
2	30 Desember 2012	Lion Air tergelincir di Bandara Supadio, Pontianak, pukul 22.00 WIB.
3	13 April 2013	Pesawat Lion Air Boeing 737-800 dengan rute penerbangan Bandara Husein Sastranegara di Bandung menuju Bandara Ngurah Rai di Bali, mengalami kecelakaan saat hendak mendarat pada Sabtu, 13 April 2013.
4	19 April 2013	Pesawat Boeing 737-900 milik Lion Air dengan tujuan Denpasar – Jakarta, mendadak berhenti saat akan mengudara.
5	3 Agustus 2017	Pada 3 Agustus 2017, insiden tabrakan sayap antara pesawat Wings Air dan

		pesawat Lion Air terjadi di Bandara Internasional Kualanamu, Deliserdang, Sumatera Utara. Akibat kecelakaan tersebut, sayap dari kedua pesawat mengalami kerusakan.
6	29 April 2018	Pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 892 yang terbang dari Makassar, Sulawesi Selatan menuju Gorontalo tegelincir di Bandara Jalaluddin Tantu, Gorontalo pada Minggu 29 April 2018.
7	6 Agustus 2018	Pesawat Boeing 737-800 milik Lion Air dengan nomor penerbangan JT892 tergelincir saat mendarat di Bandara Jalaluddin Tantu, Gorontalo pada Selasa (6/8/2013) malam.
8	29 Oktober 2018	Pesawat Lion Air JT 610 dengan rute penerbangan Jakarta-Pangkal Pinang terjatuh 13 menit setelah mengudara dari Bandara Soekarno Hatta.

Sumber: www.kompas.com

Berdasarkan Table 1.1 menunjukkan bahwa dalam riwayat 10 tahun terakhir, maskapai penerbangan Lion Air sering mengalami terjadinya kecelakaan maupun insiden. Maka bisa disimpulkan bahwa tingkat kemanan dalam maskapai tersebut masih kurang.

Berdasarkan pemahaman yang sudah dipaparkan diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap konsumen terhadap penggunaan jasa maskapai penerbangan Lion Air. Sehingga judul dari penelitian ini adalah “**Analisis Sikap Konsumen Terhadap Jasa Penerbangan Maskapai Lion Air di Jakarta Timur**”

1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diurutkan diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tingkat ketepatan waktu pada penerbangan maskapai Lion Air berjadwal masih dalam kategori tidak bagus dan jika dibandingkan dengan maskapai lain, Lion Air menempatan posisi paling bawah.
2. Dari data riwayat kecelakaan transportasi udara dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, Lion Air memiliki banyak riwayat kecalakan maupun insiden.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menjaga agar penelitian lebih terarah, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada sikap konsumen terhadap jasa penerbangan maskapai Lion Air di Jakarta Timur.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sikap konsumen terhadap jasa penerbangan maskapai Lion Air di Jakarta Timur?
2. Bagaimana penilaian *customer* Lion Air di Jakarta Timur secara diagram kartesius?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana sikap konsumen berdasarkan tingkat evaluasi kepentingan dan kepercayaan konsumen terhadap jasa penerbangan maskapai Lion Air.
2. Mengetahui bagaimana sikap konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dan kepercayaan konsumen terhadap jasa penerbangan maskapai Lion Air di Jakarta Timur dengan menggunakan analisa diagram kartesius?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil studi empiris yang dilakukan oleh penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberi manfaat setidaknya sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai sikap konsumen terhadap terhadap jasa penerbangan maskapai Lion Air. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan sikap konsumen terhadap jasa transportasi udara di Indonesia bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang industri/jasa transportasi udara, dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.