

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi berasal dari kata lain “transportare”, trans berarti seberang atau sebelah lain dari portare berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi di definisikan sebagai suatu usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/ atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Sedangkan pada era modern ini, di butuhkan transportasi yang cepat dan efisien maka dari itu angkutan udara sangat dipilih masyarakat. Salah satu transportasi yang cukup banyak diminati di era globalisasi ini adalah transportasi udara. Transportasi angkutan udara di Indonesia sendiri memegang peran yang sangat penting dalam melakukan aktivitas perpindahan baik itu barang maupun manusia. Hal ini dapat dilihat dari pemasok devisa negara yaitu dari sektor pariwisata serta kondisi geografis di Indonesia sendiri yang merupakan negara kepulauan dan di Indonesia sendiri menjadikan pesawat udara sebagai alat transportasi yang paling efektif dan efisien dalam melakukan suatu aktivitas perpindahan barang maupun manusia. Transportasi udara juga sangat membantu dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia dalam mendukung perjalanan paria. Sehingga angkutan udara di Indonesia sendiri menjadi pemegang peran penting dalam berbagai kegiatan terutama pada perekonomian Indonesia dan industry penerbangan sendiri memberikan cerminan pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Permintaan terhadap tiket pada pesawat pun setiap tahunnya mengalami perubahan, sewaktu- waktu bisa naik dan turun. Hal ini disebabkan oleh tingkat harga yang selalu mengalami perubahan setiap saat. Pada awal bulan September 2019 hingga Februari 2020 tiket penerbangan berangsur membaik dengan pemerintah yang menerapkan tarif batas bawah atau memberlakukan tarif batas atas dengan penerapan diskon 50% “Happy Hour” untuk setiap maskapai yang mengakibatkan antusias masyarakat dalam menggunakan transportasi penerbangan untuk berpergian antar kota maupun antar pulau. Harga yang di terapkan sendiri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan dalam pembelian penumpang terhadap tiket pesawat pada katagori tertinggi menurut Nadia, Husnullaila (2016).

Namun, pada bulan Maret 2020 industri penerbangan di Indonesia mendapat sorotan publik dan menghebohkan para pengguna jasa penerbangan, dibahasa juga bahwa munculnya pandemik Covid-19 yang juga masuk ke wilayah Indonesia sehingga terjadi kenaikan tarif yang signifikan tinggi, sehingga akan mengakibatkan penurunan yang drastis terhadap peminat yang menggunakan jasa penerbangan dalam berpergian. Ditambah lagi dengan adanya peraturan yang di tetapkan oleh pemerintah bagi pengguna jasa penerbangan dalam berpergian menggunakan atau menunjukkan surat keterangan uji tes SWAB atau PCR yang menunjukkan hasil negative atau bebas dari virus corona. Kenaikan harga sendiri di akibatkan adanya pandemik virus Covid-19 yang berada di Indonesia, tujuan diadakannya kenaikan tarif pesawat yang pertama membantu indrustry penerbangan, yang kedua

penumpang yang diangkut jumlahnya lebih sedikit seperti biasanya hanya sekitar 50% dari total kapasitas daya angkut yang tersedia termasuk dengan awak pilot dan cabin crew, yang ketiga saat pandemik seperti ini banyak pesawat yang tidak beroperasi dan tetap terparkir di beberapa bandara sedangkan biaya parkir pesawat membengkak dan tidak adanya pemasukan yang didapatkan oleh maskapai penerbangan, yang terakhir tiket dinaikkan diantaranya juga nilai tukar rupiah, harga jual avtur. Hal inilah yang mengakibatkan di Indonesia sendiri menaikkan harga tiket pada setiap maskapai penerbangan. Harga tiket yang sangat mahal menyebabkan masyarakat sebagai pengguna jasa penerbangan yang secara langsung akan merasakan dampak dari harga tiket yang relatif lebih mahal tersebut, di tambah lagi dengan adanya peraturan yang dikeluarkan pemerintah tentang persyaratan yang di tentukan , yang tertuang pada Surat Edaran (SE) No 7 tahun 2020 yang diterbitkan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 , yang menetapkan tentang kriteria dan persyaratan perjalanan orang dalam masa adaptasi kebiasaan baru menuju masyarakat produktif atau yang disebut dengan “New Normal” atau aman Covid-19. Dalam surat tersebut, tercantum sejumlah syarat berpergian menggunakan angkutan udara, terutama syarat yang diberikan yaitu tentang menunjukkan surat keterangan uji tes SWAB atau PCR dengan hasil negatif, sedangkan harga tes SWAB atau PCR sendiri bisa melebihi harga perjalanan yang akan di tempuh oleh pengguna jasa penerbangan. Disisi lain juga tarif batas atas atau (TBA) yang di terapkan oleh pemerintah yang diindikasikan akan sangat memberatkan para pengguna jasa penerbangan. Sehingga harga

yang tinggi dan syarat tes PCR ini mengakibatkan pengguna jasa penerbangan berpikir ulang untuk memilih menggunakan angkutan jasa penerbangan, yang disini bisa menghabiskan lebih dari perjalanan yang akan di tempuh.

Pemerintah telah memberikan keputusan untuk penerapan Tarif Batas Atas (TBA) yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2020 tentang Penetapan Sementara Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Selama Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Dengan penerapan ini menimbulkan beberapa protes yang berdatangan dari pengguna jasa penerbangan yang merasa kecewa. Harga tiket yang mahal menyebabkan masyarakat sebagai pengguna jasa penerbangan yang secara langsung akan merasakan dampak dari harga tiket yang relatif lebih mahal tersebut, ditambah lagi dengan adanya penertapan Tarif Batas Atas dan syarat tes SWAB sebagai persyaratan yang wajib perjalanan. Penerapan ini di susul dengan penerbangan yang diumumkan tentang penerapan “New Normal” dengan pelonggaran kebijakan untuk membuka akses layanan seluruh moda transportasi umum sejak 7 April 2020. Dengan pelonggaran kebijakan ini sempat membuat penumpukan antrean calon penumpang pada sejumlah Bandara, dikarenakan pelayanan verifikasi dokumen perjalanan sebagai syarat perjalanan calon penumpang , layanan yang lamban pada saat proses verifikasi ini mengakibatkan kepadatan penumpang, dan pada saat terjadi penumpukan antrean inilah yang juga disebutkan oleh penumpang tidak terjadi penerapan physical distancing, sedangkan syarat

pelayanan yang harus di tegaskan pada saat ini yaitu antara satu dengan yang lain harus memberikan jarak satu dengan yang lainnya. Sehingga penumpang memikirkan kualitas pelayanan penerbangan saat adanya pandemik Covid-19 dan berakibat pada keputusan pembelian pada pengguna jasa penerbangan. Dengan ini penumpang merasa keberatan apabila harus mengeluarkan biaya lain untuk tambahan perjalanan yaitu swab tes yang harga tiketnya yang cukup besar yang jika kualitasnya tidak sebanding dengan apa yang di dapatkan.

Kenaikan harga tiket pesawat dan kualitas pelayanan maskapai saat terjadi pandemik Covid-19 yang sangat berdampak terhadap keputusan pembelian dalam menggunakan jasa penerbangan. Besaran tarif dan batasannya diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan (Kepmenhub) No. 72 Tahun 2019, Pemerintah mengubah aturan tarif batas bawah menjadi 35% dari tarif batas atas. Sebelumnya, tarif batas bawah hanya sebesar 30% dari tarif batas atas (TBA). Jika dibandingkan dengan akhir tahun lalu yang sangat signifikan jauh jumlah penumpang yang akan berpergian dapat di lihat dari yang dikemukakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), yang mencatat bahwa pengguna jumlah penerbangan di Indonesia terus mengalami penurunan selama adanya Tarif Batas Atas (TBA) yang diterapkan, dan di sisi lain di karenakan pandemik Covid-19. Pada Maret 2020 , Menurut Badan Pusat Statistik (2020) jumlah penumpang domestik hanya mencapai 0,84 juta orang. Angka ini menurun dari 81,7 persen secara bulan ke bulan dari sebelumnya masih 4,58 juta orang dan 85,18 persen secara year on year pada April 2019 yang masih di angka 5,66 juta orang. Jumlah penumpang dari penerbangan

internasional sendiri lebih menurun sangat tajam yang dikarenakan di ketatkannya keluar masuk untuk konsumen luar negeri masuk ke Indonesia. Sedangkan jumlah domestic hanya mencapai 0,03 juta orang selama April 2020. Yang secara drastis turun 95,35 persen secara bulan ke bulan dari posisi Maret 2019 yang masih 0,56 juta orang dan 98,26 persen secara tahun ke tahun dari posisi April 2019 yang masih 1,49 juta orang.

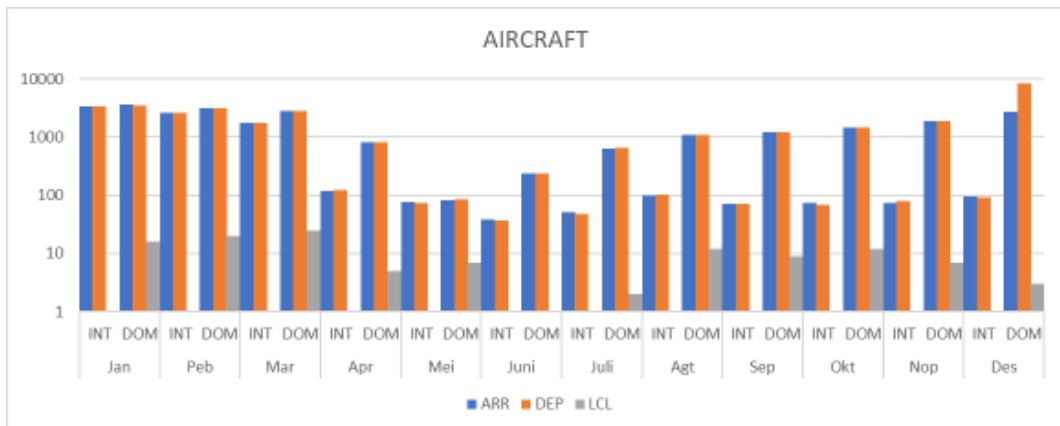
Namun pada akhir 2019 terdapat peraturan menteri tentang penurunan harga atau menggunakan tarif batas bawah yang mengalami kenaikan penumpang. Pada dua bulan pertama di 2020 mengalami pergerakan yang signifikan naik, secara year on year (YOY). Pada Januari jumlah penumpang naik 3,18 persen. Lalu, Februari naik 3,71 persen, tetapi pada Maret mengalami penurunan 21,28 persen. Akibat dari kenaikan harga tiket secara signifikan dan kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap perkembangan jumlah penumpang.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Angkutan Udara

Bulan	PASSANGER				
	Internasional	Polonia	Soekarno	Juanda	Hassanudin
	Domestik		Hatta		
Jan	INT	96 538	626 097	98 475	-
	DOM	288 819	1 600 594	553 747	308 503
Feb	INT	63 610	444 267	71 723	-
	DOM	227 602	1 551 967	481 881	273 885
Mar	INT	25 325	187 899	22 324	-
	DOM	172 348	1 211 697	408 725	230 917

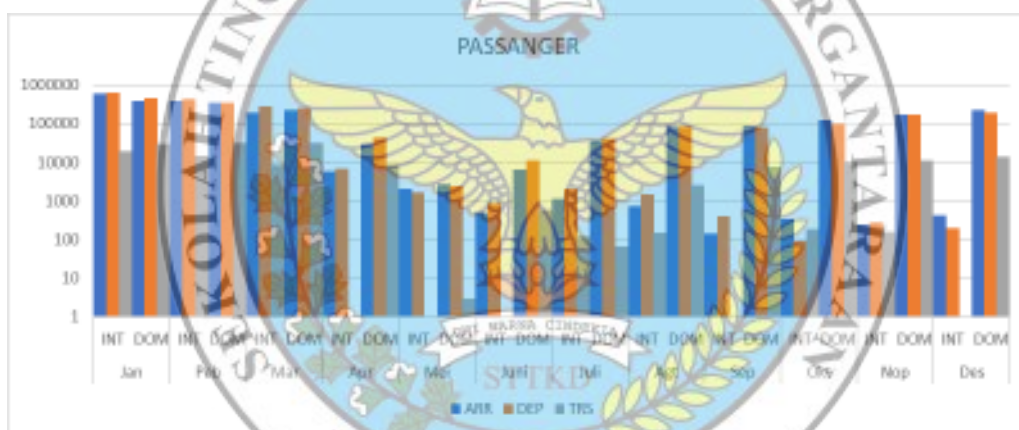
Apr	INT	616	17 499	1 026	-
	DOM	29 386	191 002	97 748	49 046
Mei	INT	182	9 460	340	-
	DOM	3 593	27 500	5 397	6 663
Juni	INT	383	14 619	398	-
	DOM	28 567	174 352	64 137	40 508
Juli	INT	357	22 618	482	-
	DOM	62 904	427 731	121 240	79 957
Agt	INT	222	28 513	293	-
	DOM	89 451	574 597	186 467	134 043
Sep	INT	279	32 043	407	-
	DOM	74 638	500 591	162 402	129 773
Okt	INT	217	36 549	1 620	-
	DOM	85 663	601 391	182 889	156 486
Nov	INT	234	42 028	1 188	-
	DOM	116 956	828 893	238 036	193 428
Des	INT	510	56 330	826	-
	DOM	133 574	931 481	244 579	194 363
Tahunan	DOM	1 313 501	8 621 796	2 747 248	1 797 572
	INT	188 473	1 517 922	199 102	-

Sumber : Data Badan Pusat Statistik (2020)



Sumber : Data PT.Angkasa Pura II Ngurah Rai Bali (2020)

Gambar 1.1
 Statistik Data Angkutan Udara Aircraft
 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali 2020

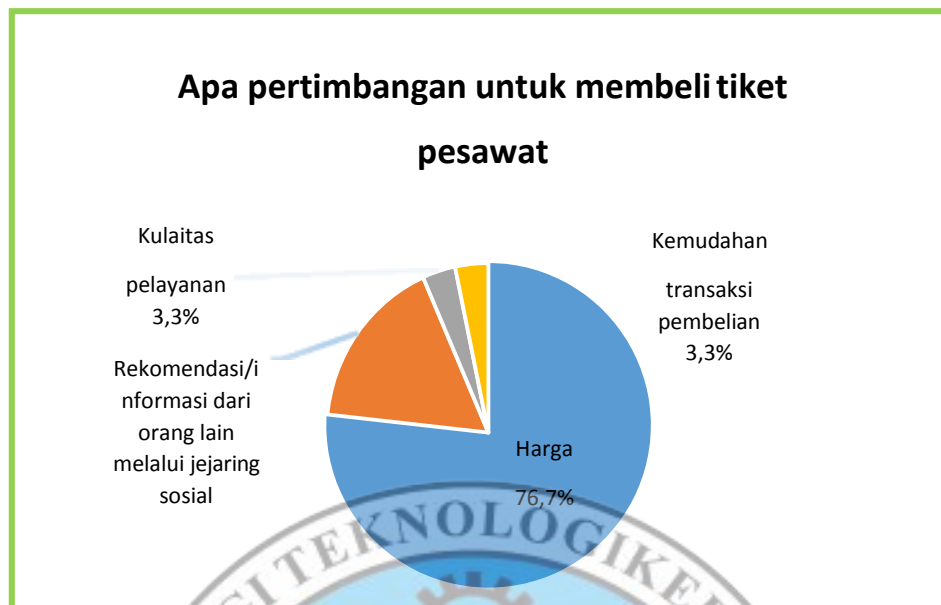


Sumber : Data PT.Angkasa Pura II Ngurah Rai Bali (2020)

Gambar 1.2
 Statistik Data Penumpang Angkutan Udara Passanger
 Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai 2020

Berdasarkan data yang dapat dilihat pada tabel 1.1 jumlah penumpang angkutan udara, telah terjadi penurunan jumlah penumpang pada bulan Februari hingga April tahun 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada bulan September yang menerapkan Tarif Batas Bawah (TBB) yang di terapkan oleh pemerintah. Penurunan jumlah penumpang pada tahun 2020

sendiri tersebut terjadi bersamaan dengan terjadinya peningkatan harga tiket saat pandemic Covid-19 dan kualitas pelayanan yang seharusnya kualitas tersebut termasuk dengan Swab tes atau rapid tes yang tidak hanya di bebaskan oleh penumpang dan adanya keputusan pemerintah tentang pemberlakuan Tarif Batas Atas (TBA) pada tahun tersebut. Oleh karena itu perusahaan PT. Angkasa Pura harus melakukan peninjauan ulang mengenai kebijakan-kebijakan maupun strategi-strategi yang diterapkan. Faktor yang dapat dijadikan pertimbangan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian, seperti yang tertera pada data yang di tunjukkan pada gambar 1.2 yang telah di presurvey pada konsumen penerbangan oleh Nadia Husnullaila (2016). Disini dapat dilihat bahwa pengaruh keputusan pembelian pada harga dan kualitas pelayanan dalam menggunakan jasa suatu maskapai penerbangan sangatlah besar terhadap majunya sebuah perusahaan penerbangan, karena penumpang merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan suatu maskapai penerbangan yang artinya, apabila jumlah penumpang yang menggunakan jasa pada suatu maskapai penerbangan meningkat dan loyalitasnya terjaga, maka prospek perusahaan tersebut juga akan meningkat ke arah yang lebih baik. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan pertimbangan dalam menerapkan suatu strategi agar mempengaruhi besarnya terhadap minat penumpang.



Gambar 1.3

Pra Survei Penelitian Pada Konsumen Penerbangan

Sumber : Penelitian Nadia Husnullaila (2016)

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya ke dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA TIKET PESAWAT DAN KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT DI MASA PANDEMIK COVID-19 PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL NGURAH RAI BALI”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh dari harga tiket pesawat terhadap keputusan pembeli pengguna jasa penerbangan di masa Pendemik Covid-19?

2. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa penerbangan di masa Pandemi Covid-19?
3. Apakah terdapat pengaruh dari harga tiket pesawat dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa penerbangan di masa Pandemi Covid-19?

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, dan untuk memberikan penjelasan yang lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal di bawah ini :

1. Penelitian ini hanya membahas seputar pengaruh dari harga tiket pesawat dan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa penerbangan bandar udara saat terjadi adanya Pandemi Covid-19.
2. Penelitian ini di fokuskan pada minat dari pengguna jasa penerbangan. Pengguna jasa penerbangan di penelitian ini adalah penumpang.
3. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pada saat preflight atau aktivitas pelayanan yang dilakukan di bandara asal sebelum melakukan keberangkatan di bandar udara pada saat terjadi Pandemi Covid-19.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh dari harga tiket pesawat terhadap keputusan pembeli pada pengguna jasa penerbangan di masa Pandemi Covid-19

2. Mengetahui pengaruh dari kualitas penumpang terhadap keputusan pembelian pada pengguna jasa penerbangan di masa Pandemi Covid-19.
3. Mengetahui pengaruh simultan dari harga tiket pesawat dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pengguna jasa penerbangan di masa Pandemi Covid-19.

E. Manfaat Penelitian

Dalam kegiatan sudah pasti akan memberikan signifikansi baik bagi sipeneliti sendiri, objek maupun pihak-pihak lain. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik, diantaranya :

1. Untuk Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan para peneliti selanjutnya, terutama bagi taruna maupun taruni yang akan melakukan penelitian mengenai maskapai penerbangan. Dan juga menjadi referensi bagi perpustakaan mengenai keputusan pembelian.

2. Untuk Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan saran dan masukan perusahaan penerbangan, dengan permasalahan penumpang dengan harga tiket dan kualitas pelayanan, terlebih mengetahui permasalahan- permasalahan yang ada pada saat terjadi kenaikan harga pada tarif yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kualitas pelayanan , sehingga terjadi penurunan penumpang saat terjadi penetapan tarif batas atas pada saat pandemi Covid-19 ataupun pengurangan peminat pengguna jasa penerbangan yang dapat

mempengaruhi keputusan pembelian terutama pada permasalahan harga . Selain itu diharapkan juga dapat memberikan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan penetapan ataupun kualitas pelayanan untuk upaya meningkatkan keputusan pembelian konsumen. sehingga para pelaku bisnis dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian khususnya terhadap harga yang dapat meningkatkan volume penjualan.

3. Untuk Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

