

SKRIPSI

**PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH MASKAPAI PENERBANGAN
STUDI KASUS DI GARUDA INDONESIA YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

PANDU PANUNGGAL PERDANA CAHYA

13530032


ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Selasa
 Tanggal : 21 Maret 2017
 Pukul : 11.00 WIB
 Tempat : Ruang M Soetopo STPMD “APMD” Yogyakarta

	TEAM PENGUJI	
Nama		Tanda Tangan
1. <u>Sugiyanto, S.Sos., M.Si.</u> Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. <u>Ade Chandra, S.Sos. M.Si.</u> Penguji Samping I
3. <u>Dra. MC. Ruswahyuningsih, MA.</u> Penguji Samping II

Mengetahui
 Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Ade Chandra, S.Sos. M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pandu Panunggal Perdana Cahya

NIM : 13530032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saya menyetakan, bahwa isi skripsi yang berjudul Perilaku Konsumen Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Studi Kasus di Garuda Indonesia Yogyakarta adalah hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan tindakan *plagiatisme* atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan penulisan skripsi. Jika terdapat karya tulis milik orang lain, saya akan mencantumkan sumber dengan jelas. Bila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima segala sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Februari 2017

Pandu Panunggal Perdana Cahya

13530032

HALAMAN PERSEMBAHAN



Bismillahirrahmanirohim

(Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang)

Saya persembahkan karya kecil ini kepada

1. Kedua Orang Tua saya (Almarhum Bapak Kiyat Widodo Dwi Cahyo dan Almarhumah Ibu Suprihatin) terima kasih telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik.
2. Kepada Bapak Sugiyanto, S.Sos, M.M selaku dosen pembimbing dan *unbiological father*. Terima kasih atas support, masukan dan motivasinya selama ini.
3. *To My Brother BOMANTARA DWALA CAHYA*. Tidak ada hal paling menyenangkan, selain saat *weekend* dapat mudik ke Purworejo dan kembali berkumpul bersama. Walaupun sering berdebat dan sedikit bumbu drama, tapi ingatlah bahwa masmu ini berjuang untuk kehidupan kita kelak.
4. Untuk *My Lovely My Unchh Unchh My Everything* Team Kecup Manjah. Mbak Anggie, Mbak Erni, Mbak Ayu, Mas Dedi dan Mosess. Terima kasih untuk *support*, drama, tawa, air mata, keluarga dan semuanya. Dan yang jelas terima kasih untuk kegilaan selama ini. Karena pada hakikatnya tidak ada yang waras di antara kita.

5. *I never have sister growing up, but I have one crazy sister ever. She is Nurina Suminar Putri Moza. Terima kasih untuk semua support dan drama selama ini. Pada saat halaman persembahan ini saya tulis, beliau Mbak Moza BELUM juga menyelesaikan skripsinya dikarenakan banyak halangan melintang yang beliau ciptakan sendiri. Padahal kembarannya si cantik Nurani Suminar Putri sudah menyanggah gelar S.H nya beberapa tahun yang lalu. Padahal , mereka masuk di tahun yang sama. Padahal lagi Mbak Moza adalah kakak kelas saya jauh beberapa semester di atas saya. “Akar dari semua masalah ku selama ini adalah, saya belum juga lulus ndu !!!”(sambil berkaca – kaca). Itulah kata – kata yang sering beliau katakan ketika sudah hopelles. Doa terbaik untuk Mbak Moza, semoga segera menyanggah gelar S.H nya. Agar ketika di undangan pernikahan mu nanti (entah kapan itu, hanya Allah yang tahu), tidak hanya tertulis NURINA SUMINAR PUTRI (saja) tetapi NURINA SUMINAR PUTRI,S.H. Bukankah lebih keren ???*
6. Untung IMAM AHMAD BAIHAQI (beliau request untuk namanya dituliskan menggunakan huruf besar semua). Terima kasih selalu membuatku selalu tampak keren bang. Terima kasih untuk *starbuck* nya. Terima kasih atas support selama ini. *When everybody ignore me, u always beside of me.* Terima kasih untuk selalu ada mendengarkan ceritaku tentang revisian jam berapapun dan dimanapun. Semoga cepat menyusul dengan gelat IMAM AHMAD BAIHAQI, S.E

7. Untuk Ratih Septi Widowati Mendez. Satu pertanyaan untukmu ndez !
Apakah faedah dari merekam daun yang bergoyang tertiuip angin dan kemudian menguploadnya di *instastory* di *instagram* ? Dan kamu juga mengabaikan BBM dari aku demi menguploadnya. Dan kamu menjawab “Itu seni . . . dasar enggak tau seni „kamu,baperan !!!”. Itulah mendez, yang selalu hidup dalam dunia khayal dan dunia ke-alay-yannya. Terima kasih untuk selalu mendengarkan keluh kesahku, meladeni dramaku, terima kasih untuk semuanya. Oiya . . . saat ini mendez sedang mengejar titel S.E nya. Semoga lulus tepat waktu. Malu klo enggak lulus tepat waktu. Malu sama daun yang kamu upload di *instastory* ndez.
8. Untuk teman – teman KKN Desa Donotirto 2016 dari kelompok Pedukuhan Metuk maupun Pedukuhan Greges. Ibu Ennik, Pak Surono, Bang Dedy Jay, Bang Dento, Mas Arif dan Bang Ucup. Terima kasih untuk 3 bulan yang penuh kenangan dan penuh hal hal mistis di Donotirto. Kangen main kartu sampai jam 2 pagi, kangen makan bareng, kangen *eyel eyelan* bareng, kangen semuanya. Semoga Allah SWT kembali mempertemukan kita di lain kesempatan. Amin
9. Untuk Ibu kedua saya Iin Novianti Wulandari. Terima kasih telah menjadi *unbiological mother*. Terima kasih selalu memberika support, doa dan semuanya Terima kasih sudah menjadi ibu kedua untuk saya dan Boma.
10. Untuk *unbiological sister* Frida Rahmawati endut, tetap semangat walaupun apapun yang terjadi. Terima kasih untuk semua *support*,

kesabaran dan yang lainnya. Ayo cepet nyusul ndut, malu sama badan kalau enggak jadi S.E.

11. Untuk tulang rusukku yang entah kapan Allah akan mempertemukan dan menyatukan kita. Aku berjuang untuk kita kelak *honey*. Semoga Allah mempertemukan dan menyatukan kita di kesempatan yang tepat. Amin.
12. Untuk semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk semua sumbangsih baik materil maupun imateril, Terima Kasih.

Semoga Allah SWT memberikan kasih sayangNya dan membalas kebaikan kita semua dalam bentuk amal perbuatan baik. Amin.

Yogyakarta , 10 Februari 2017

Pandu Panunggal Perdana Cahya

13530032

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi yang berjudul “Perilaku Konsumen Dalam Memilih Maskapai Penerbangan, Studi Kasus Di Garuda Indonesia Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Program Ilmu Komunikasi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus – tulusnya saya ucapkan kepada Almarhum Ayahanda Tercinta Bapak Kiyat Widodo Dwi Cahyo dan Almarhumah Ibunda tercinta Ibu Suprihatin.yang semasa hidup telah memberikan yang terbaik bagi penyusun.Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik di sisi-Nya dan melimpahkan Rahmat serta Karunia-Nya.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Sugiyanto, S.Sos,M.M selaku pembimbing, yang telah mengarahkan dan berkenan mendengarkan keluh kesah serta selalu memotivasi penyusun, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tidak lupa, ucapan terima kasih juga penyusun ucapkan kepada :

1. Bapak Habib Muhsin S.Sos, MSi selaku Ketua STPMD “APMD”

Yogyakarta

2. Bapak Ade Chandra, S.sos selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi STPMD “APMD” Yogyakarta.
3. Seluruh Dosen Prodi Ilmi Komunikasi STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
4. Kepada seluruh jajaran management PT Garuda Indonesia Yogyakarta
5. Kepada Adik tercinta, Bomantara Dwala Cahya, yang selalu sabar menunggu dan selalu memberikan pengertiannya.
6. Kepada teman – teman satu angkatan Mbak Erni, Mbak Anggie, Mbak Ayu, Mas Dedi dan Mosess yang setia menemani dan selalu memberikan doa serta support.
7. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu atas penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis memohon saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.Amin

Yogyakarta, 10 Februari 2017

Pandu Panunggal Perdana Cahya

13530032

ABSTRAK

PERILAKU KONSUMEN DALAM MEMILIH MASKAPAI PENERBANGAN STUDI KASUS DI GARUDA INDONESIA YOGYAKARTA

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki banyak pulau. Agar mobilitas masyarakat yang tinggi berjalan dengan baik, tentu harus didukung oleh sarana transportasi yang mumpuni. Transportasi udara khususnya pesawat terbang adalah jawaban dari masalah ini. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai *full service* yang ada di Indonesia yang menyediakan penerbangan ke berbagai penjuru daerah. Sebagai maskapai *full service* Garuda Indonesia memiliki harga tiket yang mahal, tetapi banyak masyarakat yang tetap memilih Garuda Indonesia. Peneliti ingin mengetahui faktor – faktor dominan mengapa banyak masyarakat tetap memilih Garuda Indonesia. Hal inilah yang menjadikan keunikan tersendiri sehingga menjadi dasar peneliti untuk mengambil kasus ini. Menurut pemikiran peneliti metode yang cocok adalah metode kualitatif dengan studi kasus. Dalam memilih sampel atau informan, peneliti menggunakan Sampling Purposive.. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor motivasi, faktor budaya, faktor kepercayaan, faktor keluarga dan faktor brand image mempengaruhi masyarakat dalam memilih Garuda Indonesia. Dan faktor yang paling dominan adalah faktor kepercayaan. Selain itu reputasi maskapai tersebut ternyata juga turut mempengaruhi. Peneliti memberikan saran kepada Garuda Indonesia, yaitu peningkatan mutu pelayanan yang sudah bagus perlu untuk selalu ditingkatkan terutama di dalam *food and baverage* yang ada di pesawat. Penambahan rute – rute baru dengan bandara kecil juga perlu untuk menjadi bahan pertimbangan bagi kemajuan Garuda Indonesia’

Key Word : Perilaku Konsumen, Garuda Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A . Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori.....	9
1. Perilaku konsumen.....	9
a. Kelas Sosial.....	11
b. Keluarga.....	12
c. Budaya.....	13
d. Kepercayaan.....	15
e. Sikap.....	16
f. Motif	17

g. Teori Pengambilan Keputusan	18
h. Brand Image	19
2. Dinamika Penerbangan	21
a. Sejarah Maskapai Penerbangan di Dunia.....	21
b. Sejarah Maskapai Penerbangan di Indonesia.....	22
F. Kerangka Pikir	25
G. Metode Penelitian	27
1. Jenis Penelitian.....	27
2. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3. Sumber Data.....	29
4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
5. Teknik Pengambilan Sampel	33
6. Teknik Analisis Data.....	34
BAB II PROFIL GARUDA INDONESIA	36
A. Sejarah Penerbangan di Indonesia	36
B. Sejarah Garuda Indonesia.....	38
C. Rute Penerbangan Garuda Indonesia	40
D. Armada Garuda Indonesia.....	49
E. Anak Perusahaan Garuda Indonesia	51
1. PT Aerowisata.....	51
2. PT Abacus Distribution System Indonesia	52
3. PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia.....	52
4. PT Citilink Indonesia	53
F. Visi, Misi, Perkembangan Logo Dan Sloga Garuda Indonesia	54
G. Struktur Organisasi Garuda Indonesia Pusat	60

H. Lokasi Penelitian.....	61
I. Pengertian Umum Proses Reservasi Dan Proses Tiketing	70
J. Garuda Miles	73
K. Tingkat Keanggotaan Garuda Miles	75
BAB III SAJIAN DAN ANALISIS DATA	79
A. Identitas Informan	85
B. Analisis Data	95
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....	143
LAMPIRAN.....	146

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Maskapai Penerbangan Berjadwal Aktif di Indonesia	3
Tabel II.2 Armada Aktif Garuda Indonesia	49
Tabel II.3 Armada Non Aktif Garuda Indonesia	50
Tabel II.4 Jadwal Penerbangan Yogyakarta - Jakarta.....	64
Tabel II.5 Jadwal Penerbangan Yogyakarta - Balikpapan.....	65
Tabel II.6 Jadwal Penerbangan Yogyakarta - Banjarmasin.....	65
Tabel II.7 Jadwal Penerbangan Yogyakarta - Denpasar	66
Tabel II.8 Jadwal Penerbangan Yogyakarta - Makassar.....	66
Tabel II.8 Jadwal Penerbangan Yogyakarta - Surabaya	67
Tabel II.10 Data Jumlah Penumpang Garuda Indonesia Yogyakarta 2015.....	68
Tabel II.11 Data Jumlah Penumpang Garuda Indonesia Yogyakarta 2016.....	69
Tabel III.12 Data Jumlah Antrian Garuda Indonesia Yogyakarta	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Peta Rute Penerbangan Domestik Garuda Indonesia	40
Gambar II.2 Peta Rute Penerbangan Internasional Garuda Indonesia.....	44
Gambar II.3 Logo Garuda Klasik	55
Gambar II.4 Logo Garuda Oranye	56
Gambar II.5 Logo Burung Modern	57
Gambar II.6 Logo Sayap Alam	58
Gambar II.7 Garuda Miles Blue.....	75
Gambar II.8 Garuda Miles Silver.....	76
Gambar II.9 Garuda Miles Gold	77
Gambar II.10 Garuda Miles Platinum.....	78
Gambar IV.11 Form Pendaftaran Garuda Miles	147
Gambar IV.12 Form Pendaftaran Garuda Miles	148
Gambar IV.13 Form Pendaftaran Garuda Miles	149
Gambar IV.14 Makanan di Dalam Pesawat Selama Penerbangan	149
Gambar IV.15 Makanan di Dalam Pesawat Selama Penerbangan	150
Gambar IV.16 Makanan di Dalam Pesawat Selama Penerbangan	150
Gambar IV.17 Makanan di Dalam Pesawat Selama Penerbangan	151
Gambar IV.18 Pintu Masuk Lounge Garuda Indonesia.....	151
Gambar IV.19 Makanan & Minuman di Lounge Garuda Indonesia	152
Gambar IV.20 Lounge Garuda Indonesia	152
Gambar IV.21 Counter Check In Garuda Indonesia Yogyakarta	153
Gambar IV.22 Kantor Penjualan Ticket di Bandara Adisutjipto	153
Gambar IV.23 Kantor Penjualan Ticket di Bandara Adisutjipto	154

Gambar IV.24 Front Liner Garuda Indonesia Yogyakarta	154
Gambar IV.25 Kantor Penjualan di Hotel Royal Ambarukmo	155
Gambar IV.26 Kantor Penjualan di Hotel Royal Ambarukmo	155
Gambar IV.27 Kantor Penjualan di Hotel Royal Ambarukmo	156
Gambar IV.28 Meja Kerja Front Liner Garuda Indonesia.....	156
Gambar IV.29 Kantor Penjualan di Hotel Royal Ambarukmo	157
Gambar IV.30 Kantor Penjualan di Hotel Royal Ambarukmo	157
Gambar IV.31 Wawancara via WhatsApp.....	158
Gambar IV.32 Wawancara via WhatsApp.....	159
Gambar IV.33 Wawancara via WhatsApp.....	159
Gambar IV.34 Wawancara via WhatsApp.....	159

DAFTAR LAMPIRAN

Interview Guide	160
Hasil Wawancara Hendriana Dyah Anggraini.....	163
Hasil Wawancara Ambar Pertiwiningrum	169
Hasil Wawancara Tukiah Meiers	175
Hasil Wawancara Muhammad Ilham.....	182
Hasil Wawancara Gatot Sudiatmojo	189

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup secara bermasyarakat (*zoon politicon*). Sebagai makhluk sosial (*homo socialis*), manusia tidak hanya mengandalkan kekuatan sendiri, tetapi membutuhkan manusia lain dalam hal – hal tertentu. Dapat dikatakan bahwa manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain atau biasa disebut manusia sebagai makhluk social (Eka Sari Octaviani : 2013).

Setiap manusia saling membutuhkan satu sama lainnya, tentunya dalam hal yang positif, seperti contohnya hidup bermasyarakat. Dalam rangka hidup bermasyarakat, tentunya manusia saling berinteraksi serta bersosialisasi antara satu dengan yang lainnya. Dalam hal bersosialisasi inilah, manusia membentuk sebuah masyarakat dan kemudian peradaban.

Berbagai macam kemajuan telah dicapai manusia sejak awal peradaban. Salah satu peradaban manusia yang berkembang cukup pesat adalah di bidang transportasi. Transportasi telah dikenal manusia sejak jutaan tahun yang lalu karena dorongan untuk hidup yang lebih baik, lebih nyaman, lebih makmur dan lebih sejahtera. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain (H Basuki, 1998 : 7). Menurut tim Pameran Dalam Cokrokiran, 1996 yang dimaksud transportasi adalah sarana manusia untuk memindahkan sesuatu baik manusia atau benda dari suatu tempat ke

tempat lain dengan ataupun tanpa mempergunakan alat bantu, alat bantu tersebut dapat berupa tenaga manusia binatang atau benda lain, baik mempergunakan mesin ataupun tanpa mesin. Transportasi menurut UU RI No : 14 tahun 1992 adalah pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan.

Kebutuhan Transportasi merupakan salah satu kebutuhan mutlak. Melalui berbagai alat transportasi, manusia akan lebih cepat dan mudah dalam mencapai suatu tempat. Walaupun bukan termasuk kebutuhan pokok, jika tidak adanya transportasi, distribusi barang dan jasa akan terganggu. Terdapat banyak pilihan jenis transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemilihan jenis transportasi tersebut tergantung pada kemampuan dan kepentingan masing – masing individu yang memanfaatkannya. Setiap moda transportasi memiliki kelebihan serta kekurangan masing – masing.

Dari sekian banyak jenis transportasi, alat transportasi udara khususnya pesawat terbang merupakan sarana transportasi yang berkembang pesat saat ini. Menurut UU No 1 tahun 2009 tentang penerbangan, angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu Bandar udara ke Bandar udara yang lain atau beberapa bandara. Saat ini angkutan udara yang banyak dipakai untuk mengangkut penumpang adalah pesawat udara. Masih menurut UU No 1 tahun 2009, pesawat udara adalah mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena

reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.

Saat ini angkutan udara khususnya pesawat udara merupakan salah satu mode transportasi yang mempunyai perkembangan sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya peminat mode transportasi ini. Terlebih lagi, saat ini semakin banyak maskapai penerbangan penyedia jasa penerbangan yang menawarkan harga serta tujuan yang beraneka ragam.

Saat ini di Indonesia memiliki 22 maskapai penerbangan komersil berjadwal aktif yang mengangkut penumpang ke berbagai penjuru daerah:

Tabel I.1

Daftar Maskapai Penerbangan
Berjadwal Aktif Di Indonesia

No	MASKAPAI	BEROPERASI	No	MASKAPAI	BEROPERASI
1	Aviastar	2003	12	Nusantara Air	2008
2	Airfast Indonesia	1971	13	Pasific Royale	2012
3	Batik Air	2013	14	Pelita Air	1970
4	Citilink	2001	15	Riau Air	2002
5	Garuda Indonesia	1949	16	Sky Aviation	2010
6	Indonesia AirAsia	1999	17	Sriwijaya Air	2003
7	Kalstar Aviation	2000	18	Susi Air	2004
8	Kartika Air	2001	19	TransNusa	2005
9	Lion Air	1999	20	Trigana Air	1991
10	Malindo Airways	2012	21	Wings Air	2003
11	NAM Air	2013	22	Xpress Air	2003

(Sumber : wikipedia org)

Sekitar 10 tahun yang lalu, alat transportasi udara dianggap sebagai alat transportasi mewah. Jumlah maskapinya pun belum terlalu banyak.

Hal ini dapat dilihat dari harga ticket pesawat yang dahulu dianggap terlalu mahal. Sehingga masyarakat lebih memilih bepergian menggunakan mode transportasi lain seperti bus ataupun kereta api yang dianggap lebih merakyat dan dapat terjangkau.

Lambat laun, ketika tuntutan mobilitas semakin tinggi, masyarakat dituntut untuk lebih efisien. Semua hal harus dilakukan secara cepat dan tepat karena masyarakat sekarang cenderung ingin bermobilitas tinggi. Semua hal ingin dilakukan secara cepat dan akurat. Hal ini berdampak pula kepada sarana transportasi. Masyarakat membutuhkan jenis transportasi yang cepat, sehingga dapat semakin meningkatkan mobilitas serta mempersingkat waktu. Munculah, mode transportasi udara yaitu pesawat terbang yang dianggap sebagai salah satu jenis transportasi yang cepat dan akurat.

Dahulu ketika orang ingin pergi dari Yogyakarta ke Jakarta, masyarakat akan lebih memilih menggunakan jenis transportasi darat, seperti menggunakan bus ataupun kereta api. Jika kita hitung, jarak antara Yogyakarta ke Jakarta adalah 527,4 km. Jika menggunakan jalur darat, jarak tempuh dapat mencapai 8 jam perjalanan bahkan lebih. Itu semua tergantung dari kecepatan bus ataupun kereta api. Waktu tempuh akan semakin lama jika dalam perjalanan banyak menemui hambatan seperti macet, kereta api anjlog, mesin rusak, bahan bakar habis, berhenti di lampu merah dan hal – hal tidak terduga lainnya, maka waktu tempuh pun akan semakin lama. Meningkatnya kasus kecelakaan bus ataupun kereta api dewasa ini, juga merupakan salah satu faktor semakin menurunnya minat

masyarakat akan transportasi darat, sehingga transportasi udara semakin menjadi primadona.

Berbeda jika dibandingkan dengan jenis transportasi udara yaitu pesawat terbang. Jarak Yogyakarta ke Jakarta yang mencapai 527,4 km, dapat ditempuh dalam waktu 1 jam 30 menit, bahkan bisa kurang. Hal ini tidak terlepas dari jalur pesawat yang menggunakan jalur udara yang dapat dikatakan lebih lancar tanpa halangan jika dibandingkan dengan jalur darat. Contoh lain yaitu masyarakat yang tinggal di luar pulau dan harus menyeberangi lautan untuk sampai ke pulau lain yang jaraknya jauh, bukan tidak mungkin, jarak tempuh akan memakan waktu berhari hari untuk sampai ke tempat tujuan. Hal ini dapat dipersingkat dengan adanya transportasi udara.

Sarana transportasi udara memiliki keunggulan dari segi waktu hal ini dapat dilihat dari waktu tempuh yang jauh lebih singkat dibandingkan dengan sarana transportasi lain. Dilihat dari harga, harga tiket pesawat memang terlampau tinggi jika dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Terlebih lagi untuk masyarakat kalangan bawah, harga tiket pesawat yang mahal dapat dikatakan merupakan kebutuhan mewah. Tetapi jika dilihat dengan efisiensi waktu, transportasi udara memang dapat diandalkan.

Lambat laun, ketika mobilitas masyarakat semakin tinggi. Hal ini berdampak semakin meningkatnya permintaan akan transportasi udara yang sangat efisien ini. Berbagai maskapai pun bermunculan, berlomba –

lomba menawarkan kelebihan masing – masing untuk menarik konsumen.

Terdapat dua jenis maskapai saat ini yaitu maskapai *Low Cost Carrier* (LCC) serta maskapai *Full Service Airlines* (FSA). Maskapai LCC merupakan maskapai berbiaya rendah atau maskapai penerbangan yang menyediakan harga tiket pesawat terjangkau dengan mengurangi beberapa layanan umum, atau secara singkatnya maskapai LCC hanya menjual tempat duduk saja. Harga tiket, hanya mencakup tempat duduk dan belum termasuk layanan yang lainnya .Untuk layanan yang lain seperti bagasi, makan dan minum, *toilet*, bahan bacaan di pesawat, serta bahan hiburan lainnya, penumpang diharuskan membayar biaya ekstra. Karena pada hakikatnya maskapai LCC hanya menjual tempat duduk saja. Contoh maskapai Indonesia yang menerapkan LCC adalah Indonesia Air Asia, Lion Air, Wings Air, Citilink dan lain – lain.

Berbeda dengan maskapai LCC, maskapai *FSA* merupakan kebalikan dari maskapai LCC. Maskapai *FSA* merupakan maskapai yang memberikan pelayanan secara maksimal terhadap kebutuhan konsumen. Harga tiket maskapai *FSA* sudah termasuk tempat duduk, ekstra bagasi, makan atau minum selama penerbangan, toilet, bahan bacaan seperti koran atau majalah, sarana hiburan seperti music, film dan lain lain. Harga tiket maskapai *FSA* memang jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan maskapai LCC. Hal ini dianggap wajar, mengingat maskapai *FSA* lebih memberikan pelayanan makimal kepada konsumen. Maskapai Indonesia

yang menerapkan ini yaitu Garuda Indonesia, Batik Air, Nam Air. (blog.airpaz.com)

Saat ini masyarakat ataupun konsumen semakin jeli dalam memilih maskapai penerbangan. Banyak maskapai di Indonesia berlomba lomba untuk mencari konsumen sebanyak banyaknya dengan menawarkan berbagai kelebihan masing – masing. Seiring berjalannya waktu konsumen Indonesia semakin cerdas, Konsumen tidak hanya mengandalkan harga murah saja. Saat ini Konsumen lebih mementingkan faktor keamanan, kenyamanan, serta keselamatan, walaupun harus membayar lebih. Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai *Full Service Airlines* di Indonesia. Garuda Indonesia selalu berusaha mengedepankan keamanan serta keselamatan penumpang tanpa meninggalkan kenyamanan selama penerbangan, Hal inilah yang melatar belakangi banyaknya konsumen yang memilih Garuda Indonesia walaupun harga ticket Garuda Indonesia lebih mahal jika dibandingkan dengan maskapai yang lainnya. (Arista Atmadjati,2012)

Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan studi kasus pada Garuda Indonesia. Hal ini dikarenakan, Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai *Full Service Airlines* di Indonesia dengan harga ticket yang mahal, tetapi banyak sekali konsumen yang tetap memilih Garuda Indonesia. Peneliti juga ingin mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih maskapai penerbangan.

B. RUMUSAN MASALAH

Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

Berkiblat pada latarbelakang di atas maka dinamika para konsumen maskapai penerbangan selalu memperhatikan faktor motivasi, faktor keluarga, faktor kepercayaan, faktor budaya, faktor kelas sosial, faktor budaya, factor brand image, oleh karena itu formulasi masalah dalam peneltian sebagai berikut “Bagaimana perilaku konsumen dalam memilih maskapai penerbangan dari berbagai faktor kepentingan ?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menggambarkan dunia penerbangan di Indonesia, terutama maskapai Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih maskapai Garuda Indonesia.

D. MANFAAT PENELITIAN

Setelah penelitian dilakukan, peneliti berharap hasil studi kasus dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Memberikan wacana dan referensi kepada konsumen dalam memilih maskapai penerbangan dan memberikan kontribusi untuk dunia penerbangan.
2. Dapat dijadikan bahan kajian untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dan juga dapat digunakan untuk bahan masukan bagi Garuda Indonesia dalam hal meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen.

E. KERANGKA TEORI

Sesuai dengan judul penelitian, maka yang akan peneliti sajikan kerangka teori adalah perilaku konsumen dan pendukungnya serta dipaparkan sejarah maskapai penerbangan.

1. Perilaku Konsumen

Menurut pendapat James F. Engel et al (1968:8)

“Consumer behavior is defined as the acts of individuals directly involvet in obtaining and using economic good services including the decision process that precede and determine these acts”

(Perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan – tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang – barang jasa ekonomis termasuk proses

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, Arista. 2012. *Fenomena Perkembangan Bisnis Makapai Di Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- _____. 2014, *Garuda Indonesia, Dahulu dan Kini*. Jakarta : CV. Budi Utama
- _____. 2014. *Management Operasional Bandar Udara*, Yogyakarta CV Budi Utama
- _____. 2015, *Aku Seorang Penggiat Aviasi Indonesia*, Yogyakarta : CV Budi Utama
- Hakim, Irfan, 2016. *Perilaku Konsumen, Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Gramedia
- Hutabarat, Arifin. 1989. *To Our Beloved Country : The History of Garuda Indonesia*, Jakarta : Ganesia
- Mangkunegara. Anwar Prabu . 2005 *,Perilaku Konsumen*, Bandung : Refika
- Moleong. Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi IV*. Yogyakarta .Rakesarin
- Mulyana, Dedi dan Solatun, 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh – contoh Penelitian Kualitatif Dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Narbuko, Cholid dkk. 1997 *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara

Ruslan. 1998. *Management Humas dan Management Komunikasi dan Aplikasi*. Jakarta :PT. Bentang Buana

Singgih, Handoyo dan Dudi Sudibyo,2014. *Aviapedia 2 Ensiklopedia Umum Penerbangan*, Jakarta : PT Kompas Media Nusantara

Soekanto, Soerjono, 2015 *Pengantar Sosiologi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas

_____. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

_____, 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang .2016. *Praktik Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia

Sutha, Indra. 2005.*Revolusi pelayaran & penerbangan*. Jakarta :Kasatua

W.A Gerungan. 2004 *Psikologi Sosial*. Bandung : Refika Aditama

KARYA ILMIAH

A. Aryadini,2012 , Brand Image pada PT Surya Madistrindo Batam.

Makalah

Eka Sari Octaviani , 2013, Manusia Sebagai Makhluk Sosial. *Makalah*

Sugiyanto, 2000, Pengaruh Pengaturan Waktu Terhadap Keselamatan

Awak Bus Kota dan Penumpang. *Jurnal Penelitian*

Sulistiyono, 2015, Studi Kwalitatif Rilisn Vynil di Yogyakarta. *Skripsi*

PERATURAN PERUNDANG – UNDANG

Republik Indonesia, 1992. *Undang – undang No 14 Tahun 1992 tentang Transportasi*

Republik Indonesia, 2009. *Undang – undang No 1 tahun 2009 tentang Pesawat Udara*

ARTIKEL DARI INTERNET

<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/business-subsidiaries/subsidiaries.page?> diakses pada 20 Januari 2017

<http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-dan-faktor--perilaku-konsumen.html> diakses pada 01 Februari 2017

<http://merdifransisca.blogspot.co.id/> diakses pada 05 Februari 2017

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/31537/4/Chapter%20II.pdf> diakses pada 07 Februari 2017

<http://wikipedia.org>, dikases pada 10 Februari 2017