

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sarana transportasi pada saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Pada saat ini para pengguna jasa transportasi lebih memilih menggunakan transportasi udara ketika berpergian jauh, alasan dari pengguna jasa tersebut yaitu dari segi efisiensi waktu dan keselamatan. Dimana transportasi udara mengklaim bahwa kemungkinan terjadi kecelakaan dalam menggunakan transportasi udara sangat kecil terjadi, dan dari segi efisiensi waktu bahwa penggunaan jasa transportasi udara lebih cepat dan tepat waktu dibanding moda transportasi yang lain.

Semakin meningkatnya permintaan konsumen terhadap transportasi udara, harga penjualan tiket pesawat juga meningkat dan mengalami perubahan sewaktu waktu naik sewaktu waktu turun. Hal ini terjadi karena tingkat harga yang selalu mengalami perubahan di tiap saat. Menurut Budi Karya Sumadi selaku menteri perhubungan, fenomena perubahan harga tiket pesawat mengalami kenaikan dan penurunan harga, karena harga tiket pesawat mengikuti hukum permintaan dan penawaran. Artinya di saat permintaan konsumen tinggi harga tiket akan cenderung mahal seperti pada musim liburan dan hari raya. Sementara jika permintaan konsumen turun harga akan turun sendirinya, sebagian para konsumen pengguna jasa transportasi udara banyak mengeluhkan dengan adanya

penetapan harga yang sewaktu waktu berubah. Tak banyak pula konsumen tetap membeli tiket pesawat dengan harga yang selalu berubah tiap saat.

Semakin meningkatnya penjualan tiket pesawat, maka para penyedia layanan jasa penjualan tiket pesawat juga mengalami sebuah peningkatan demi mempermudah proses pembelian tiket pesawat yang akan dijual ke konsumen dan sebelumnya para penyedia menjualkan tiket pesawat melalui agen travel offline sekarang semakin hari penyedia jasa layanan berpindah menggunakan sistem internet dalam menjualkan sebuah tiket pesawat. Dalam media ini, penyedia layanan akan memudahkan para konsumen dalam membeli tiket pesawat. Adanya perubahan sistem ini, konsumen banyak yang lebih memilih ketika membeli sebuah tiket pesawat. Banyak berpendapat bahwa pembelian tiket pesawat melalui online dapat dilakukan dimana saja tanpa harus pergi ke tempat penjualan tiket pesawat. Tetapi sebagian konsumen yang berasumsi bahwa pembelian tiket pesawat melalui online rentan terjadinya penipuan, dikarenakan sebagian konsumen berpikir penjualan barang dan jasa secara online tidak sepenuhnya aman. Maka sebagian konsumen memilih dan lebih aman ketika membelinya melalui agen travel secara offline. Sistem online juga dapat dilihat bahwa sistem ini tidak berpengaruh besar kepada para penjual tiket melalui offline karena beberapa konsumen juga ada yang lebih memilih melalui agen travel offline dibanding membeli melalui online.

Salah satu penyedia jasa pelayanan penjualan tiket online saat ini yang mengalami peningkatan penjualan juga dialami oleh Tiket.com. Tiket.com dapat bersaing dengan penyedia jasa yang lain melalui promosi dan diskon untuk menarik

minat pelanggan. Tidak kalah dengan pesaingnya, Tiket.com memiliki banyak penghargaan dan pencapaian terbaik. Awal pertama berdiri pada tahun 2011, Tiket.com berhasil memenangkan sebuah kompetisi startup dan membawa hadiah sebesar US\$25.000 atau sebesar Rp350 Juta. Tepat pada Juni 2014, Tiket.com merilis aplikasi mobile khusus perangkat Android sebagai permulaannya. Tahun 2015 merupakan tahun di mana Tiket.com mendapatkan banyak penghargaan bergengsi. Seperti The Best IT System 2015, 2nd Place Indonesia Best CIO 2015, Top Brand Award 2015, Category Online Travel Agency, The Winner of Indonesia Middle-Class Brand Champion 2015, dan The Most Intelligent CIO 2015. 2017 merupakan titik awal dari semakin suksesnya Tiket.com sebagai sebuah perusahaan di bidang penjualan tiket perjalanan dan atraksi. Pada Februari 2017, Tiket.com berhasil mendapatkan 1,7 juta instal dan 3,4 juta pengguna. Selama 8 tahun Tiket.com telah berhasil memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Melalui berbagai kesuksesan dan pencapaian terbaik yang telah diraih, Tiket.com tentunya menargetkan agar bisa semakin dekat dengan konsumen lewat pelayanan yang semakin memberikan keuntungan dan kemudahan bagi para konsumen.

Memperkenalkan adanya penjualan tiket pesawat online, Tiket.com juga melakukan sistem promosi dan diskon terhadap penjualannya, selain itu pengenalan yang dilakukan oleh Tiket.com membuat konsumen mencari informasi untuk mengetahui hal tersebut, biasanya yang dilakukan konsumen sebelum melakukan pembelian tiket, konsumen akan mencari informasi atas harga, kuota kursi transportasi yang akan digunakan, tanggal keberangkatan, jam keberangkatan, dan

pencarian informasi aktif dimana yaitu konsumen akan mencari informasi promosi tentang diskon harga yang diberikan oleh Tiket.com yang biasanya muncul di halaman website internet sebagai iklan atau di aplikasi Tiket.com sendiri. Dengan adanya pengenalan informasi promosi dan diskon, konsumen dapat tertarik dengan sistem ini karena di sisi lain konsumen dapat mengurangi biaya pengeluaran dalam membeli tiket pesawat online, di sisi lain para penyedia jasa penjualan tiket online juga menguntungkan, karena peningkatan penjualan akibat daya beli konsumen. Maka dari itu pihak Tiket.com dan pihak konsumen saling menguntungkan.

Ketika konsumen sudah memakai sebuah produk/jasa yang sudah ditetapkan oleh Tiket.com tentang promosi dan diskon tiket pesawat, maka konsumen akan melakukan penilaian terhadap produk/jasa tersebut jika suatu produk tersebut mampu memberikan kepuasan dan kesan kepada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sebuah produk atau jasa. Kepuasan dan penilaian yang diberikan oleh konsumen dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh Tiket.com. Konsumen akan merasa puas apabila produk yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang mereka harapkan. Kepuasan yang dirasakan membuat konsumen menjadi merasa percaya kepada produk atau jasa yang telah didapatnya dan digunakannya, sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang dan akan merekomendasikan produk atau jasa kepada keluarga, teman, dan komunitas-komunitas yang ada.

Tingkat kepuasan konsumen dapat dijadikan dasar perbaikan dalam strategi pemasaran suatu perusahaan, karena itu tingkat kepuasan sangat di butuhkan untuk menjadi tolak ukur kesuksesan sebuah perusahaan terhadap produk atau jasa yang di keluarkannya. Dalam menilai adakah kepuasan konsumen dalam membeli di Tiket.com, peneliti tertarik mencari tempat penelitian yang akan di teliti lebih dekat. Peneliti melihat peluang yang baik dalam mencari informasi dalam melancarkan judul penelitian yang sudah dipaparkan, selanjutnya peneliti memilih tempat di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Banten dikarenakan banyaknya konsumen dari Tiket.com di bandara tersebut dan lebih mudah mendapatkan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti dalam mengisi kuesioner yang akan dibagikan. Maka dapat disimpulkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **PENGARUH PENERAPAN PROMOSI DAN DISKON TIKET PESAWAT ONLINE MELALUI TIKET.COM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA TANGERANG BANTEN**. Hal ini bertujuan untuk melihat adakah kepuasan konsumen di Bandara Soekarno Hatta terhadap promosi dan diskon yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa penjualan tiket pesawat online dan mengingat bandara Soekarno Hatta merupakan bandara dengan jumlah konsumen yang banyak tidak menutup kemungkinan penggunaan promosi dan diskon tiket pesawat banyak pula digunakan oleh konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas,rumusan masalah pada penelitian diatas adalah sebagai berikut :

1. Apakah promosi tiket pesawat online melalui aplikasi Tiket.com berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
2. Apakah diskon tiket pesawat online malalui aplikasi Tiket.com berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
3. Apakah promosi dan diskon tiket pesawat online melalui Tiket.com berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan yang menyimpang dari topik yang akan dibahas , maka penulis membatasi pembahasan penelitian ini hanya pada masalah :

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh promosi dan diskon tiket pesawat online melalui Tiket.com terhadap kepuasan konsumen di Bandara Soekarno Hatta.
2. Informasi yang di sajikan di penelitian ini yaitu kepuasan konsumen terhadap promosi dan diskon yang disediakan oleh Tiket.com dalam penjualan tiket pesawat online.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui apakah promosi tiket pesawat online berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan diterapkan diskon tiket pesawat online.
3. Untuk mengetahui promosi dan diskon tiket pesawat online melalui Tiket.com berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Tiket.com dapat memberi strategi dalam memasarkan pelayanan tiket agar menarik banyak para pelanggan pengguna jasa transportasi udara dan dapat melihat peluang dan keuntungan bagi maskapai terhadap penerapan diskon tiket pesawat.
2. Bagi masyarakat dapat melihat kepuasan para konsumen akan adanya promosi dan diskon tiket pesawat online dan juga dapat saling menguntungkan bagi para konsumen maupun Tiket.com sebagai penyedia jasa layanan tiket pesawat online.
3. Sebagai referensi untuk Taruna-Taruni STTKD dalam menambah pengetahuan dan menjadi referensi untuk membandingkan penelitian serupa di masa yang akan mendatang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB I merupakan PENDAHULUAN. Bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang berisi tentang masalah masalah yang mendasari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti,selanjutnya akan dibahas mengenai masalah yaitu masalah masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Bab ini akan memaparkan tentang tujuan penelitian,batasan masalah,manfaat penelitian,dan sistematika penyusunan skripsi.

BAB II merupakan TINJAUAN PUSTAKA. Bab ini akan dibahas mengenai teori teori yang mendasari penelitian ini. Teori ini merupakan penjabaran variabel variabel yang digunakan juga hal hal yang berkaitan dengan variabel variabel tersebut,di dalamnya juga berisi tentang penjabaran kerangka pemikiran hubungan antara hubungan variabel variabel yang digunakan dalam penelitian ini

BAB III merupakan METODE PENELITIAN. Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, bahasan hal hal yang mencakup tentang proses pemilihan sampel, yaitu penentuan sampel,kriteria dan cara pengambilan sampel,pengumpulan data, jenis data yang digunakan, tempat pelaksanaan pengumpulan data

BAB IV meruoakan HASIL DAN PEMBAHASAN . Bab ini akan dijabarkan tentang pengolahan data, yaitu perhitungan perhitungan setelah mendapatkan data mentah,kemudian dimasukan kedalam rumus

yang telah ditentukan dan diuji dengan metode pengujian yang dipilih oleh peneliti dengan bantuan aplikasi SPSS.

BAB V merupakan PENUTUP. Bab ini dijelaskan tentang kesimpulan yang didapat dengan hasil analisis dengan jelas, bab ini juga dibahas dengan keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya agar penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

