

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Proses komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses komunikasi dari Harold Lasswell. Model komunikasi Lasswell merupakan salah satu teori komunikasi yang paling awal dalam perkembangan teori komunikasi, yaitu tahun 1948. Menurut Lasswell, cara yang baik untuk menggambarkan proses komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “*who, says what, in which channel, to whom, with what effect*” yang berarti “siapa mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan efek apa”. Unsur-unsur proses komunikasi menurut Lasswell adalah komunikator (*communicator*), pesan (*message*), media, komunikan atau penerima (*receiver*) dan efek (*effect*) (Effendy, 2007:253). Pada penelitian ini. Komunikatornya adalah Lion Air, pesan yang disampaikan oleh komunikator ialah pemberitaan mengenai *delay* Lion Air. Saluran/media yang digunakan adalah media *online*, dengan komunikan adalah calon penumpang, dan efek yang diterima adalah sikap.

Menurut Edward L. Bernay salah satu fungsi utama seorang *Public Relations* adalah berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya. (Ruslan, 2014 : 18). Sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut. Secord & Backman (1964) mendefinisikan sikap sebagai ‘keteraturan tertentu

dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya. (Azwar,2016 : 5)

Salah satu efek yang diterima oleh komunikan adalah efek konatif. Efek konatif merupakan akibat yang timbul pada diri komunikan yang bersifat tindakan dari komunikan. Efek konatif membuat komunikan bisa memutuskan tindakan-tindakan yang akan dilakukan terkait dengan pemberitaan *delay* Lion Air yang banyak diberitakan oleh berbagai media massa. Vos menyatakan bahwa salah satu elemen dari corporate image adalah *preference*. *Preference* adalah berkaitan dengan pilihan pembaca terhadap Lion Air mengenai kelebihan dan karakteristik Lion Air setelah membaca pemberitaan *delay* Lion Air di media massa.

PT. Lion Mentari Airlines atau yang sekarang dikenal dengan Lion Air mulai beroperasi pada tanggal 15 November 1999. Lion Air merupakan salah satu maskapai penerbangan besar di Indonesia, Lion Air juga merupakan maskapai penebangan yang berbasis *low-cost-carrier* terbesar kedua di Asia Tenggara setelah Air Asia dengan banyak jam penerbangan domestik maupun internasional. ([www.lionair.co.id](http://www.lionair.co.id)).

Pada Juli 2016, dikutip dari *tempo.co*, Kementerian Perhubungan menyatakan Lion Air terdapat pada peringkat satu maskapai penerbangan yang mengalami *delay* dengan rata-rata lebih dari empat jam. Kemenhub memperingatkan Lion Air untuk memahami prosedur keterlambatan. Lion Air merupakan maskapai penerbangan yang sering menjadi pembicaraan masyarakat sebagai maskapai penerbangan yang jarang sekali *ontime*,

keterlambatan penerbangan dengan waktu yang lama seharusnya merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak Lion Air.

Selama masa operasionalnya, Lion Air seringkali diberitakan oleh media massa terkait masalah seperti *delay* penerbangan. Selama tahun 2017, Lion Air sering sekali diberitakan oleh beberapa media massa seperti media cetak, media televisi dan terutama media *online*.

“Lion Air Jakarta-Padang” Tinggalkan Penumpang”, judul berita yang ditulis oleh *viva.co.id* pada Februari 2017, karena sebanyak 10 penumpang Lion Air dengan rute penerbangan Jakarta – Padang, ditinggal terbang, karena Lion Air mempercepat jadwal penerbangan. Harusnya pesawat berangkat pukul 15.25 WIB dari Bandara Soekarno-Hatta, namun ternyata diberangkatkan lebih cepat dari jadwal, yaitu 15.00 WIB tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Penumpang yang tertinggal akhirnya diberangkatkan oleh Lion Air mengikuti penerbangan selanjutnya pada pukul 17.55 WIB.

Pada 19 Maret 2017, berdasarkan laporan *tvOne*, puluhan penumpang pesawat Lion Air dengan tujuan Kupang mengamuk di bandara. Hal itu dikarenakan pihak maskapai memerintahkan penumpang untuk tidak membawa bagasi ke dalam pesawat tanpa alasan yang jelas. Aksi mengamuk ini berawal ketika para penumpang yang telah naik ke pesawat diminta turun kembali, karena adanya gangguan teknis pada salah satu baling-baling pesawat. Penerbangan yang telah tertunda selama kurang lebih tiga jam, para penumpang kembali naik ke pesawat, tetapi puluhan penumpang akhirnya batal terbang karena takut akibat salah satu baling-baling pesawat yang tidak berfungsi dengan baik.

Gambar I.1 Berita Lion Air di TvOne



Sumber : TvOne

Selanjutnya pada bulan April 2017, Penerbangan Lion Air dari Bandara Soekarno-Hatta mengalami *delay* sejak hari Minggu sore (2/4) hingga hari Senin pagi (3/4). Ratusan penumpang harus terlantar di Terminal 1A Bandara Soekarno-Hatta dari sore hingga pagi. Penumpang kebingungan karena sejak *delay* dari hari Minggu sore dan malam, tidak ada petugas Lion Air di terminal 1A untuk melayani keluhan mereka. Para penumpang juga tidak diberi penjelasan mengapa *delay* terjadi. (detik.com)

Lion Air kembali mendapat pemberitaan yang ditulis oleh *tempo.co*. Pada 11 Agustus 2017, sebanyak 120 penumpang pesawat Lion Air diberangkatkan menggunakan pesawat tambahan atau *extra flight*.

Gambar I.2 Pemberitaan Lion Air di Media Online Tempo.co

## Terlantar 12 Jam Lebih, Lion Air Terbangkan 120 Penumpangnya

Oleh: [Tempo.co](#)

Jumat, 11 Agustus 2017 19:03 WIB



*Delay 12 Jam, Penumpang Lion Air Terlantar. TEMPO/Marifka Wahyu Hidayat*

TEMPO.CO, Jakarta - Sebanyak 120 penumpang pesawat [Lion Air](#) diberangkatkan menggunakan pesawat tambahan atau *extra flight* hari ini, Jumat, 11 Agustus 2017 pada pukul 16.00 WIB. Sebelumnya mereka terlantar selama lebih dari 12 jam di bandara Juwata Tarakan akibat gangguan sistem.

Sumber : Tempo.co

Sebelumnya para penumpang tersebut terlantar selama lebih dari 12 jam di Bandara Juwata Tarakan akibat gangguan sistem yang mengakibatkan para petugas maskapai penerbangan Lion Air harus melakukan proses *check in* secara manual.

Pesawat *Delay* hingga 2 Jam, Penumpang Lion Air di Bandara Soetta Tak Dapatkan Kompensasi Apapun, begitu judul berita yang ditulis oleh *tribuntravel.com*. Menurut *tribuntravel.com*, maskapai penerbangan Lion Air lagi-lagi membuat penumpang kecewa, karena dari pantauan

wartawan *tribuntravel.com* pada 25 September 2017, ruang tunggu Bandara Soekarno-Hatta terminal 1A terlihat sesak dengan penumpang yang menunggu kepastian keberangkatan. Penerbangan terpaksa *delay* dan harus mundur hingga 90 menit dari jadwal semula tanpa alasan yang jelas. Bahkan, penumpang yang mengalami penundaan keberangkatan pada siang dan sore tidak mendapatkan kompensasi apapun.

Maskapai penerbangan Lion Air mengalami keterlambatan di sejumlah rute dari Bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Hal tersebut terjadi sejak 30 September 2017 dan berimbas hingga 2 Oktober 2017.

Gambar I.3 Pemberitaan *delay* Lion Air di Media Online

## Delay Panjang, Calon Penumpang Ancam Petugas Lion Air

Senin, 2 Oktober 2017 13:43 WIB



Pesawat Lion Air



**TRIBUNNEWS.COM, JAKARTA** - Maskapai Lion Air mengalami keterlambatan di sejumlah rute dari Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng. Hal itu terjadi sejak Sabtu (30/9/2017) dan berimbas sampai Senin (2/10/2017).

Sumber : *tribunnews.com*

Bahkan, akibat dari keterlambatan tersebut, sejumlah calon penumpang yang terlanjur kesal sempat melontarkan ancaman kepada petugas maskapai Lion Air yang sedang berjaga. Deasy Arsyad, salah satu penumpang Lion Air dengan rute Jakarta-Banjarmasin mengatakan bahwa pada saat itu situasi sangat kisruh, bahkan dia sempat mendengar ada calon penumpang yang terkena *delay* mengancam petugas Lion Air dengan dibunuh. Berdasarkan pernyataan yang diterima oleh *Kompas.com*, penyebab keterlambatan tersebut bermula dari terlambatnya kedatangan pesawat di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta dari beberapa bandara di daerah yang disebabkan oleh cuaca yang buruk.

Pada hari yang sama, para calon penumpang maskapai Lion Air di terminal 1B Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta mengamuk. Awalnya, pada 1 Oktober 2017 malam sekitar pukul 19.00 WIB, petugas di ruang tunggu mulai memberitahukan bahwa pesawat Lion Air yang menuju sejumlah kota mulai mengalami keterlambatan. Pada dini hari ada seorang calon penumpang yang kesal karena pesawat *delay* berjam-jam akhirnya tinju loket Lion Air di Bandara karena kesal harus menunggu tanpa alasan yang jelas dan tanpa kompensasi apapun.

Gambar I.4 Pemberitaan Delay Lion Air menyebabkan penumpang ngamuk



Sumber : KompasTV

Dilansir dari *kompas.com*, sebanyak 16 penumpang Lion Air dari Pekanbaru dengan tujuan penerbangan ke Palembang pada 21 November 2017, dibohongi oleh pihak maskapai. Mulanya, para penumpang tersebut terbang dari Pekanbaru dengan tujuan Palembang dan transit di Batam. Rencananya, setelah transit mereka akan diberangkatkan dari Batam, pihak maskapai juga menjamin bahwa mereka akan diberangkatkan dari Batam ke Palembang. Akan tetapi begitu sampai di Batam pihak Lion Air mengatakan bahwa pesawat yang seharusnya mengangkut 16 penumpang tersebut telah berangkat ke Palembang. Adu mulut dengan pihak maskapai pun terjadi, karena pesawat yang harusnya mereka tumpangi sudah berangkat lebih dahulu.

Pada 26 November 2017, tercatat 12 nomor penerbangan dibatalkan oleh pihak maskapai Lion Air dari dan menuju Lombok dengan destinasi Bandung, Denpasar, Yogyakarta, Jakarta, dan Surabaya. Seluruh

pelanggan Lion Air yang terkena dampak pembatalan penerbangan tersebut dapat melakukan *refund* atau *re-schedule* jadwal penerbangan. Hal ini dilakukan oleh pihak Lion Air untuk tetap menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan. Oleh karena itu diharapkan para calon penumpang mengerti atas ketidaknyamanan ini terjadi karena adanya *Volcanic Ash* dari Gunung Agung, Bali, sehingga tidak memungkinkan bagi operasional penerbangan di kawasan Bandara Internasional Lombok untuk beberapa hari.

Di penghujung tahun 2017, pada bulan Desember, Lion Air kembali diberitakan oleh *tribun-timur.com* dengan Judul berita “Delay Hingga 2 Jam, Penumpang Lion Air Tujuan Makassar Diberi Biskuit”.

### Gambar I.5 Pemberitaan Delay Lion Air di Media Online

## Delay Hingga 2 Jam, Penumpang Lion Air Tujuan Makassar Diberi Biskuit

Minggu, 10 Desember 2017 21:55



Suporter ruang tunggu di Bandara Soekarno Hatta Jakarta



Laporan Wartawan Tribun Timur, Darul Amri Lobubun

**TRIBUN-TIMUR.COM, DKI JAKARTA** - Pesawat Lion Air tujuan Makassar, Sulsel tidak kunjung ada di Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Minggu (10/12/2017).

Setidaknya, pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan, JT 0782 Jakarta tujuan Makassar, dari pukul 16.45 Wib hingga pukul 19.00 WIB, belum juga ada.

Sumber : *tribunmakassar.com*

Penumpang mengaku bahwa sudah menanyakan petugas Lion Air yang berada tepat di depan pintu masuk ke Gate A7 dan A8 itu, namun, hanya mendapatkan jawaban bahwa Lion Air tujuan Makassar terganggu dan diubah jadwalnya tanpa penjelasan lebih lengkap lagi. Pihak Lion Air pun memberikan kompensasi berupa makanan, namun kompensasinya hanya berupa biskuit dan air putih.

Pada penelitian ini hanya berfokus pada pemberitaan *delay* Lion Air. Pemahaman lain Rusady Ruslan (Ruslan, 2014 : 76) mengatakan bahwa ketika suatu perusahaan tengah mengalami ‘krisis kepercayaan’ dari publik, maka akan membawa dampak negatif terhadap citranya. Bahkan akan terjadi penurunan citra sampai pada titik yang paling rendah. Telah dibuktikan pada pengalaman praktik *Public Relations* di lapangan, begitu citra dan kepercayaan masyarakat sudah terganggu atau mengalami suatu krisis, maka pihak perusahaan akan menghadapi resiko yang cukup berat.

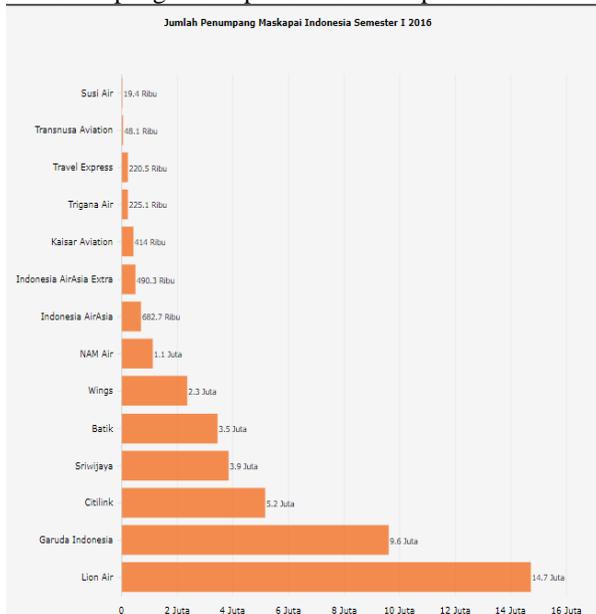
Menurut Ruslan penumpang jasa angkutan penerbangan akan segera membatalkannya, dan mungkin selanjutnya tidak mau menggunakan jasa penerbangan “atas nama” perusahaan yang bersangkutan. Jika terlalu sering terjadi pelayanan yang buruk, serta jam keterlambatan (*delay*) masih tinggi, dan apalagi sampai terjadi peristiwa jatuhnya pesawat yang menelan korban jiwa manusia dan terekspos media massa. Hal ini membuat pengguna jasa penerbangan semakin takut, maka proses untuk memulihkan citra dan kepercayaan yang sedang merosot tersebut membutuhkan proses waktu yang cukup lama. (Ruslan, 2014 : 77).

Berita mengenai *delay* Lion Air seharusnya menjadi citra yang kurang baik bagi perusahaan, tetapi berdasarkan data Dinas Perhubungan

dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (*angkasapura.co.id*) sepanjang tahun 2016 Lion Air berhasil membawa sebanyak 26.488.654 penumpang, mengalahkan Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan nomor satu di Indonesia dengan hanya membawa 19.965.025 penumpang.

Menurut data Kementerian Perhubungan, jumlah penumpang Lion Air 14,7 juta penumpang untuk perjalanan domestik pada semester I 2016. Meskipun penerbangan Lion Air sering mangalami masalah, dari terlambat jam terbang hingga mogok operasi, maskapai dengan armada terbanyak di Asia Tenggara ini tetap diminati oleh penumpang.

Gambar I.6.  
Jumlah Penumpang Maskapai di Indonesia pada Semester I 2016



Sumber: <http://hubud.dephub.go.id>

Pada Gambar I.1, terdapat 14 maskapai penerbangan dan Lion Air berada di urutan pertama dengan jumlah penumpang terbesar yaitu sebanyak 14.7 juta penumpang. Jumlah tersebut mengalahkan Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan nomor satu di Indonesia. Garuda Indonesia hanya berhasil membawa penumpang sebanyak 9.6 juta penumpang saja, terpaut sebanyak 5.1 juta penumpang.

Kota Jakarta menjadi rute penerbangan terbanyak bagi Lion Air, dimana Lion Air memiliki rute penerbangan sebanyak 34 penerbangan dari Jakarta. Hal ini diperkuat dengan adanya data jumlah penumpang dari bandara utama di Indonesia.

Tabel I.1 Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang) Keberangkatan pada Penerbangan Domestik Bulan Januari – Juni 2017

<b>Nama Bandara</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>
Polonia	334556	259457	287522	294602	294629	280475
Soekarno Hatta	1704606	1479097	1756665	1802960	1805970	1788098
Juanda	672153	546280	613925	615053	618375	539747
Ngurah Rai	449607	357173	420640	420640	442834	393120
Hassanudin	352303	277667	321736	321736	339579	295404

Sumber : [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id).

Selama periode Bulan Januari hingga Juni 2017 Bandara Soekarno-Hatta Jakarta berada di urutan pertama, memiliki jumlah penumpang sebanyak 10.337.396 penumpang, sedangkan Bandara Juanda Surabaya berada di urutan kedua memiliki jumlah penumpang sebanyak 3.605.553 penumpang. Di urutan ketiga ada Bandara Ngurah Rai Bali dengan jumlah penumpang pesawat sebanyak 2.484.014 penumpang.

Bandara Hassanudin Makassar memiliki jumlah penumpang sebanyak 1.908.425 penumpang. Pada urutan terakhir yaitu Bandara Polonia dengan 1.751.241 penumpang.

Sebelum melakukan penelitian mengenai citra maskapai penerbangan Lion Air, penulis terlebih dahulu akan melakukan peninjauan dengan penelitian sebelumnya yang sejenis atau terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berikut beberapa penelitian sejenis dan terkait yang penulis jadikan acuan untuk melakukan penelitian :

Tabel I.2  
Perbandingan Penelitian

Skripsi Perbedaan	Skripsi 1 Amelia Adeline Wibisono (2017)	Skripsi 2 Yuliana (2016)	Skripsi 3 Tin Agustina Karnawati
Judul	Pengaruh Pemberitaan “Ada Apa Dengan Pizza” di Majalah Tempo terhadap <i>Corporate Image</i> Pizza Hut.	Pengaruh terpaan pemberitaan penghapusan <i>Low Cost Carrier</i> terhadap citra Air Asia sebagai penerbangan <i>Low Cost Carrier</i>	Sikap Konsumen Terhadap Citra Toko <i>Distro Inspired</i> di Kota Malang
Tujuan	Mengetahui pengaruh pemberitaan “Ada Apa Dengan Pizza” di Majalah Tempo terhadap <i>Corporate Image</i> Pizza Hut.	Mengetahui terpaan pemberitaan penghapusan <i>Low Cost Carrier</i> terhadap citra Air Asia sebagai penerbangan <i>Low Cost Carrier</i>	Mengetahui sikap konsumen meliputi produk, pelayanan, atmosfer toko, promosi toko.
Teori	Teori Laswell, Berita dan Citra.	Teori Laswell, Terpaan Media, Berita, Citra	Sikap, citra toko
Metodologi	Kuantitatif, Eksplanasi, Survei dengan Kuisioner	Kuantitatif, ekspansatif, Survei	Kuantitatif, deskriptif, accidental purposive sampling
Hasil	Terdapat pengaruh pemberitaan dengan <i>corporate image</i> Pizza Hut.	Terdapat pengaruh pada citra AirAsia, tetapi pengaruhnya rendah.	Sikap konsumen terhadap citra <i>Distro Inspired</i> Malang adalah positif.

Sumber : Olahan Peneliti

Sedangkan, penelitian dari penulis yaitu sikap penumpang angkutan udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai citra maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air bertujuan untuk meneliti bagaimana sebenarnya sikap penumpang angkutan udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai citra maskapai penerbangan Lion Air melihat adanya banyak berita negatif tentang Lion Air di media tetapi masih berhasil membawa banyak penumpang dibandingkan maskapai lain. Teori yang digunakan adalah teori Laswell, teori sikap dan teori citra dengan metode deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Survei merupakan metode riset dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu. Dalam survei proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat sangat terstruktur dan mendetail melalui kuisioner sebagai instrument utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik. (Kriyantono,2014:59)

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana sikap penumpang angkutan udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air di berbagai media massa?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Dari masalah yang telah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana sikap penumpang angkutan udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air di berbagai media massa?

### **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada mengetahui sikap penumpang angkutan udara di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air di berbagai media massa. Adapun subjek dan objek pada penelitian ini yaitu,

Subjek : Penumpang angkutan udara yang melakukan penerbangan minimal 1 kali dalam satu bulan terakhir.

Objek : sikap mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air di berbagai media massa.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan juga bisa digunakan sebagai referensi pendukung, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi, dan juga dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan bidang

konsentrasi *Public Relations* (PR), terlebih yang berkaitan dengan sikap mengenai citra suatu perusahaan.

#### **b. Manfaat Praktis**

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan berguna bagi Lion Air dalam manajemen perusahaan. Dan juga dapat memberikan masukan kepada pihak Lion Air dalam menghadapi pemberitaan yang muncul mengenai perusahaan serta memperbaiki citra negatif yang mungkin ditimbulkan karena adanya pemberitaan-pemberitaan oleh media cetak maupun media *online* yang beredar di masyarakat.