

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi udara telah menjadi bagian penting bagi kehidupan manusia dalam berbagai aspek, seperti bisnis, pendidikan, maupun sosial. Transportasi udara kini banyak menjadi pilihan bagi orang-orang yang hendak bepergian ke suatu tempat yang berjarak jauh, baik untuk bekerja maupun untuk berwisata. Hal ini dapat dibuktikan melalui data statistik oleh situs resmi Badan Pusat Statistik *bps.go.id* (2016) bahwa jumlah penggunaan transportasi udara selalu mengalami peningkatan signifikan selama 15 tahun terakhir.

Tabel 1.1. Statistik Jumlah Penumpang Keberangkatan Dalam Negeri Transportasi Udara Indonesia Tahun 1999 – 2014 (dalam ribuan orang)

Tahun	Penumpang
1999	7 046
2000	8 654
2001	10 394
2002	13 535
2003	19 286
2004	27 853
2005	29 817
2006	32 687
2007	34 865
2008	36 144
2009	41 691
2010	48 872
2011	59 276
2012	70 682
2013	73 595
2014	71 626

Sumber: *bps.go.id* (2016)

Seperti dikutip dari situs berita harian *online republika.co.id*, transportasi seperti pesawat terbang banyak menjadi pilihan utama masyarakat karena dapat menjangkau area yang jauh dalam waktu yang relatif cepat. "*Saya sih tidak masalah, yang terpenting bisa cepat sampai ke Sumatera Barat,*" kata Rosidi, pemudik tujuan Padang, di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta, Jumat. Rosidi

mengatakan jika menggunakan transportasi laut, maka dia harus menghabiskan sehari-hari dalam perjalanan sebelum sampai di Padang. "Makanya dari tahun-tahun sebelumnya saya selalu naik pesawat, tidak apa lebih mahal sedikit, yang penting efisien waktunya," kata dia. ("Ini Alasan Pemudik Memilih Pesawat Terbang", 18 Agustus 2012).

Semakin banyak maskapai penerbangan yang berlomba memberikan penawaran tiket pesawat dengan harga yang mampu dijangkau berbagai kalangan tentunya menjadi catatan tersendiri bagi maskapai-maskapai penerbangan dengan sistem *Low Cost Carrier (LCC)*. *LCC airlines* seperti Lion Air, Citilink, Indonesia Air Asia, dan lainnya untuk terus bersaing secara ketat dan bertahan di tengah persaingan tersebut. Hal ini diperkuat melalui kutipan sebuah portal berita penerbangan *indo-aviation.com (2013)*, "*Pertumbuhan Low Cost Carrier di Indonesia saat ini terlihat sangat pesat. Persaingan di segmen ini terjadi antara Lion/Wings Air, Citilink, Indonesia AirAsia, dan Mandala. Masing-masing maskapai berlomba-lomba mendatangkan armada-armada baru dalam jumlah besar untuk melakukan ekspansi.*"

Budi (2008) menyatakan dalam situsnya, *maskapai.wordpress.com*, istilah penerbangan *low cost* atau sering disebut *Budget Airlines* atau *No Frills Flight* merupakan redefinisi bisnis penerbangan yang menyediakan harga tiket yang terjangkau serta layanan terbang yang minimalis. Konsep *low cost* pada jasa transportasi udara ini didasarkan pada perekonomian Indonesia yang mengalami krisis pada tahun 1998-an. Akibat hal tersebut, daya beli masyarakat pun menurun dan menyebabkan biaya transportasi dirasa terlalu mahal dan hanya dapat dijangkau oleh orang-orang tertentu saja.

Oleh karena itu, dengan adanya konsep *LCC* ini konsumen dihadapkan pada pilihan menggunakan transportasi udara yang berbiaya murah dan cepat, bahkan sering harganya jauh lebih murah dibandingkan perjalanan dengan alat transportasi lainnya. Sebagai contoh yang dikutip dari sebuah *travel blog traveloka.com (2015)*, "*Dengan jangkauan rute hingga pelosok Indonesia, adanya pesawat memungkinkan kita travelling ke daerah yang lebih jauh dalam waktu singkat dan murah. Contohnya, maskapai Kalstar Aviation yang berdiri sejak tahun 2000. Berkat Kalstar, hanya butuh sekitar Rp 500.000,00 saja dari*

Balikpapan ke Berau (Kepulauan Derawan), ditempuh selama satu jam. Bandingkan jika menggunakan jalur darat, Balikpapan-Berau berjarak sekitar 563 km, butuh waktu berkendara lebih dari 12 jam. Dengan perkiraan, biaya bensin saja sudah sekitar Rp 400.000,00 belum termasuk supir, biaya konsumsi dan lain-lain.”

Melalui sebuah situs resmi pusat analisis penerbangan, CAPA-Centre for Asian Pasific Aviation, yakni *centreforaviation.com* (2014), dipaparkan informasi bahwa pertumbuhan di sektor LCC airlines Indonesia telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam kurun waktu tiga tahun terakhir (2010 hingga 2013), dengan lalu lintas penumpang yang melonjak 16% pada tahun 2011, 21% pada tahun 2012, dan diikuti oleh pertumbuhan sebanyak 26% pada tahun 2013.

Tabel 1.2. Statistik Jumlah Penumpang Pengguna Tahunan LCC Airlines Indonesia Tahun 2010-2013 (dalam jutaan orang)

<i>Airlines</i>	2010	2011	2012	2013
Lion Air	20.5	25.9	30.2	34.1
Indonesia Air Asia	3.9	5.0	5.8	7.9
Citilink	1.1	1.6	2.9	5.3
Wings Air	0.8	2.1	2.7	3.6
Mandala*	3.5	0	0.3	1.9
TOTAL	29.8	34.6	41.9	52.8

Catatan: *Mandala sudah tidak lagi beroperasi terhitung sejak Januari 2011. Kemudian Mandala kembali berdiri di bawah kepemilikan baru pada April 2012.

Sumber: *centreforaviation.com* (2014)

Akan tetapi, dibalik bertumbuhnya jumlah pengguna lalu lintas udara khususnya pengguna jasa maskapai penerbangan dengan konsep LCC, ada permasalahan yang harus dihadapi, apakah dengan tarif murah itu maskapai-maskapai penerbangan tersebut masih bisa melakukan perawatan pesawat dengan maksimal yang tentunya memakan biaya yang tidak sedikit dan harus dibayar dengan USD. (“Mau Tahu Berapa Biaya Perawatan Pesawat? Ini Harganya”, *Sutianto, 11 Juni 2014*) yang dipublikasikan melalui *finance.detik.com*. Hal ini juga semakin diperkuat dengan kekhawatiran masyarakat akibat maraknya

fenomena kecelakaan maskapai penerbangan yang terjadi beberapa tahun terakhir. Berikut beberapa data insiden dan kecelakaan pesawat udara mulai tahun 2012-2016:

Tabel 1.3. Daftar Kecelakaan dan Insiden Pesawat Penumpang di Indonesia

Tahun		Peristiwa
2012	<ul style="list-style-type: none"> 9 Mei 	Sukhoi Superjet 100 menabrak Gunung Salak. Seluruh 37 penumpang dan 8 awak pesawat tewas.
2013	<ul style="list-style-type: none"> 13 April 	Lion Air penerbangan 904 tergelincir saat mendarat di Bandar Udara Ngurah Rai, Bali. Seluruh 108 penumpang dan awak pesawat selamat. Sebanyak 45 orang mengalami luka-luka.
	<ul style="list-style-type: none"> 6 Agustus 	Lion Air penerbangan 892, Boeing 737-800 rute Makassar-Gorontalo menabrak seekor anak sapi saat mendarat di Bandar Udara Jalaluddin, Gorontalo. Tidak ada korban jiwa dalam musibah itu.
2014	<ul style="list-style-type: none"> 2 Februari 	Lion Air penerbangan 461, Boeing 737-900ER, mengalami <i>hard landing</i> di Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya. Sebanyak 2 penumpang mengalami luka serius dan 3 penumpang mengalami luka ringan.
	<ul style="list-style-type: none"> 28 Desember 	Air Asia Indonesia penerbangan 8501 hilang dari radar saat terbang menuju Bandar Udara Internasional Changi, Singapura dan kemudian diketahui jatuh di Selat Karimata. Seluruh 155 penumpang dan 7 awak pesawat tewas.
2015	<ul style="list-style-type: none"> 18 Februari 	Lion Air mengalami <i>delay</i> yang berkepanjangan selama 3 hari karena pesawat menabrak burung saat <i>take off</i> dari Jakarta menuju Semarang. Selain itu juga karena terdapat gangguan dan kerusakan teknis. Sebanyak kurang lebih 2000 calon penumpang Lion Air di Terminal 1 Bandara Soekarno Hatta telantar.
	<ul style="list-style-type: none"> 24 April 	Lion Air Boeing 737-900ER rute Sumatera Utara-Jakarta mengalami ledakan di bagian belakang pesawat ketika akan lepas landas menuju Jakarta. 207 penumpang dan 7 kru pesawat selamat. Namun, 3 penumpang pesawat mengalami luka serius.
2016	<ul style="list-style-type: none"> 4 April 	Batik Air Boeing 737-800 bertabrakan dengan TransNusa Air Services ATR 42-600 saat lepas landas dari Bandara Halim Perdanakusuma di Jakarta. Semua penumpang dan kru segera dievakuasi, beberapa mengalami luka.

Sumber: *en.wikipedia.org* (2016)

Terjadinya musibah kecelakaan pesawat udara, yang didominasi oleh maskapai penerbangan dengan konsep *LCC* tentunya memiliki dampak timbulnya kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi udara. Ini tertulis dalam sebuah artikel situs harian *suara.com*, Karen See, penumpang salah satu maskapai penerbangan Indonesia menyatakan, "*Bepergian dengan menggunakan pesawat udara bukan lagi sebuah kemewahan tetapi sudah menjadi sebuah perjudian antara hidup dan mati.*" ("*Pesawat Jatuh Lagi, Penumpang Pesawat Mulai Ketakutan*", 5 Februari 2015).

Bertitik tolak dari fenomena di atas, maka diperlukan suatu penelitian untuk melihat faktor-faktor yang menggugah minat konsumen dalam menggunakan kembali jasa *LCC airlines* di Indonesia. Untuk mendukung penelitian tersebut, penulis menggunakan teori perilaku konsumen oleh Schiffman dan Kanuk (2007), Kotler (2008), Kotler dan Armstrong (2013), serta Kotler dan Keller (2012). Selain itu, penulis juga menggunakan dasar penelitian dari penelitian terdahulu milik Lin dan Chen (2009), Aresa (2012), Maima (2012) serta Mahmudah (2013) mengenai adanya relasi kuat antara faktor internal dan eksternal konsumen terhadap minat beli ulang konsumen.

Kotler (2008) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam individu atau melekat pada diri individu, yang terdiri faktor pribadi dan faktor psikologis. Faktor pribadi meliputi usia dan siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup pembeli. Sementara faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori (Kotler, 2008) serta kepercayaan (Kotler & Keller, 2012). Faktor eksternal didefinisikan sebagai faktor yang terdapat di luar diri individu konsumen, yang terdiri dari faktor kebudayaan dan faktor sosial. Faktor kebudayaan terdiri dari kebudayaan, sub-budaya dan kelas sosial. Sementara faktor sosial terdiri atas kelompok acuan, keluarga serta peran dan status sosial (Kotler, 2008).

Dalam hubungannya dengan teori di atas, diperlukan adanya indikator-indikator terkait untuk menunjang penelitian. Oleh karena itu, penulis melakukan wawancara lisan secara informal kepada tiga puluh orang yang pernah menggunakan jasa *LCC airlines* di Indonesia dengan pertanyaan yang sama, yaitu “*Apa yang menyebabkan Anda lebih berminat menggunakan kembali jasa Low Cost Carrier Airlines dibandingkan dengan Full-Services Airlines selain karena faktor harga?*”. Responden bervariasi mulai dari jenis kelamin (pria dan wanita) serta rentang usia yang dikelompokkan menjadi dua, yaitu usia 20-30 tahun dan 50-60 tahun.

Adapun hasil wawancara tersebut adalah sebanyak 27 dari 30 responden menggunakan kembali jasa *LCC airlines* dengan alasan rincian sebagai berikut:

11 dari 30 responden cenderung lebih berminat menggunakan kembali jasa *LCC airlines* karena ketertarikan konsumen akan promosi dan fasilitas standar yang ditawarkan sesuai dengan *budget* yang responden inginkan dalam hal ini yang dimaksud fasilitas adalah berat bagasi yang ditawarkan. Atau singkatnya, sebelas responden ini lebih berminat menggunakan kembali *LCC airlines* dengan alasan “murah, hemat, yang penting sampai”. Selain itu, dua responden lebih berminat menggunakan kembali jasa *LCC airlines* dikarenakan hanya maskapai tersebut yang memberikan rute dan juga jadwal yang sesuai. Enam responden lebih berminat melakukan pembelian ulang jasa *LCC airlines* karena loyalitas dan pengalaman yang baik. Empat responden menyatakan hobi *travelling* menyebabkan responden lebih berminat menggunakan kembali jasa *LCC airlines*. Dua responden menyatakan responden berminat menggunakan kembali jasa *LCC airlines* hanya karena mengikuti pilihan orangtua. Sementara dua responden memiliki minat menggunakan kembali jasa *LCC airlines* karena mendapat rekomendasi dari relasi. Sementara 3 dari 30 responden sisanya menyatakan memilih tidak menggunakan lagi jasa *LCC airlines* dikarenakan faktor keselamatan akibat marak terjadinya insiden kecelakaan pesawat yang menawarkan tiket murah.

Dari hasil wawancara di atas, penulis mendapatkan tujuh indikator yang menjadi alasan bagi konsumen dalam peminatannya menggunakan kembali jasa *LCC airlines*. Ketujuh indikator tersebut antara lain: promosi yang menarik, harga ekonomis, kesesuaian rute dan jadwal, loyalitas dan pengalaman, hobi dan gaya hidup konsumen, pilihan orangtua, serta rekomendasi relasi. Dalam kaitannya dengan teori di atas, penulis akan menganalisis faktor internal dan eksternal terhadap minat beli ulang konsumen terhadap jasa *LCC airlines* di Indonesia. Dengan demikian, maka akan ditemukan faktor-faktor baru apa saja, baik itu akibat pengaruh dari dalam maupun dari luar konsumen, yang menggugah minat konsumen dalam melakukan pembelian ulang pada jasa *LCC airlines*.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas dapat dirumuskan pertanyaan utama dalam penelitian ini, yakni:

1. Faktor-faktor baru apa saja yang terbentuk dari faktor internal yang mempengaruhi minat beli ulang pada *Low Cost Carrier airlines* di Indonesia?
2. Faktor-faktor baru apa saja yang terbentuk dari faktor eksternal yang mempengaruhi minat beli ulang pada *Low Cost Carrier airlines* di Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan yang ingin dicapai lewat penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor baru apa saja yang terbentuk dari faktor internal yang mempengaruhi minat beli ulang pada *Low Cost Carrier airlines* di Indonesia.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor baru apa saja yang terbentuk dari faktor eksternal yang mempengaruhi minat beli ulang pada *Low Cost Carrier airlines* di Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan *Low Cost Carrier airlines*, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan evaluasi guna pengembangan strategi dalam menarik minat beli konsumen dalam menggunakan kembali jasa *Low Cost Carrier airlines*, melihat tingginya permintaan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan.
2. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana meningkatkan ketrampilan menulis sekaligus memperluas pengetahuan akan faktor-faktor yang menggugah minat konsumen dalam membeli ulang jasa maskapai penerbangan dengan konsep *Low Cost Carrier* di Indonesia.
3. Bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat dalam menambah wawasan sekaligus sebagai referensi sumber penelitian apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang, khususnya pada maskapai penerbangan dengan konsep *Low Cost Carrier* di Indonesia.