

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perusahaan penerbangan adalah “Perusahaan yang bergerak dalam bidang angkutan udara yang mengangkut penumpang, barang, pos, dan kegiatan keudaraan lainnya dengan memungut bayaran, dengan menggunakan pesawat terbang bersayap tetap (*fixed wing*) maupun bersayap putar (*rotary wing*) yang melakukan kegiatan penerbangan secara berjadwal maupun tidak berjadwal” (Handoyo dan Sudiby, 2011:14).

Berdasarkan data dari Kementrian Perhubungan Republik Indonesia tahun 2014, industri penerbangan sedang mengalami perkembangan. Jumlah penumpang pesawat domestik tahun 2009 sampai dengan 2013 terus meningkat. Selain itu jumlah perusahaan penerbangan komersial pun terus meningkat dan pangsa pasarnya di dominasi oleh maskapai berbiaya rendah atau *Low Cost Carrier*. Hingga tahun 2014 terdapat 15 penerbangan komersial yang terdaftar dan masih beroperasi di Indonesia. Empat diantaranya kategori *full service*, empat diantaranya kategori LCC, dan sisanya maskapai penerbangan khusus seperti *private airlines* dan penerbangan wilayah Indonesia bagian timur (www.hubud.dephub.go.id diakses pada tanggal 29 Oktober 2014). Pertumbuhan maskapai penerbangan kategori *Low Cost Carrier* di Indonesia itu sendiri hampir mendekati 80% dari penerbangan domestik (www.centreforaviation.com diakses pada tanggal 29 Oktober 2014).

Maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) adalah maskapai penerbangan yang memberikan tarif rendah dengan gantinya menghapus beberapa layanan yang biasa didapatkan oleh penumpang. Konsep ini diperkenalkan di Amerika Serikat sebelum menyebar ke Eropa pada awal 1990-an dan seluruh dunia. Model bisnis yang diterapkan maskapai *Low Cost Carrier* adalah efisiensi. Dimana maskapai berusaha menekan segala pengeluaran seminimal mungkin mulai dari penghematan bahan bakar hingga jumlah SDM yang dimiliki. Pada maskapai LCC, penumpang hanya perlu membayar fasilitas yang ia butuhkan seperti nomer tempat duduk, bagasi, serta makanan saat di pesawat

(www.kompas.com, diakses pada tanggal 10 Januari 2015). Berikut adalah gambaran empat maskapai *low cost carrier* yang digunakan sebagai objek penelitian ini. Gambaran objek penelitian mencakup nama maskapai, *market share*, tahun beroperasi, armada, rute, dan logo maskapai.

Tabel 1.1

Maskapai Kategori *Low Cost Carrier* di Indonesia Tahun 2014

No	Nama Maskapai & Tagline	Market Share (Tahun 2013)	Tahun Beroperasi	Armada	Rute	Logo
1.	Lion Air “We Make People Fly”	67%	2000	178 armada a. Boeing 737-900ER b. Boeing 737-300 c. Boeing 737-400 d. Boeing MD-90	36	
2.	Air Asia "Now Everyone Can Fly"	15%	2001	29 armada a. Boeing 737 b. Airbus A320 c. A320neo	36	
3.	Citilink “Your Right Link”	11%	2012	29 armada a. Airbus A320 b. Boeing 737-300 c. Boeing 737-400.	70	
4.	Wings Air “Fly Is Cheap”	7%	2002	30 armada a. ATR 72-500 b. ATR 72-600	47	

Sumber: www.airasia.com, www.lionair.co.id, dan www.citilink.co.id (diakses pada tanggal 30 Desember 2014)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam upaya memperoleh manfaat dari kegiatan-kegiatan sosial ekonomi, hampir semua individu melakukan pergerakan atau perjalanan. Kegiatan sosial ekonomi tersebut seperti rekreasi, pendidikan, perbelanjaan, lapangan kerja, serta peluang lainnya. Hal tersebut memerlukan jasa transportasi sehingga gerakan atau perjalanan dapat terjadi dan berlangsung (Gunawan, 2014:7). Pergerakan atau

perjalanan tersebut dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup manusia itu sendiri. Definisi dari transportasi itu sendiri adalah kegiatan untuk melakukan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (Salim, 2013:6).

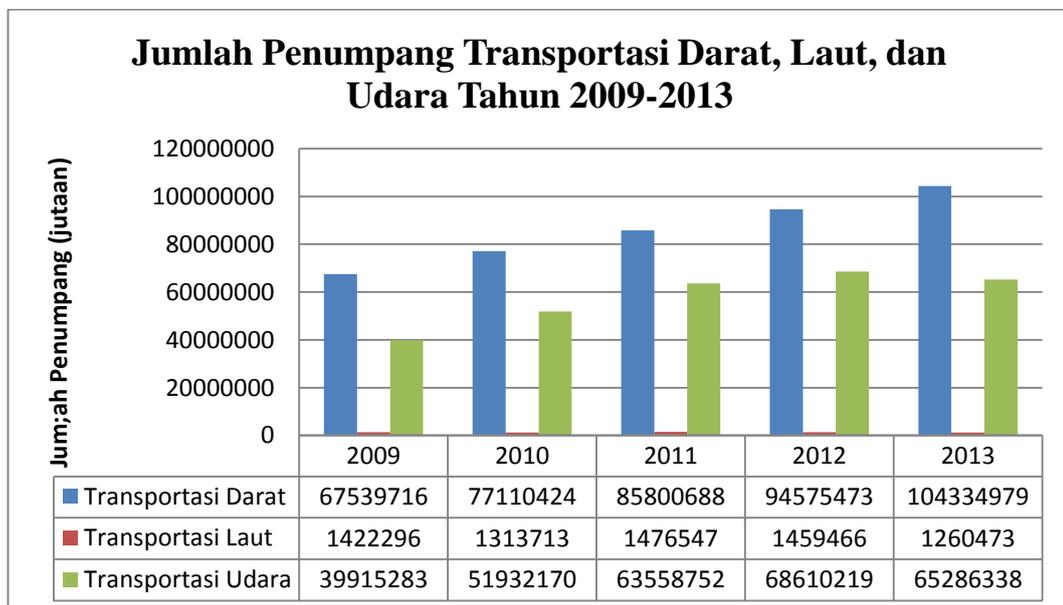
Transportasi terbagi menjadi tiga yaitu transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut. Dimana transportasi darat mencakup transportasi jalan raya dan rel kereta seperti, mobil, motor, kereta api, truk, dan bus. Transportasi laut mencakup transportasi di laut, danau, atau sungai, seperti kapal laut. Sedangkan transportasi udara seperti pesawat terbang dan helikopter (Salim, 2013:11). Pertumbuhan penumpang dengan transportasi darat terlihat terus meningkat dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2013. Berikut adalah data jumlah penumpang transportasi darat, laut, dan udara.

Gambar 1.1

Jumlah Penumpang Transportasi Darat, Laut, dan Udara Tahun 2009-2013

Sumber: Badan Pusat Statistik dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

(diakses pada tanggal 29 Oktober 2014)



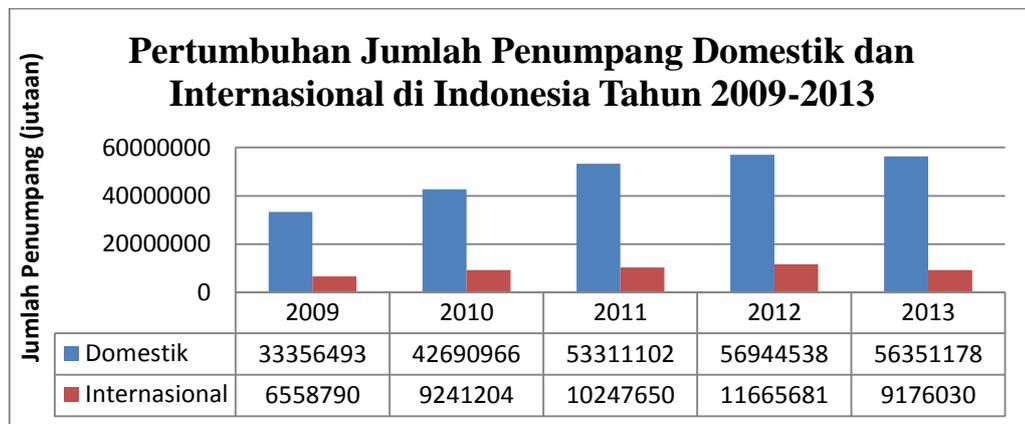
Gambar 1.1 menunjukkan penumpang transportasi darat dan udara yang meningkat dalam lima tahun. Namun peningkatan jumlah transportasi darat merupakan akumulasi penumpang dari berbagai jenis moda transportasi darat

yang ada seperti kendaraan roda dua dan roda empat. Peningkatan transportasi udara yaitu peningkatan dari penumpang pesawat terbang yang merupakan moda transportasi udara satu-satunya.

Penumpang menggunakan jasa transportasi ini untuk keberangkatan domestik maupun internasional. Dari peningkatan jumlah penumpang pesawat terbang di Indonesia, terlihat penerbangan domestik lebih mendominasi dibanding penerbangan internasional. Berdasarkan perhitungan CAGR, pertumbuhan penerbangan domestik mencapai angka 11,05% sedangkan penerbangan internasional mencapai angka pertumbuhan sebesar 6,49%. Berikut gambar pertumbuhan jumlah penumpang domestik dan internasional di Indonesia tahun 2009 sampai dengan 2013.

Gambar 1.2
Pertumbuhan Jumlah Penumpang Domestik dan Internasional di Indonesia
Tahun 2009-2013

Sumber: www.hubud.dephub.go.id (diakses pada tanggal 29 Oktober 2014)



Peningkatan jumlah penumpang pesawat terbang dipengaruhi oleh berbagai fenomena yang terjadi khususnya di industri penerbangan. Dalam portal nasional Indonesia (www.indonesia.go.id diakses pada tanggal 29 Oktober 2014), Indonesia terdiri dari 17.508 pulau dan Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia. Disebut sebagai negara kepulauan terbesar didunia menjadikan pesawat terbang lebih diandalkan terlebih saat transportasi lain membutuhkan waktu yang lama atau bahkan tidak mampu untuk menjangkau tempat tujuan.

Selain kondisi geografis, pertumbuhan transportasi udara dapat didukung oleh tingginya kemampuan daya beli dari masyarakat Indonesia. Daya beli masyarakat Indonesia sangat kuat hingga disebut sebagai katalisator pertumbuhan ekonomi Indonesia (www.koran-jakarta.com, diakses pada tanggal 15 Mei 2015). Hal tersebut dibuktikan dari kenaikan rata-rata ekonomi Indonesia periode 2009 sampai dengan 2013 yang mencapai 5,9% per tahun. Rata-rata tersebut merupakan pertumbuhan ekonomi tertinggi Indonesia setelah masa krisis ekonomi (www.bbc.uk, diakses pada tanggal 15 Mei 2015).

Meningkatnya jumlah penumpang pesawat terbang disebabkan juga oleh adanya deregulasi industri penerbangan pada tahun 2000. Pemerintah membuka izin seluas-luasnya untuk mendirikan perusahaan penerbangan baru dan melewati rute-rute yang sebelumnya hanya dikuasai oleh Garuda Indonesia dan Merpati. Melalui Kepres Nomor 33 tahun 2000, Pemerintah mencabut larangan masuk dan izin pengoperasian pesawat yang diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 tahun 1980 dalam rangka pengembangan industri penerbangan. Hal tersebut membuat perusahaan penerbangan baru bebas untuk menentukan tipe pesawat seperti apa yang mampu dimiliki. Dalam Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) Nomor 11 Tahun 2001, perusahaan penerbangan cukup menguasai dua pesawat yang layak terbang dalam menjalankan usahanya. Umur pesawat pun tidak ditentukan secara jelas, namun pesawat tersebut harus memenuhi persyaratan dan kelayakan udara. Terkait tarif tiket, Pemerintah pun memberi kebebasan. Pemerintah hanya menetapkan batas atas dan batas bawah tarif sehingga semakin banyak variasi harga tiket pesawat. Dimulai dari yang murah hingga mahal (Handoyo dan Sudibyo, 2011:16).

Deregulasi industri penerbangan tersebut membawa kemudahan bagi para pemain di industri penerbangan sehingga pertumbuhan maskapai penerbangan di Indonesia meningkat. Sebelum deregulasi industri penerbangan terjadi, terdapat 5 maskapai penerbangan di Indonesia. Seiring adanya deregulasi dan berjalannya waktu, tercatat ada sebanyak 15 maskapai yang beroperasi hingga saat ini (www.hbud.dephub.go.id diakses pada tanggal 29 Oktober 2014).

Gambar 1.3

Pertumbuhan Perusahaan Penerbangan Komersial di Indonesia

Sumber: www.hubud.dephub.go.id (diakses pada tanggal 29 Oktober 2014)



Gambar 1.3 menunjukkan pada tahun 1992 hadir Merpati Nusantara Airlines, tahun 1993 Garuda Indonesia, kemudian pada tahun 1995 terdapat Mandala Airlines. Tahun 1999 muncul Lion Air, diikuti Wings Air tahun 2002, dan tahun 2003 Sriwijaya Air. Memasuki tahun 2008 merupakan puncak hadirnya perusahaan penerbangan komersial, yaitu Air Asia, Express Air, Kal Star, Aviastar, dan Sky Aviation. Mengikuti di tahun 2012 antara lain Citilink, Trans Nusa, Batik Air, dan Susi Air.

Kategori maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) masih mendominasi ditengah pertumbuhan perusahaan penerbangan komersial di Indonesia. Pertumbuhan maskapai penerbangan kategori *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia itu sendiri hampir mendekati 80% dari penerbangan domestik. Pada tahun 2011, sektor *Low Cost Carrier* (LCC) mencapai pertumbuhan 16%. Diikuti tahun 2012 sebesar 21%, dan tahun 2013 sebesar 26%. (www.centreforaviation.com, diakses pada tanggal 29 Oktober 2014).

Semakin banyak hadirnya perusahaan penerbangan komersial yang memberikan tarif serta pelayanan yang beragam menjadikan konsumen memiliki banyak pilihan. Berikut adalah data jumlah penumpang maskapai penerbangan *low cost carrier* yang beroperasi periode 2014 di Indonesia.

Tabel 1.2

Jumlah Penumpang Maskapai LCC Yang Beroperasi Periode 2014

No.	Maskapai Penerbangan	2011	2012	2013	CAGR
1.	Lion Air	25.900.000	30.200.000	34.100.000	9,6%
2.	Air Asia	3.900.000	5.000.000	7.900.000	26,5%
3.	Citilink	1.600.000	2.900.000	5.347.000	48,5%
4.	Wings Air	2.100.000	2.700.000	3.600.000	19,6%

Sumber: Centre For Aviation (diakses pada tanggal 29 Oktober 2014)

Tabel 1.2 menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan antara maskapai LCC satu dengan lainnya. Perbedaan tersebut mengindikasikan adanya preferensi tersendiri yang dimiliki konsumen dalam memilih maskapai LCC. Selain jumlah penumpang, maskapai tersebut memiliki frekuensi penerbangan yang berbeda pula. Berikut adalah rata-rata jumlah penerbangan per hari maskapai LCC di Indonesia.

Tabel 1.3

Frekuensi Penerbangan Per Hari Maskapai LCC 2013

No.	Maskapai Penerbangan	Frekuensi Penerbangan Per Hari
1.	Lion Air	700 penerbangan
2.	Air Asia	298 penerbangan
3.	Citilink	190 penerbangan
4.	Wings Air	70 penerbangan

Sumber: www.finance.detik.com, www.health.kompas.com, www.bisnis.tempo.co dan www.airasia.com (diakses pada tanggal 17 Agustus 2015)

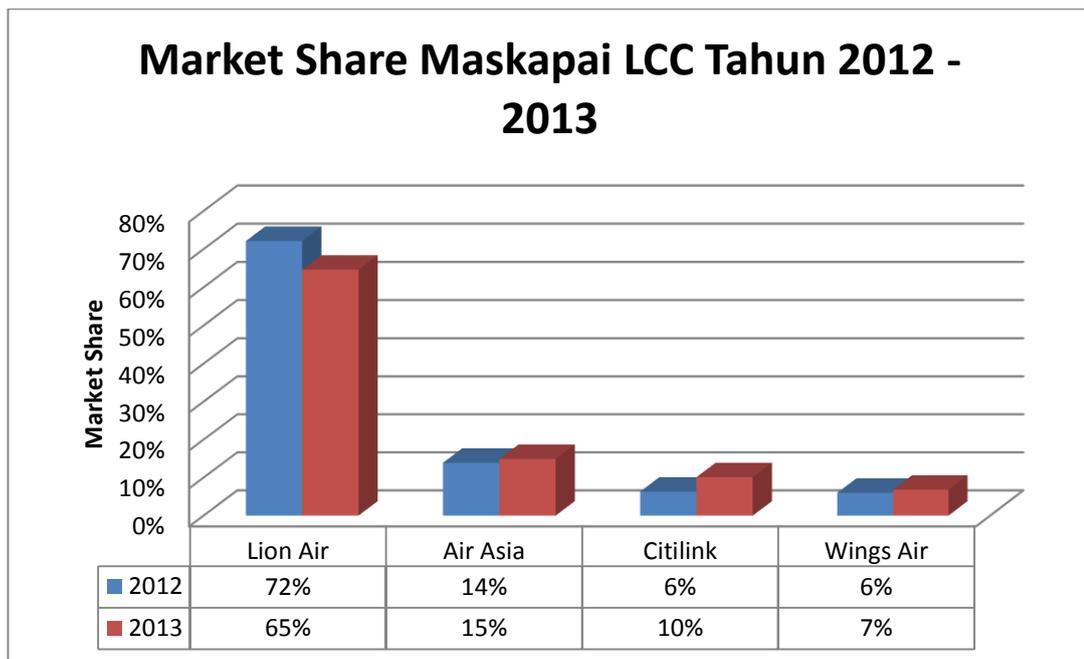
Maskapai-maskapai tersebut juga memiliki *market share* yang berbeda-beda cukup jauh. Lion Air memiliki *market share* tertinggi yaitu 73% pada tahun 2012 dan 67% pada tahun 2013. Air Asia berada di urutan kedua dengan *market share* 14% pada tahun 2012 dan 15% pada tahun 2013. Kemudian Citilink memiliki *market share* sebesar 7% pada tahun 2012 dan 11% pada tahun 2013.

Terakhir maskapai Wings Air dengan *market share* 6% pada tahun 2012 dan 7% pada tahun 2013. Berikut adalah gambaran *market share* keempat maskapai LCC yang beroperasi di Indonesia.

Gambar 1.4

Market Share Maskapai Low Cost Carrier (LCC) Tahun 2012 – 2013

Sumber: www.centreforaviation.com (diakses pada tanggal 29 Oktober 2014)



Gambar 1.4 menunjukkan adanya penurunan yang terjadi pada *market share* dari maskapai Lion Air. Penurunan *market share* tersebut dapat disebabkan oleh kembali berjalannya maskapai Mandala pada bulan April 2012 setelah sebelumnya tidak aktif pada Januari 2011. Selain itu, turunya *market share* Lion Air disebabkan karena adanya ekspansi atau pengembangan yang dilakukan oleh Garuda terhadap anak perusahaannya yaitu Citilink. Citilink merupakan salah satu pemain di kategori LCC.

Ditengah perkembangan maskapai *Low Cost Carrier* (LCC), terjadi insiden jatuhnya pesawat terbang maskapai Air Asia di laut Jawa dekat dengan selat karimata pada hari Minggu, 28 Desember 2014 (www.cnnindonesia.com, diakses pada tanggal 24 Februari 2015). Akibat dari insiden tersebut Menteri Perhubungan mengeluarkan peraturan baru yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 91 Tahun 2014 tentang Mekanisme Formulasi

Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpaan Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Ditetapkan tarif normal serendah-rendahnya 40 persen dari tarif batas atas sesuai kelompok pelayanan yang diberikan (www.kompas.com diakses pada tanggal 24 Januari 2015). Selain jatuhnya pesawat Air Asia, terjadi pula kasus keterlambatan penerbangan yang panjang dari maskapai Lion Air. Menurut Direktur Umum PT Lion Mentari Airlines (Lion Air) Edward Sirait, dua pesawat Lion Air yang rusak akibat terkena obyek asing pada Rabu pagi, 18 Februari 2015 berdampak pada keterlambatan pada sejumlah jadwal penerbangan Lion Air (www.bisnis.tempo.co diakses pada tanggal 24 Februari 2015).

Beberapa permasalahan yang terjadi di industri penerbangan tersebut, dapat mengindikasikan mungkin terjadi perubahan pandangan konsumen terhadap maskapai kategori *Low Cost Carrier* (LCC). Oleh karena itu penting bagi maskapai LCC memiliki *unique selling proposition* atau faktor unik yang sesuai keinginan konsumen dengan cara mencari tahu preferensi konsumen terhadap maskapai LCC saat ini. Dengan memahami preferensi konsumen, perusahaan dapat mendesain dan mengaplikasikan strategi yang dapat merangsang ketertarikan konsumen terhadap produk mereka (Kotler dan Keller, 2012:170). Preferensi adalah penilaian dominan oleh responden terhadap objek, yang berupa rangsangan. Dalam menentukan preferensi, responden dapat menggunakan cara memberikan peringkat, perbandingan, dan skala preferensi. Maskapai-maskapai tersebut perlu memahami bagaimana kombinasi layanan yang baik, yang dirasa penting oleh konsumen dengan cara memahami bagaimana preferensi konsumen sehingga konsumen mau menggunakan jasa maskapai tersebut. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Analisis Preferensi Atribut Jasa Maskapai Penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia.”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disebutkan dalam latar belakang penelitian, maka dapat ditentukan permasalahan di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik penumpang maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia ?

2. Bagaimana preferensi konsumen terhadap maskapai penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) di Indonesia ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik penumpang maskapai penerbangan *low cost carrier* di Indonesia dan mengetahui preferensi konsumen terhadap maskapai penerbangan *low cost carrier* di Indonesia.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai kegunaan. Bagi penulis sendiri, penelitian ini berguna sebagai syarat lulus dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom. Selain itu penelitian ini berguna dari aspek teoritis dan aspek praktis.

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini, dikarenakan masih jarang dilakukannya penelitian mengenai preferensi maskapai *Low Cost Carrier* di Indonesia.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi industri penerbangan kategori *Low Cost Carrier* untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih sesuai dengan preferensi penumpang di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adanya sistematika penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan. Gambaran tersebut berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijabarkan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, operasional variabel dan skala pengukuran, objek, waktu dan tempat penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan hasil dan pembahasan mengenai karakteristik responden dilihat dari berbagai aspek, membahas dan menjawab rumusan masalah serta hasil perhitungan analisis data yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan isi penelitian serta saran-saran baik bagi perusahaan maskapai penerbangan dan bagi penelitian terkait selanjutnya.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN