

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

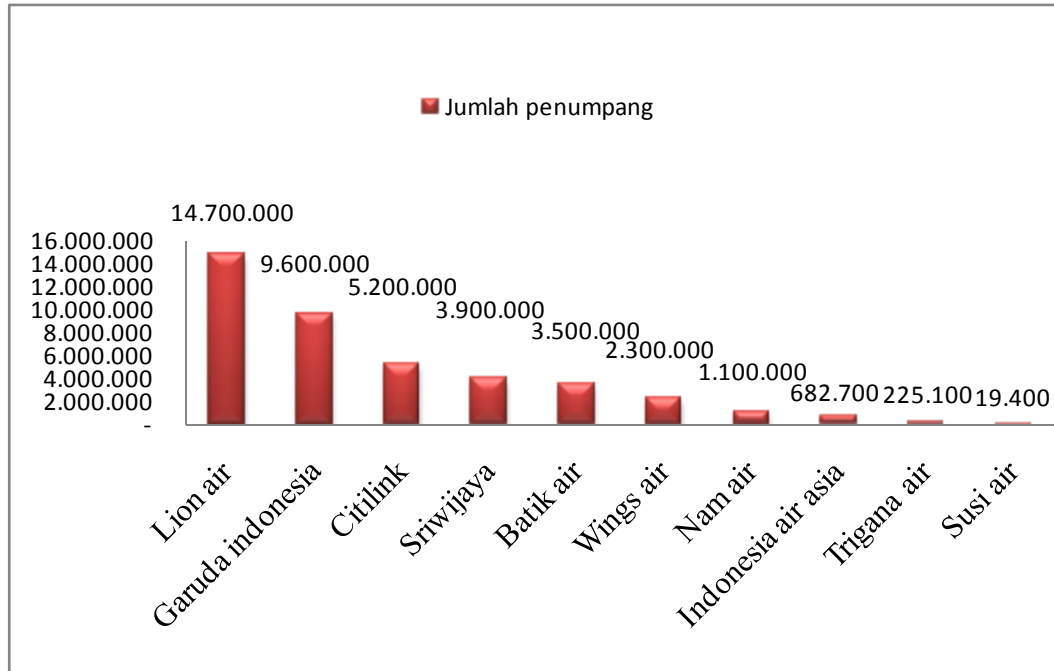
#### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini industri jasa di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Terkait dengan pertumbuhan industri jasa, disisi lain juga semakin meningkatnya keperluan masyarakat untuk bepergian menggunakan jasa transportasi. Masyarakat sangat membutuhkan alat transportasi untuk menunjang kegiatan kehidupannya. Alat transportasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu alat transportasi darat contohnya mobil, motor, kereta api, alat transportasi laut contohnya kapal laut, dan alat transportasi udara yaitu pesawat terbang. Disini penulis ingin membahas alat transportasi udara yaitu pesawat.

Di Indonesia terdapat banyak perusahaan yang bergerak di bidang penerbangan, seperti Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Air Asia, Wings Air, Lion Air, Citilink, dan lain-lain.

Berikut ini data jumlah penumpang maskapai di Indonesia pada tahun 2016

Grafik 1.1 Jumlah penumpang maskapai penerbangan tahun 2016



Sumber :<http://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan data dari grafik diatas, menunjukkan bahwa perusahaan penerbangan Lion Air memiliki jumlah penumpang terbanyak (*market leader*) dari semua maskapai yang ada di Indonesia.

Padahal jika dilihat dari catatan Lion Air, mereka banyak sekali mengalami hal buruk yang terjadi pada mereka, mulai dari keterlambatan keberangkatan dan penurunan penumpang, menurunkan penumpang diterminal yang salah, dan yang terbaru adalah pilot maskapai lion air yang mabuk mengemudikan pesawat. Tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi sikap konsumen secara signifikan dan membuat konsumen untuk beralih ke maskapai penerbangan yang lain.

Mungkin hal ini disebabkan oleh harga tiket penerbangan Lion Air yang lebih murah dari para pesaingnya. Dalam hal harga, Lion Air paling murah dibandingkan dengan Sriwijaya

Air pesaing yang sama – sama memiliki harga tiket penerbangan yang murah.

Jadi peneliti memutuskan untuk menggunakan perusahaan Lion Air sebagai objek dalam penelitian ini, karena Lion air memiliki lebih banyak transaksi dari perusahaan penerbangan lain yaitu transaksi penjualan tiket penerbangan.

Usaha yang bergerak dalam bidang transportasi adalah usaha yang menawarkan jasa dan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi. Jasa yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan adalah jasa penjualan tiket pesawat. Tiket adalah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah maskapai penerbangan untuk mengkonfirmasi bahwa seseorang telah membeli kursi penerbangan di pesawat terbang tersebut.

Terdapat dua jenis tiket, yaitu tiket kertas yang biasanya dibeli oleh konsumen melalui agen penjual tiket yang ada di setiap kota, dan kemudian tiket elektronik, yang bisa didapatkan jika konsumen membeli tiket penerbangan melalui aplikasi – aplikasi yang menawarkan tiket penerbangan secara *online*.

Transaksi pembelian tiket merupakan pintu gerbang pertama perusahaan maskapai penerbangan dalam mendapatkan laba atau pendapatan. Pembelian tiket transportasi kepada publik pada saat ini sudah sangat berkembang pesat. Seiring berkembangnya teknologi, dan mobilitas kehidupan masyarakat Indonesia yang tinggi, penjualan tiket transportasi pun semakin dibuat mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Kemajuan teknologi membuat beberapa perusahaan menciptakan inovasi – inovasi baru pada pembelian tiket.

Dahulu transaksi pembelian tiket transportasi hanya bisa dilakukan di loket tempat keberangkatan ataupun membeli tiket melalui agen – agen tiket yang ada di setiap kota atau transaksi secara langsung. Hal tersebut

tentu membuat para konsumen pengguna alat transportasi pesawat merasa sulit untuk mendapatkan tiket yang sesuai dengan keinginan mereka. Sehingga butuh kemajuan untuk mengatasi masalah tersebut.

Terdapat banyak agen tiket penerbangan yang beroperasi di bandar lampung, salah satunya yaitu Aryo Putra Mandiri Tour & Travel, berikut ini adalah data jumlah konsumen tiket penerbangan maskapai Lion Air pada Aryo Putra Mandiri Tour & Travel di tahun 2016 :

Tabel 1.1 Jumlah konsumen Aryo Putra Mandiri Tour & Travel tahun 2016

Bulan	Jumlah konsumen
Januari	20
Februari	24
Maret	48
April	34
Mei	23
Juni	63
Juli	57
Agustus	77
September	125
Oktober	73
Nopember	76
Desember	72
<b>Total</b>	<b>692</b>

Sumber : Aryo Putra Mandiri Tour & Travel

Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah konsumen pada Aryo Putra Mandiri Tour & Travel pada setiap bulannya, belum menunjukkan angka yang stabil. Mungkin ini dikarenakan banyaknya kompetitor dibidang yang sama baik *agen* maupun *aplikasi*.

Seiring perkembangan zaman dan teknologi, perusahaan maskapai penerbangan pun mengimplementasikan teknologi kedalam penjualan tiket pesawat. Maka terciptalah sebuah Aplikasi penyedia penjualan tiket pesawat seperti saat ini. Aplikasi pembelian tiket di Indonesia saat ini sudah sangat banyak, seperti : Traveloka, Pegi-peg.com, Tiket.com, dan sebagainya.

Pembelian tiket penerbangan melalui aplikasi saat ini sangat disukai oleh para konsumen. Hanya dengan mendownload aplikasinya melalui *PC* atau pun *smartphone*, konsumen sudah dapat menggunakannya untuk membeli tiket yang konsumen butuhkan selama selama *PC* atau *smartphone* tersebut tersambung dengan koneksi internet. Pembelian tiket melalui aplikasi ini sangat mudah, bisa dilakukan dimana saja, kapan saja. Pada tahun 2011 tercipta aplikasi penjualan tiket penerbangan yang pertama di Indonesia yaitu Tiket.com dan selang tahun kemudian muncul kembali aplikasi penjualan tiket penerbangan yang bernama Traveloka. Dan baru sejak awal tahun 2012 hampir dipastikan seluruh maskapai penerbangan termasuk Lion Air dan Sriwijaya Air telah menggunakan sistem penjualan tiket pesawat elektronik atau biasa di sebut E-Ticket.

Tetapi walau pun demikian, terkait dengan pembelian tiket penerbangan tersebut banyak terdapat isu-isu yang berkembang dimasyarakat atau konsumen dalam masalah pembelian tiket penerbangan. Isu-isu tersebut dapat mempengaruhi sikap konsumen dalam membeli tiket penerbangan baik di agen maupun aplikasi penjual tiket penerbangan. Dari yang sebelumnya memberikan sikap positif, bisa memberikan sikap yang sebaliknya yang disebabkan oleh isu-isu tersebut. Dan dampak (*impact*) yang dirasakan oleh perusahaan tentu adalah menurunnya pendapatan pada perusahaan.

Isu-isu yang berkembang dimasyarakat tentang pembelian tiket penerbangan berbeda - beda. Pada pembelian tiket di agentiket

penerbangan isu yang berkembang adalah diantaranya harga tiket yang lebih mahal, tidak transparan. Menurut isu tersebut, harga tiket yang dijual agen lebih mahal ketimbang harga di aplikasi penjualan tiket penerbangan dan para agen penjual tiket penerbangan sering mempermainkan harga jual tiket penerbangan. Kemudian tiket penerbangan yang dijual di agen tidak transparan. Maksudnya adalah para konsumen atau calon penumpang transportasi penerbangan tidak bisa mengetahui harga tiket yang ditawarkan oleh pihak agen tersebut benar atau tidak dengan yang ada, kemudian rute penerbangan, jadwal keberangkatan, dan pesawat apa yang akan digunakan tidak bisa diketahui oleh konsumen. Konsumen hanya ditawarkan oleh agen penjual tiket jadwal penerbangan yang terdekat dari waktu kedatangan konsumen ke bandara.

Begitu pula pembelian tiket penerbangan melalui aplikasi penjual tiket penerbangan. Walau pun pembelian tiket melalui aplikasi ini adalah pembelian yang paling disukai oleh konsumen karena lebih fleksibel, bukan berarti tidak ada isu-isu yang terdapat didalam pembelian tiket penerbangan melalui aplikasi yang mempengaruhi sikap konsumen dalam membeli sebuah tiket penerbangan. Isu-isu yang ada dalam hal ini adalah maraknya penipuan online, harga tiket yang tidak menentu atau selalu berubah-ubah, cara registrasi yang rumit, keterlambatan konfirmasi transaksi pembelian tiket waktu transaksi pembayaran yang sangat singkat. Banyak situs atau aplikasi yang menjual tiket dengan harga yang lebih murah, tetapi ternyata saat konsumen sudah memberi atau mentransfer uang yang dihargai ditiket tersebut ternyata konsumen tidak mendapatkan apa yang telah mereka beli. Masalah ini lah yang dapat mempengaruhi sikap konsumen

Dari Hal tersebut memungkinkan adanya perbedaan sikap konsumen terhadap kedua objek tersebut. Hal ini lah yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan pencipta aplikasi penjualan tiket penerbangan, dan Perusahaan maskapai penerbangan, untuk menganalisis sikap konsumen

dalam membeli tiket penerbangan melalui agen penjual tiket atau pun aplikasi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**”STUDI KOMPARATIF SIKAP KONSUMEN DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT MELALUI AGEN TIKET ARYO PUTRA MANDIRI DAN APLIKASI TRAVELOKA PADA MASKAPAI LION AIR DI BANDAR LAMPUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Apakah ada perbedaan sikap konsumen dalam membeli tiket penerbangan via Agen tiket Aryo Putra Mandiri dan via Aplikasi Traveloka pada maskapai Lion Air di bandar lampung .

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subyek**

Subyek dalam penelitian ini adalah para konsumen pengguna jasa transportasi udara yang membeli tiket penerbangan melalui Agen penjual tiket penerbang Aryo Putra Mandiri dan Aplikasi Penjual Tiket Penerbangan Traveloka di Bandar Lampung ?

### **1.3.2 Ruang Lingkup Obyek**

Ruang lingkup Obyek dalam penelitian ini adalah tentang pembelian tiket penerbangan lion air melalui Agen penjual tiket Aryo Putra Mandiri dan Aplikasi Penjual Tiket Penerbangan Traveloka (*online*).

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kota Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan dalam penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada bulan juli 2017.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Ilmu pengetahuan dalam penelitian ini adalah manajemen pemasaran dan strategi penjualan.

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur perbedaan sikap konsumen jasa transportasi penerbangan dalam membeli tiket penerbangan via Agen tiket Aryo Putra Mandiri dan via aplikasi Traveloka pada maskapai Lion Air di Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Penulis**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana cara menerapkan teori – teori yang telah diperoleh selaman mengikuti perkuliahan, sehingga dapat menambah pengertian dan pemahaman pada ilmu yang diperoleh khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.



### **1.5.2 Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan untuk memahami dan mengetahui sikap para konsumen dalam melakukan transaksi pembelian tiket penerbangan.

### **1.5.3 Institusi**

Diharapkan berguna bagi akademik untuk sebagai tambahan referensi perpustakaan Informatics & Business Institute Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Dalam bab ini tercantum latar belakang, rumusan masalah, Ruang lingkup penelitian, tujuan, dan manfaat penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Dalam bab ini memuat teori – teori, kerangka pikir hipotesis, yang menyangkut tentang sikap.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Penelitian dalam bab ini berisi metode – metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini, mahasiswa mendemonstrasikan pengetahuan akademis yang dimiliki dan ketajaman daya pikirnya dalam menganalisis persoalan yang dibahasnya, dengan berpedoman pada teori – teori yang dikemukakan pada Bab II.

## **Bab V Simpulan dan Saran**

Dalam bab ini berisi tentang, hasil atau kesimpulan yang telah diperoleh dari bab yang sebelumnya.