



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jenis-jenis transportasi terbagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, transportasi air (sungai, danau, laut) dan transportasi udara. Sarana yang berkembang dalam jasa pelayanan transportasi udara adalah jasa penerbangan atau disebut maskapai udara dengan menggunakan pesawat terbang. Dalam hal kecepatan tinggi, efisien, cepat, dan nyaman, sarana transportasi udara yang memiliki keunggulan hal-hal tersebut.

Dilihat dari sifat dan karakteristik masyarakat Indonesia sekarang, peranan maskapai penerbangan sangat penting dalam pengembangan hidup sebagai manusia sosial. Maskapai penerbangan berperan penting juga untuk pengembangan sosial dan ekonomi negara berdasarkan peningkatan permintaan yang diikuti dari pertumbuhan penumpang transportasi udara.

Di Indonesia, diawali oleh maskapai Belanda yang mulai beroperasi pada tanggal 1 November 1928 di lapangan terbang Tjililitan yang sekarang menjadi Bandara Halim Perdanakusuma. Maskapai ini mengudara ke beberapa daerah seperti Bandung, Semarang, Surabaya, Banjarmasin, Medan dan Palembang. Tahun ketahun perkembangan maskapai penerbangan di Indonesia menjadi perhatian yang khusus bagi masyarakat luas. Dari segi promosi, harga, dan pelayanan yang ditujukan dari setiap maskapai untuk mencapai target kepuasan bagi konsumennya.

Masing-masing maskapai mempunyai ciri khas dan berbagai usaha untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai penyedia jasa. Hasil dari kepuasan konsumen tersebut diharapkan agar konsumen menggunakan jasa mereka kembali (Cariwis, 2016).

Perkembangan yang terlihat dari maskapai jasa penerbangan di Indonesia dibuktikan dengan masuknya rute penerbangan dari Bandara Juanda dengan tujuan Soekarno Hatta, yang masuk ke dalam daftar rute tersibuk di dunia yang ditulis oleh *Kompas.com* menurut laporan dari *International Air Transport Association* (IATA).

Tabel 1. 1 Rute Penerbangan Tersibuk di Dunia

| No. | Negara | Nama Bandara | Jumlah penerbangan |
|-----|-------------------|---|--------------------|
| 1. | South Korea | Jeju International - Gimpo Seoul International | 6.561.314 |
| 2. | Japan | Sapporo - Haneda Tokyo | 6.209.366 |
| 3. | Japan | Fukuoka - Haneda Tokyo | 5.961.277 |
| 4. | Australia | Melbourne - Kingsford Smith Sydney | 5.067.167 |
| 5. | Taiwan - Hongkong | Taoyuan Taipei International - Hong Kong International | 4.146.547 |
| 6. | India | Delhi - Mumbai | 4.143.639 |
| 7. | Vietnam | Ho Chi Minh - Hanoi | 4.141.322 |
| 8. | China | Beijing Capital International - Hongqiao Shanghai International | 3.962.081 |
| 9. | Indonesia | Juanda Surabaya - Soekarno Hatta | 3.849.866 |
| 10. | Japan | Haneda Tokyo - Naha Okinawa | 3.784.546 |

Sumber : *Kompas.com, 2016*

Berdasarkan Undang Undang No. 15 Tahun 1992 yang menjelaskan tentang penerbangan, merupakan acuan regulasi bagi perusahaan penerbangan di Indonesia. Semenjak keluarnya Undang-Undang tersebut, banyak perusahaan maskapai baru yang bermunculan (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara ,2007).

Perusahaan jasa penerbangan ini menciptakan persaingan bisnis untuk saling berusaha mencari strategi dalam mendapatkan pelanggan yang loyal kepada perusahaan. Ramainya dunia maskapai penerbangan dapat dilihat dari data statistik penumpang jasa penerbangan di Indonesia dengan tujuan domestik maupun internasional periode 2013 – 2015.

Tabel 1. 2 Keberangkatan Penumpang dan Barang di Bandara Indonesia Tahun 2013-2015

| Tahun | Keberangkatan Luar Negeri | | Keberangkatan Dalam Negeri | |
|-------|---------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| | Penumpang (Ribuan Orang) | Barang (Ton) | Penumpang (Ribuan Orang) | Barang (Ton) |
| 2013 | 13.221 | 210 733 | 73.595 | 525.412 |
| 2014 | 13.694 | 206 707 | 71.626 | 542.927 |
| 2015 | 13.625 | 196 275 | 72.564 | 597.939 |

Sumber : *Badan Pusat Statistik, 2017*

Terdapat beberapa nama maskapai penerbangan di Indonesia yang melayani penerbangan domestik maupun internasional, yaitu :

Tabel 1. 3 Nama Maskapai Aktif di Indonesia

| Nama Maskapai | Jumlah Armada | Tahun didirikan |
|----------------------|----------------------|------------------------|
| Garuda Indonesia | 180 | 1949 |
| Citilink Airlines | 20 | 2001 |
| Air Asia | 23 | 1999 |

| | | |
|-------------------|-----|------|
| Lion Air | 110 | 1999 |
| Batik Air | 33 | 2013 |
| Wings Air | 30 | 2003 |
| Sriwijaya Air | 46 | 2003 |
| Batavia Air | 33 | 2002 |
| Kal Star Aviation | 10 | 2000 |
| Susi Air | 50 | 2004 |

Sumber : *Daftar.co*, 2013

Dari daftar nama maskapai yang beroperasi di Indonesia, masing-masing memiliki kualitas dan standard operasional yang berbeda. Terdapat 5 besar maskapai yang diyakni publik unggul dibandingkan maskapai lain menurut *tiket.com*, yaitu :

1. Garuda Indonesia – Maskapai ini disebut sebagai senior maskapai yang sudah beroperasi di Indonesia dibanding maskapai lain. Kualitas pelayanan yang paling diutamakan dalam maskapai ini. Garuda Indonesia juga mendapat banyak penghargaan
2. Lion Air – beroperasi pada tahun 2000 yang terkenal sebagai maskapai dengan pertumbuhan yang sangat cepat.
3. Air Asia – maskapai ini terkenal dengan tiket pesawat dengan harga sangat murah. Air Asia Indonesia melayani rute domestik maupun internasional.
4. Citilink – salah satu maskapai *Low Cost Carrier* yang juga merupakan perusahaan di bawah naungan PT Garuda Indonesia. Seperti Garuda yang memiliki pelayanan yang bagus, Citilink juga unggul dalam pelayanan dan

mendapat *award* dari *Indonesia Travel and Tourism Foundation* sebagai *Leading Low Cost Airllne* pada tahun 2011/2012.

5. Sriwijaya Air – maskapai ini tidak asing bagi publik, sudah melayani lebih dari 40 rute di Indonesia dan beberapa negara tetangga yaitu, Singapura dan Malaysia.

Dunia maskapai penerbangan di Indonesia saat ini sangat ramai seiring peningkatan permintaan masyarakat, tingkat persaingan yang sangat kompetitif menuntut perusahaan terus meningkatkan kualitas dan strategi untuk menarik para konsumen maupun mempertahankan konsumen mereka.

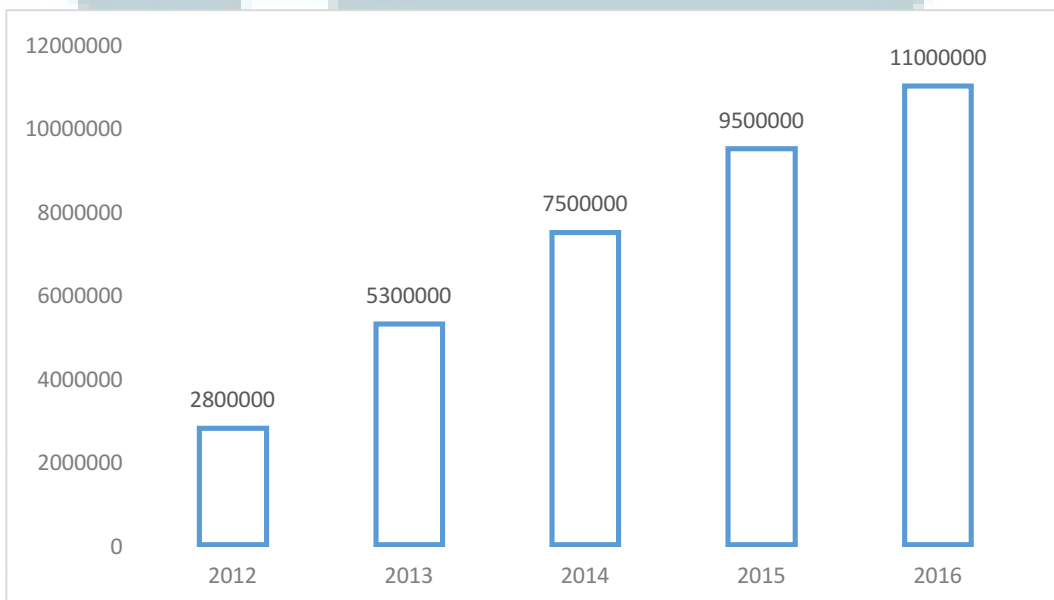
Di Indonesia terdapat dua kelas dalam maskapai penerbangan, yaitu *Full Sevice Network Carrier* (FSNC) dan *Low Cost Carrier* (LCC). Maskapai FSNC menawarkan mulai dari *Pre Flight*, *In Fllight* dan *Post Flight*. FSNC dalam penerbangan menyediakan hal-hal eksklusif agar penumpangnya merasa spesial dalam menikmati pelayanan maskapai tersebut. Strategi ini dinikmati penumpang pada saat jam terbang di dalam pesawat maupun diluar jam terbang, dapat berupa entertainment, penyediaan media cetak, penambahan catering, *lounge*, hotel berbintang, *free taxi after landing*, dan lain-lain.

Pelayanan tersebut disaring dan diminimalisasi dalam penerbangan *Low Cost Carrier* (LCC) yang menurut perusahaan yang dianggap tidak terlalu perlu. LCC lebih fokus kepada penekanan biaya operasional. Sehingga perusahaan yang menerapkan bisnis LCC, dapat menjual tiket dengan harga yang terjangkau karena segmentasi pasar LCC adalah kelas menengah dan kelas menengah kebawah.

Beberapa maskapai besar LCC yang kita kenal adalah Citilink, Air Asia dan Lion Air mereka sudah berpengalaman dengan jam terbang yang panjang di Indonesia. Citilink merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia yang awalnya didirikan dengan tujuan penjualan tiket dengan harga murah atau terjangkau oleh masyarakat. Nama besar Garuda Indonesia berpengaruh kepada apresiasi masyarakat yang cukup bagus kepada Citilink walaupun pada saat itu merupakan maskapai penerbangan baru.

Berikut merupakan jumlah data penumpang Citilink yang terus berkembang dari tahun 2012 sampai 2016 :

Bagan 1. 1 Jumlah Penumpang Citilink Tahun 2012 - 2016



Sumber : *Koran-Jakarta.com*, 2017

Pada akhir tahun 2016, Citilink mengalami terpaan berita yang datang dari media cetak, media baru (internet) dan televisi. Isi berita tersebut adalah Pilot yang diduga mabuk pada saat *body checking* dan di dalam pesawat Citilink, kejadian ini

menggemparkan masyarakat karena penumpang yang berada di dalam pesawat menyaksikan secara langsung bahwa pilot Citilink mengeluarkan ocehan melantur yang terekam oleh salah satu penumpang dan rekaman tersebut tersebar ke media *online*.

Kronologi pemberitaan Citilink dalam *Tempo.com* dijelaskan sebagai berikut :

- Penerbangan pesawat QG800 rute Bandara Juanda (surabaya) menuju Bandara Halim Perdanakusuma (Jakarta) tertera jadwal penerbangan berangkat pukul 05.15 WIB, berisi 152 penumpang dewasa, 9 anak kecil dan 2 bayi.
- Pilot yang bertugas adalah *Captain* Tekad Purna didampingi *Co-Pilot* Bayu Segara, pramugari yang bertugas adalah Rigke Mutya, Anggita Nur, Gunung dan Ling Radia.
- Pukul 05.09 WIB Pilot tiba di *flight operations* dan langsung menuju ke pesawat yang parkir di stand 5A dengan B sedang proses *boarding*. Pilot memasuki kokpit dan melakukan pengumuman ke para penumpang. Pengumuman tersebut terdengar kurang jelas dan melantur, menyebabkan para penumpang komplain dan meminta *captain* diganti.
- Pukul 05.30 WIB, seluruh penumpang turun dari pesawat QG800. Citilink memutuskan mengganti Kapten Tekad Purna dengan Kapten Wahana Agus. 9 penumpang membatalkan penerbangan mereka dan sisanya menaiki pesawat.
- Pukul 06.20 WIB, penerbangan QG800 *push back* (dimundurkan) menuju Bandara Halim Perdanakusuma
- Pukul 06.35 Pilot Tekad diperiksa di Klinik Graha Angkasa Pura I oleh Dr. Putu.

Adanya terpaan berita negatif ini diawali dari unggahan seorang penumpang bernama Hendro T. Subiyantoro. Hendro yang bercuit mengenai insiden di dalam pesawat Citilink QG 800 Sub-CGK disertai unggahan rekaman video berdurasi 15 detik pada Rabu, 28 Desember 2016 pagi hari sebelum *take off* melalui akun twitter @htsubiyantoro.

"Insiden di pswt @Citilink QG 800 Sub -CGK, pilotnya mabuk, omong ngelantur sbmlm take off. @CGK_AP2 @kemenhub151. Penumpang disuruh trn lagi," cuit Hendro dalam akun Twitter-nya, @htsubiyantoro, Rabu, 28 Desember 2016.

Unggahan video tersebut menayangkan kondisi di dalam pesawat, terlihat para penumpang berdiri dan tampak gelisah karena suara pilot yang terdengar tidak jelas. Dalam video tersebut juga terdengar pramugari berusaha menenangkan kegelisahan para penumpang untuk duduk dan tenang selama lima menit. Dan kemudian, para penumpang diminta turun dari pesawat dan akan diberangkatkan kembali dengan pesawat yang sama.

Adanya pemberitaan kurang baik Citilink di media mempunyai potensi yang berdampak negatif dan merugikan bagi perusahaan. Peristiwa tidak terduga ini menuntut perusahaan secara cepat merespon atau menyikapi pemberitaan tersebut. Suatu berita akan sedikit teredam jika perusahaan memberikan klarifikasi ataupun informasi terkait berita tersebut untuk menurunkan potensi krisis.

Media merupakan sarana dalam meraih informasi, seperti yang dikutip dalam Azwar (2012, h. 34) bahwa sebagai sarana komunikasi berbagai bentuk, media massa mempunyai pengaruh yang besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan orang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan

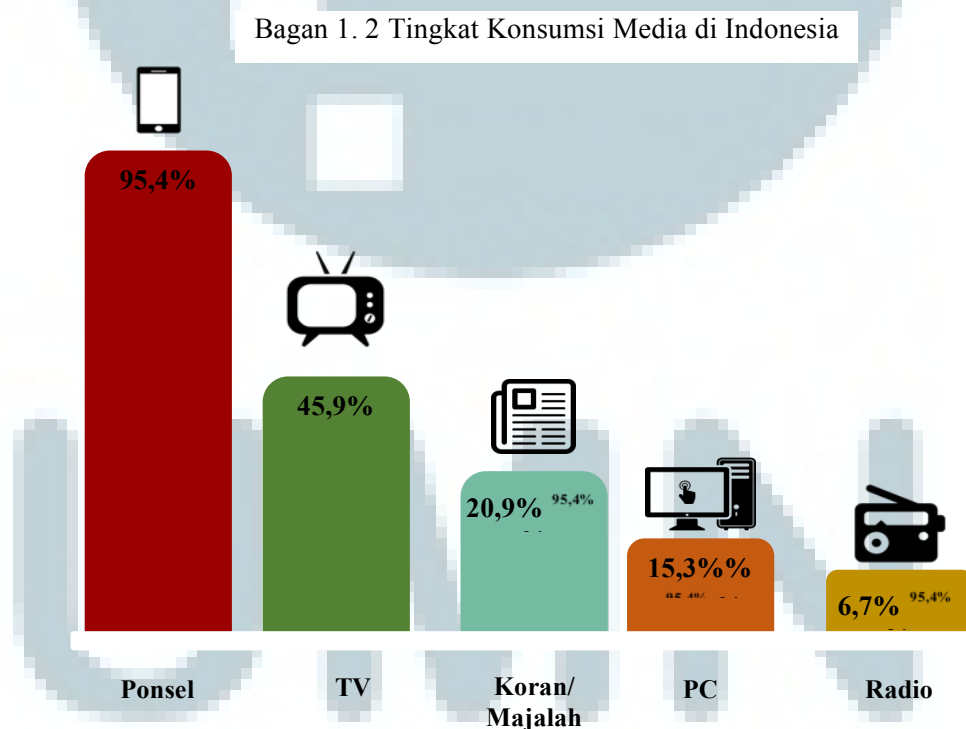
pengetahuan baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Informasi yang di muat di media salah satunya mengenai berita pilot Citilink yang diduga mabuk pada saat di dalam kabin pesawat yang terjadi pada Rabu, 28 Desember 2016 dengan nomor penerbangan QG800 tujuan Surabaya – Jakarta.

Dari sudut pandang media, media menyajikan berita untuk mendapatkan jumlah besar khalayak yang mengonsumsi melalui media mereka. Apalagi berita negatif yang mempunyai konflik didalamnya yang diyakini oleh media bahwa berita negatif mempunyai *value* untuk mendapatkan atensi dari khalayak.

Secara tidak langsung efek yang ditimbulkan oleh pemberitaan di media bisa mempengaruhi konsumen atau pelanggan maskapai Citilink. Jika terjadi penurunan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kualitas maskapai penerbangan Citilink menjadi kerugian tersendiri bagi perusahaan. Pemberitaan ini walaupun sifatnya masih diduga, tetapi kemungkinan besarnya akan berdampak kepada citra atau reputasi perusahaan. Sebuah praktisi humas dibutuhkan oleh sebuah perusahaan sebagian besar untuk menghadapi tantangan dalam menangani berbagai macam berita atau fakta yang sebenarnya, walaupun berita tersebut hitam, putih, atau abu-abu. Fakta merupakan hal yang tidak bisa ditutup-tutupi bagi suatu perusahaan atau organisasi, karena itu perusahaan lebih menuntut para praktisi dan anggotanya untuk mampu merancang sebuah strategi komunikasi yang baik dan tepat untuk menjaga reputasi atau citra perusahaan tersebut. Salah satu keuntungan jika sebuah perusahaan atau merek sudah mendapatkan citra positif akan memberi kemudahan bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya dan berkomunikasi secara efektif kepada *stakeholder* perusahaan ataupun publiknya baik eksternal maupun internal.

Citra yang baik juga secara tidak langsung akan menjadi pelindung perusahaan jika adanya kesalahan kecil yang tidak mempunyai dampak besar.

Citra merupakan maskapai yang berita negatifnya tidak melebihi maskapai penerbangan biaya rendah lainnya. Suatu berita menyampaikan suatu pesan yang dapat membentuk opini publik dan akan membentuk ataupun merubah persepsi publik mengenai suatu perusahaan atau merek. Citra yang sudah dibentuk bisa berubah menjadi positif maupun negatif, karena citra sebuah perusahaan atau organisasi juga terbentuk dari pemberitaan yang ditayangkan atau disajikan oleh media massa termasuk *new media* seperti, media *online*, media sosial, website dan blog.



Dari data di atas, menunjukkan bahwa pengguna ponsel atau *smartphone* paling tinggi dibandingkan media konvensional lainnya. Ditambah generasi milenial juga meninggalkan media konvensional dalam pencarian informasi atau berita yang sedang dibicarakan ataupun topik yang ingin dicari oleh *user*. Data pendukung dari *Aseanup.com* menambahkan bahwa Indonesia disebut sebagai negara “*mobile first*” dalam penggunaan internet melalui *smartphone*. Dari pengguna ponsel sebesar 95,4% telah dilakukan survei oleh UC Browser bahwa 75% pengguna internet di Indonesia rata-rata membaca 4 sampai 12 artikel berita per hari (“Sebanyak 95% Pengguna Internet di Indonesia Membaca Berita via Gadget”, 2016, para 3).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik memilih maskapai penerbangan Citilink sebagai subjek pada penelitian ini karena maskapai ini merupakan anak perusahaan dari maskapai Garuda Indonesia yang sudah dikenal rancah internasional dan pemilihan media *online* sebagai media yang sudah menjadi pelengkap bagi masyarakat Indonesia di jaman modern ini. Maka dari itu, peneliti mengambil judul skripsi “**Pengaruh Terpaan Berita Pilot Mabuk Citilink di Media *Online* terhadap Citra Merek Maskapai Penerbangan Citilink (Survei pada Anggota Jalan2.com)**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara terpaan berita pilot Citilink yang diberitakan melalui media *online* terhadap citra merek maskapai penerbangan Citilink?
2. Seberapa besar pengaruh signifikan antara terpaan berita pilot Citilink yang diberitakan melalui media *online* terhadap citra merek maskapai penerbangan Citilink?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara terpaan berita pilot Citilink yang diberitakan melalui media *online* terhadap citra merek maskapai penerbangan Citilink.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh signifikan terpaan berita pilot Citilink yang diberitakan melalui media *online* terhadap citra merek maskapai penerbangan Citilink.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur bagi penelitian–penelitian sejenis selanjutnya dan penelitian ini juga dapat berguna untuk menambah pengalaman bagi mahasiswa yang suka menggunakan maskapai penerbangan. Bagi program studi Ilmu Komunikasi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi pada mata kuliah *Crisis Management* khususnya pada penanganan isu atau krisis di media *online*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi para pekerja di bidang media sebagai referensi dan pengembangan *content* atau isi berita agar lebih bersikap dan bersifat netral terhadap suatu berita sehingga masyarakat lebih mudah memahaminya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran agar masyarakat tidak mudah merubah persepsi mengenai sesuatu karena berita di media khususnya *online* yang tidak selalu akurat dan kredibel.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan pemikiran kepada perusahaan terkait dalam permasalahannya.