

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

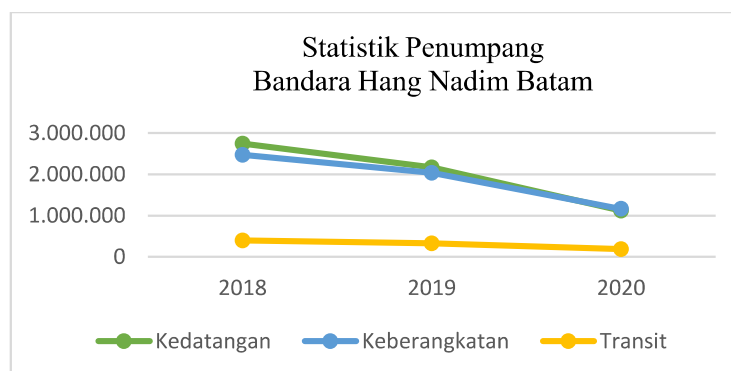
Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan memiliki pengaruh yang sangat intens terhadap kehidupan manusia dalam berbagai aspek dan bidang, salah satunya adalah transportasi. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Adanya transportasi yang memadai akan mendukung peningkatan perekonomian dan peradaban suatu Negara (Harras, 2018).

Transportasi memiliki berbagai jenis dan bentuk yang dapat dioperasikan melalui daratan, lautan, hingga udara. Salah satu jenis transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat adalah transportasi udara yaitu pesawat. Transportasi ini sering digunakan karena waktu perjalanan yang ditempuh relatif cepat sehingga bagi masyarakat yang cukup sibuk tidak terlalu membuang waktu dan tenaganya. Efektifitas serta efisiensi waktu yang dirasakan membuat masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi udara untuk melakukan perjalanan jauh. Hal tersebut berpengaruh terhadap pertumbuhan perusahaan maskapai penerbangan yang ada di Indonesia. Dalam sektor pariwisata 70% wisatawan yang datang di Indonesia telah menggunakan transportasi udara, sedangkan 20% melalui transportasi laut dan 10% *cross-border land* (INACA, 2021).

Perkembangan digitalisasi yang terjadi pada saat ini memberikan pengaruh terhadap industri jasa penerbangan yang ada di Indonesia untuk melakukan perubahan yang inovatif sehingga mampu menarik perhatian masyarakat sebagai konsumen (INACA, 2021). Perkembangan transportasi udara di Indonesia cukup

pesat, hal ini dilihat dari bandara udara yang sudah tersedia hampir di seluruh daerah di Indonesia (Fakhrudin, 2019).

Perkembangan bisnis perusahaan maskapai penerbangan harus mengalami masa krisis yang disebabkan oleh musiba wabah Covid-19 yang melanda dunia pada awal tahun 2020 lalu. Akibat dari penyebaran virus Covid-19 yang cukup cepat membuat ruang gerak masyarakat dibatasi termasuk akses keluar masuk suatu kota atau yang biasa disebut dengan istilah *lockdown*. Hal tersebut sangat terasa dampaknya bagi perusahaan di berbagai sektor termasuk transportasi dan khususnya jasa transportasi udara. Berdasarkan Indonesia *National Air Carriers Association* pada akhir 2020 jumlah penumpang udara domestik mengalami penurunan hingga 55% dari tahun 2019 (INACA, 2021). Penurunan jumlah penumpang pada transportasi udara dapat dilihat lebih rinci melalui jumlah penumpang di suatu daerah dan salah satunya adalah kota Batam. Jumlah penumpang transportasi udara di bandara Hang Nadim Batam mengalami penurunan yang cukup drastis dari tahun sebelumnya setelah adanya musibah Covid-19 pada tahun 2020 seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Grafik Statistik Penumpang Bandara Hang Nadim Batam
Sumber: Statistik Penumpang Bandara Hang Nadim (2021)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa minat masyarakat Batam terhadap penggunaan transportasi udara tergolong tinggi pada tahun 2018, namun mulai mengalami penurunan pada tahun 2019 dan turun drastis pada tahun 2020 hingga hampir 50% yang disebabkan oleh adanya virus Covid-19. Hal ini menyebabkan minat masyarakat menurun terhadap industri jasa penerbangan (Statistik Penumpang Bandara Hang Nadim, 2021). Per Januari-Februari 2021 jumlah penumpang pada Bandara Hang Nadim adalah sebesar 344.406 orang dan pada periode yang sama di tahun berikutnya yaitu Januari-Februari 2022 jumlah penumpang mengalami peningkatan menjadi 462.691 orang atau mengalami kenaikan sebesar 34,34% (Romadi, 2022).

Seiring berjalannya waktu perusahaan-perusahaan yang bergerak pada jasa transportasi udara mulai menyusun strategi dan bangkit dari masa-masa sulit dengan melakukan strategi pemasaran dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Dengan demikian mengharuskan perusahaan untuk mempelajari dan mengetahui perilaku konsumen dalam membuat keputusan pembelian suatu barang maupun jasa (Putranto & Qiyanto, 2020). Beberapa maskapai penerbangan Indonesia menerapkan sistem *Low Cost Carrier* (LCC) atau memberikan tiket pesawat dengan harga terjangkau kepada masyarakat sehingga dapat menarik minat pembelian. Beberapa maskapai yang menerapkan sistem LCC yaitu Citilink, Lion Air, Air Asia, dan lain sebagainya. Maskapai penerbangan Citilink yang telah memiliki berbagai penghargaan dalam karirnya harus bersaing dengan maskapai lain seperti Lion Air yang sudah dipercaya oleh masyarakat sejak lama khususnya di Kota Batam. Penerapan sistem *Low Cost Carrier* (LCC) ditandai dengan harga

tiket yang ditawarkan lebih murah dan terjangkau bagi masyarakat sebagai konsumen, hal tersebut dapat dilihat dari perbandingan harga dari tahun ketahun.

Tabel 1.1 Perbandingan harga tiket pesawat rute Batam- Medan

No.	Maskapai	Juni 2019	Januari 2020	Juni 2021	Juni 2022
1.	Batik Air	-	Rp.2.398.700	-	Rp.2.201.800
2.	Citilink	Rp.1.305.800	Rp. 785.300	Rp.953.700	Rp. 700.581
3.	Lion Air	Rp.1.306.900	Rp. 752.000	Rp.646.900	Rp. 647.300
4.	Super Jet	-	Rp.1.690.300	-	Rp.2.104.000

Sumber: <https://batam.tribunnews.com/>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 sampai 2022 harga tiket pesawat Citilink tidak stabil. Harga tiket citilink berada diatas harga tiket Lion air. Seperti yang diketahui bahwa citilink dan Lion Air adalah perusahaan yang saling besaing dibidang penerbangan domestik berbasis LCC. Penetapan harga yang salah dalam suatu produk atau jasa dapat mengakibatkan jumlah penjualan tidak stabil yang mengakibatkan penjualan menurun dan pangsa pasarnya menurun. Oleh sebab itu perusahaan harus dapat menentukan harga, serta harus dapat menentukan penjualan sesuai dengan pangsa pasar yang dituju agar penjualan meningkat (Andriawan & Afridola, 2020). Keputusan pembelian juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tindakan yang ditawarkan oleh pihak satu dengan pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dan juga meningkatkan keputusan pembelian. Harga dan kualitas pelayanan yang buruk akan membuat jumlah penumpang atau pelanggan dapat menurun. Berikut adalah data jumlah penumpang pada tahun 2016 sampai 2020 yaitu :



Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Pesawat Citilink Pada Tahun 2016-2020
Sumber: Penumpang Garuda Indonesia Group (2021)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat adanya penurunan yang sangat signifikan pada jumlah penumpang yang dimulai pada tahun 2019 hingga 2020. Berdasarkan Laporan Tahunan 2020 penurunan jumlah penumpang pada maskapai PT. Citilink Indonesia adalah sebesar 55%. Pada tahun 2021 berdasarkan data yang diperoleh dari m.bisnis.com maskapai Citilink mengalami kenaikan jumlah penumpang sekitar 40 persen setelah menurunnya level PPKM (Puspa, 2021). Penurunan penumpang tersebut dipengaruhi beberapa faktor diantaranya harga dan kualitas pelayanan. Diketahui bahwa pada tahun 2021 Kementerian Perhubungan menegur maskapai citilink Indonesia yang mengalami kerusakan tetap beroperasi. Teguran tersebut tercantum dalam Surat Nomor A4-402/8/3/DKPPU.2021 yang tertuju pada Accountable Manager GMF AeroAsia dan VP Engineering dan Maintenance Citilink (Suara.com). Jika kualitas pelayanan sudah memenuhi harapan pelanggan maka keputusan pembelian juga akan meningkat begitu juga sebaliknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Dyatmika & Firdaus (2021) menunjukkan hasil bahwa setelah dilakukan uji hipotesis, variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Boediono *et al.*, 2018) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Pada latar belakang permasalahan diatas dan peneltian terdahulu, bahwa kualitas pelayanan harus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan konsumen sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian. Berdasarkan pemasalahan yang dijelaskan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Citilink di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas identifikasi masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Terjadinya penurunan keputusan pembelian karena harga belum memenuhi harapan konsumen.
2. Terjadinya penurunan keputusan pembelian karena kualitas pelayanan belum memenuhi harapan konsumen.
3. Citilink belum mampu mempertahankan kestabilan pelanggan sehingga adanya penurunan pertahun.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian tetap fokus yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
2. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang menggunakan pesawat Citilink indonesia.
3. Penelitian dilakukan pada bulan maret sampai angustus di kota Batam

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pesawat Citilink di Kota Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pembelian tiket pesawat Citilink di Kota Batam?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pembelian tiket pesawat Citilink di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian tiket pesawat Citilink di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pembelian tiket pesawat Citilink di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas terhadap keputusan pembelian pembelian tiket pesawat Citilink di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini merupakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah pengaruh harga dan kualitas pelayanan pada keputusan pembelian konsumen.
2. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan tambahan penelitian berikut, bermanfaat untuk kembangkan pengetahuan, wawasan, khususnya di bidang pemasaran.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman untuk menganalisa dalam suatu permasalahan.
2. Untuk pengelola jasa Tiket Pesawat Citilink, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka untuk menerapkan suatu kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai harga dan kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada konsumen sehingga konsumen dapat memutuskan untuk menggunakan jasa Pesawat Citilink.
3. Untuk penelitian lebih lanjut Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya oleh peneliti selanjutnya dan dapat mengembangkan variabel yang ada yang perlu direkonstruksi.

4. Untuk Universitas Putera Batam, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya khususnya yang berkaitan dengan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.