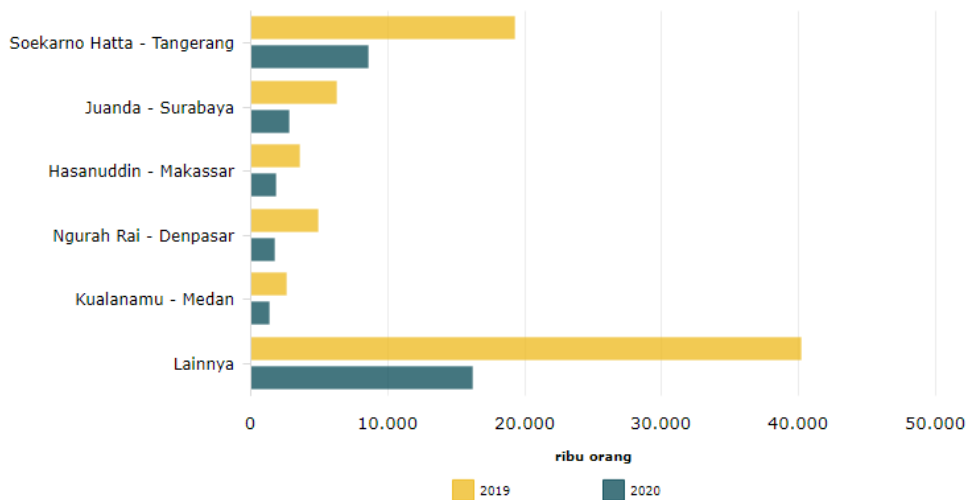


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri transportasi udara merupakan transportasi yang efisien dan cepat untuk bepergian ke daerah yang sulit dijangkau atau membutuhkan waktu lama untuk sampai ke tujuan menggunakan transportasi lain seperti darat atau laut. Menurut Sukarto (2006, p. 94) menjelaskan transportasi merupakan suatu kegiatan yang melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan maupun mesin.



Sumber: databoks.katadata.co.id (2020)  
Gambar 1.1 Jumlah Penumpang Angkutan Udara

Pada tabel diatas terlihat data jumlah penumpang angkutan udara di tahun 2020 mengalami penurunan jika dibandingkan di tahun 2019. Hal ini terjadi karena pada tahun 2020 hampir di seluruh dunia mengalami virus Covid-19 yang menyebabkan terjadinya pembatasan wisatawan atau masyarakat yang ingin berkunjung ke berbagai tempat atau negara. Jumlah penumpang yang terus menurun dapat mempengaruhi perkembangan industri penerbangan, hal yang buruk dapat terjadi pada perusahaan penerbangan jika penurunan jumlah

penumpang terus memburuk mengakibatkan dapat mengalami kebangkrutan atau terancam bangkrut akibat pandemi Covid-19.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Citilink

Tahun	Jumlah Penumpang
2018	14,830,773
2019	12,223,779
2020	5,494,679

Sumber: Garuda-Indonesia.com (2020)

Di tahun 2019 Citilink Indonesia mengalami jumlah penurunan penumpang jika dibandingkan di tahun 2018, Dikutip dari *kompas.com* menurut pernyataan direktur utama PT Garuda Indonesia yaitu Faud Rizal mengatakan bahwa penurunan terjadi pada penerbangan domestik sebesar 18,8% dan penerbangan internasional 4,4%. Penurunan jumlah penumpang ditidak hanya di alami oleh Garuda Indonesia, hal ini sama juga terjadi pada anak perusahaannya yaitu Citilink Indonesia. Berdasarkan berita *kompas.com* hal ini dikarenakan salah satu faktor utama pada tahun 2016 industri penerbangan salah satunya Garuda Indonesia dan Citilink Indonesia mengalami peningkatan harga jual tiket pesawat sehingga penumpang merasa terbebani akibat kenaikan harga tiket ini.

Berdasarkan tabel diatas terlihat sangat signifikan jumlah penumpang pesawat mengalami penurunan sangat drastis dibandingkan di tahun sebelum pandemi 2018 hingga 2019 dan selama awal pandemi di tahun 2020. Dengan adanya penurunan jumlah penumpang yang telah terjadi sebelum pandemi memberikan dampak besar bagi bisnis perusahaan penerbangan, bahkan hal ini dapat mengancam perusahaan ke tahap kebangkrutan. Oleh karena itu perusahaan penerbangan dituntut untuk membuat suatu inovasi baru agar dapat bertahan di tangan pandemi. Agar tetap bisa bertahan perusahaan penerbangan mengambil tindakan berbagai macam tindakan seperti mengurangi jumlah karyawan dan mengembalikan unit pesawat milik perusahaan. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat membayar hutang perusahaan dan membayar biaya operasional.

Akibat penurunan jumlah penumpang pesawat yang terus terjadi ditambah dengan keadaan di masa pandemi Covide-19 membuat beberapa perusahaan

penerbangan di Indonesia terancam bangkrut, Menurut CNBC Indonesia (2020) di Indonesia terdapat beberapa perusahaan penerbangan domestik yang terancam bangkrut di antaranya yaitu Lion Air Group, Garuda Indonesia, Air Asia Indonesia, Susi Air, dan Sriwijaya Air. Dampak Covid-19 ini juga dirasakan oleh perusahaan penerbangan internasional hingga membuat perusahaan penerbangan ini di nyatakan bangkrut karena pandemi Covid-19. Menurut CNBC Indonesia (2021) terdapat beberapa perusahaan penerbangan internasional yang dinyatakan bangkrut karena pandemi Covid-19 tersebut yaitu Philippine Airlines, Alitalia, Flybe, Aeoromexico, Thai Ariways, dan Latam Airlines. Walaupun beberapa perusahaan yang terancam bangkrut terdapat perusahaan yang terus melakukan inovasi agar dapat bertahan di tengah pandemi Covid-19, salah satunya yaitu perusahaan Citilink Indonesia. Citilink terus mengembangkan inovasi seperti membuat strategi untuk menarik perhatian konsumen, mengembangkan prioritas keselamatan dan keamanan penumpang.



Sumber: Citilink.com (2012)

Gambar 1.2 Logo Citilink

PT Citilink Indonesia merupakan salah satu anak perusahaan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia. Penerbangan Citilink Indonesia pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink di bawah Garuda Indonesia. Citilink telah menjadi penerbangan dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia sejak 2011, ketika mengambil alih A320 pertama dan mempercepat ekspansinya sebagai bagian dari upaya Garuda Group untuk bersaing lebih agresif di bidang pelancong berbiaya rendah. Penerbangan ini dioperasikan dengan AOC Garuda dan menggunakan penerbangan Garuda sejak nomor Mei 2011. Pada tahun 2020, Citilink berkantor pusat di Jakarta dan Surabaya. Citilink telah melayani 47 destinasi di lebih dari 100 rute, antara lain: Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda

dan tak hanya destinasi domestik Citilink Indonesia memiliki rute internasional diantaranya yaitu Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

Citilink meraih penghargaan *Best IT Implementation Airline Award* yang diberikan oleh Kementerian Perhubungan dan Teknologi Informasi pada tahun 2017, Penghargaan Manajemen Keselamatan Transportasi yang diberikan oleh Kementerian Perhubungan pada tahun 2017, sertifikasi bintang empat dari *World Aviation Industry Rating Agency*, dan SKYTRAX yang telah diberikan selama dua tahun berturut-turut sejak 2018. Pada tahun 2018, Citilink telah memenangkan penghargaan “Travellers' Choice TripAdvisor” selama tiga tahun berturut-turut, dan memenangkan pengalaman penumpang udara versi maskapai penerbangan berbiaya rendah bintang empat untuk ketiga kalinya, dan Citilink memiliki berbagai penghargaan bergengsi lainnya.



Sumber: Citilink.co.id (2021)

Gambar 1.3 Skytrax Certified of Covid-19 Safety Rating

Atas komitmen yang diberikan oleh Citilink, pada 21 September 2021 Citilink berhasil meraih penghargaan Skytrax “5- Star Covid-19 Airline Safety Rating”. “Predikat 5 - Star Covid-19 Airline Safety” rating tersebut merupakan penilaian tertinggi yang diberikan kepada perusahaan penerbangan dengan menerapkan protokol kesehatan terbaik dalam melayani penerbangan di tengah situasi pandemic Covid-19. Untuk mendapatkan predikat tersebut, Citilink telah

melakukan persiapan audit sejak Januari 2021. Pencapaian predikat tersebut didasarkan pada proses audit yang dilaksanakan oleh Skytrax pada Agustus 2021. Untuk mendapatkan predikat tersebut hal yang perlu diperhatikan mencakup keseluruhan aspek dalam menerapkan protokol kesehatan, terutama dalam memberikan pelayanan selama masa pandemi Covid-19 yang meliputi tahapan *pre-flight*, *in-flight*, dan *post-flight*. Citilink selalu mengutamakan pada pada kenyamanan dan keamanan penumpang, Citilink selalu mengacu pada protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah, dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat di semua rute operasi penerbangannya, dari sebelum penerbangan, selama penerbangan hingga setelah penerbangan, hal ini ditujukan untuk memastikan semua penerbangan beroperasi dengan cara terbaik, dengan tetap mengutamakan kesehatan, dan keamanan menjadi pertimbangan utama bagi konsumen Citilink Indonesia.



Sumber: Citilink.com (2021)  
Gambar 1.4 Logo *Royal Green*

Salah satu bentuk komitmen Citilink dalam menjaga prioritas kenyamanan dan keamanan di tengah pandemi Covid-19, yaitu dengan memuat inovasi yang diharapkan dapat menaikkan pendapatan perusahaan. Pada bulan Juli 2021 lalu Citilink meluncurkan produk baru yang diberi nama *Royal Green*. *Royal Green* sendiri bertujuan untuk menjadikan penumpang Citilink menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan lebih untuk penumpang Citilink. Penumpang yang menggunakan *Royal Green* mendapatkan beberapa fasilitas seperti *Seat Distancing*, *Priority Baggage*, *Baggage 25 KG*, *Fast Track*, *Royal Menu*, dan *Lounge*. *Royal Green* baru melayani beberapa destinasi di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Makassar, Batam dan Denpasar.

*Royal Green* merupakan produk pelayanan yang masih terbilang baru dan masih jarang diketahui oleh masyarakat yang menggunakan transportasi udara mengenai produk pelayanan ini, oleh karena itu untuk meningkatkan jumlah



kesadaran masyarakat mengenai *Royal Green* penulis membuat suatu karya berupa profil produk. Karya profil produk ini penulis buat dengan tujuan untuk memperkenalkan sekaligus menginformasikan produk *Royal Green* secara lebih luas dan menarik perhatian pengguna transportasi udara, terutama masyarakat yang sedang mengunjungi Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. Perancangan profil produk *Royal Green* ini dibentuk dengan membuat karya berupa *collateral* seperti poster, *flyer*, *point of purchase* dan video profil yang berdurasi 5 menit 1 versi dan 1 menit 3 versi.

Hasil dari karya perancangan profil produk *Royal Green* akan di tempatkan di area terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta, Tangerang. Penempatan karya produk profil *Royal Green* yaitu di Bandara Soekarno Hatta dipilih karena, sejak 23 Juli 2020 penerbangan Citilink di operasikan di terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta, Tangerang. Selain itu, terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta merupakan bandara utama yang melayani penerbangan ke Jakarta sehingga penempatan karya ini dianggap strategis karena terdapat banyak penumpang baik internasional maupun domestik yang mengunjungi terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.

Hasil perancangan profil produk karya poster akan di tampilkan di area lobby pintu masuk bandara, penempatan ini dipilih dikarenakan banyak pengunjung yang baru datang atau pergi dari area terminal 3 Bandara Soekarno Hatta hal ini membuat pengunjung yang ingin membaca informasi melihat secara cepat. Karya *flyer* ditempatkan di area konter *checkin* penerbangan *Royal Green* dan penerbangan non *Royal Green*, penempatan karya *flyer* ini dipilih karena penulis ingin menginformasikan kepada penumpang pesawat Citilink Indonesia untuk mencoba atau selalu menggunakan penerbangan *Royal Green* ke destinasi yang disediakan pada penerbangan *Royal Green*. Pada karya *point of purchase* ditempatkan area *baggage claim* penerbangan Citilink Indonesia, penempatan karya ini dipilih untuk menginformasikan sekaligus memperlihatkan salah satu manfaat yang dapat dirasakan oleh penumpang *Royal Green* yaitu dalam pengambilan bagasi yang di bantu oleh petugas bagasi Citilink Indonesia. Lalu untuk karya video profil akan ditayangkan di depan pintu *Flight Operation*

(Flops) yang berada di area *gate* kedatangan, penempatan karya ini di pilih dikarenakan merupakan tempat yang strategis untuk menjangkau pengunjung yang baru mendarat ataupun pengunjung yang hanya sekedar mengunjungi terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.

Pada perancangan karya profil produk *Royal Green* untuk memudahkan gambaran dari penempatan karya profil produk penulis mengvisualisasikan hasil karya dengan menggunakan *mockup* agar memudahkan untuk mengetahui gambaran posisi penempatan karya seperti poster, *flyer*, *point of purchase* dan video profil *Royal Green*. Penulis memilih profil produk sebagai karya dalam memperkenalkan *Royal Green* dikarenakan metode profil produk sangat cocok untuk memberikan gambaran serta informasi produk *Royal Green* secara visual gambar, tulisan, maupun dalam bentuk video. Produk *Royal Green* merupakan produk terbaru yang dimiliki oleh Citilink Indonesia, produk ini di buat untuk memberikan prioritas utama pada kenyamanan, dan keselamatan penumpang untuk berpergian menggunakan transportasi udara dimasa pandemi Covid-19.

## **1.2 Tujuan Karya**

Tujuan dibuatnya karya *Product Profile* ini adalah:

1. Mengenalkan dan memberikan informasi mengenai pelayanan terbaru yang dimiliki oleh Citilink yaitu *Royal Green*.
2. Memperlihatkan kualitas dan pelayanan Citilink di masa pandemi.

## **1.3 Kegunaan Karya**

Pada perancangan profil produk *Royal Green* ini memiliki 2 (dua) kegunaan yaitu kegunaan untuk akademik dan kegunaan praktis:

### **1.3.1 Kegunaan Akademik**

Karya “Perancangan *Product Profile Royal Green* Citilink Indonesia” penulis diharapkan dapat meningkatkan jumlah penumpang Citilink Indonesia yang menggunakan penerbangan *Royal Green*. Hasil karya ini diharapkan dapat mengembangkan kajian ilmu mengenai

product profile dan media promosi. Selain itu, dengan adanya karya “Perancangan *Product Profile Royal Green Citilink Indonesia*” penulis berharap dapat menjadi referensi bagi penulis lainnya yang akan membuat karya sejenis dengan tema “*Product Profile*”. Karya ini juga diharapkan dapat membantu untuk industri penerbangan untuk meningkatkan jumlah penumpang dimasa pandemi Covid-19 .

### **1.3.2 Kegunaan Praktis**

Karya “Perancangan *Product Profile Royal Green Citilink Indonesia*” yang dikemas dalam bentuk *collateral* berupa poster, *flyer*, *point of purchase* dan video yang berdurasi 5 menit 1 versi dan 1 menit 3 versi. Karya ini dapat menjadi gambaran dan informasi dari inovasi yang telah dibuat oleh maskapai penerbangan Citilink Indonesia dengan agar dapat bertahan di masa pandemi Covid-19. Selain itu, karya ini juga diharapkan dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakan transportasi udara dengan memilih maskapai penerbangan Citilink dengan menggunakan pelayanan *Royal Green*.

