

FAKTOR YANG MEMBEDAKAN PELAYANAN JASA ANTAR PERUSAHAAN ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA

Dina Yuliyana *)

Badan Litbang Perhubungan Kementerian Perhubungan
Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Research about factors that differences in services of air transport has been done. The discrimination analysis indicates the differences and classifies the passengers into several observed groups. The aim of this research is to analyze factors that affect airlines choices. The discrimination analysis indicates the differences and classifies the passengers into several observed groups. The result shows that the most differentiating factor in standard services are in-flight services (newspapers, magazines, video, etc), flight frequency/ shcedule, and punctuality.

Keywords: airlines, discrimination analysis, in-flight services, shcedule, punctuality, passanger

PENDAHULUAN

Transportasi udara mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung, mendorong dan menunjang segala aspek kehidupan baik di bidang ekonomi, sosial budaya, politik dan pertahanan keamanan. Penataan sistem transportasi udara nasional yang andal, terpadu dan terarah harus didukung dengan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan jasa angkutan udara.

Perkembangan perubahan global yang saat ini sudah dirasakan, reposisi, reorientasi dan restrukturisasi kebijakan dan strategi di bidang transportasi udara sudah merupakan kebutuhan yang sangat mendesak. Munculnya era globalisasi yang tidak dapat dibendung karena tidak dapat mengenal batas ruang dan waktu serta meningkatnya kerjasama ekonomi regional, ditambah lagi dengan meningkatnya liberalisasi di bidang jasa-jasa dan pergerakan modal perlu terus diantisipasi pemerintah. Industri transportasi udara nasional nantinya akan dituntut tanggap terhadap kemungkinan perubahan peta persaingan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa pelayanan dari masing-masing maskapai penerbangan dan ini dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan pengelola jasa angkutan udara Sebagai alternatif pemilihan moda angkutan udara untuk sarana mobilitasi masyarakat, maka dirasa perlu menganalisis faktor-faktor yang membedakan pemilihan perusahaan angkutan udara berdasarkan standar yang diterapkan oleh perusahaan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri (amanat Undang-undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan) dengan menggunakan analisis diskriminan. Pada penelitian ini, pembahasan hanya akan dilakukan pada maskapai penerbangan berjadwal dalam negeri yang beroperasi di Bandara Soekarno Hatta Cengkareng.

Standar pelayanan yang diterapkan perusahaan jasa angkutan udara menunjukkan karakteristik masing-masing perusahaan penerbangan. Perbedaan pelayanan yang muncul menunjukkan terbatasnya kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh perusahaan jasa angkutan udara. Rumusan masalah sebagai berikut:

faktor-faktor apa saja yang membedakan pemilihan penumpang terhadap perusahaan angkutan udara berdasarkan standar yang diterapkan?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan pelayanan perusahaan angkutan udara dan mengetahui faktor yang membedakan pemilihan penumpang tersebut.

Manfaat penelitian adalah memberikan gambaran kepada perusahaan angkutan udara nasional dalam memberikan pelayanan bagi pengguna jasa angkutan udara dan memberikan gambaran faktor-faktor yang menentukan pemilihan perusahaan angkutan udara sehingga dapat melakukan kebijakan disektor angkutan udara.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah terdapat perbedaan pemilihan penumpang terhadap pelayanan jasa angkutan udara berdasarkan konfigurasi kabin, frekuensi dan jadwal, ketepatan waktu dan pelayanan selama penerbangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Undang-undang 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 bandar udara. Berdasarkan pasal 97, pelayanan yang diberikan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam:

- a. Pelayanan dengan standar maksimum (*full services*);
- b. Pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); atau
- c. Pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).

Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menetapkan kelas pelayanan sebagaimana dimaksud harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

Menurut Swan (1993) produk jasa penerbangan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu:

- a. Konfigurasi kabin. Penentuan konfigurasi atau tata letak kabin merupakan hal yang erat kaitannya dengan tipe pesawat. Pesawat adalah produk fisik maskapai penerbangan yang disediakan bagi pengguna jasa. Jumlah kursi yang dipasang di pesawat untuk masing-masing kelas akan menentukan luas ruang kabin, luas koridor diantara tempat duduk (*aisle*), jarak antara tempat duduk (*pitch*), dan lebar tempat duduk (*seat wide*). Peraturan penerbangan telah menentukan standar minimum pada ukuran di atas.
- b. Frekuensi dan jadwal. Waktu keberangkatan dan kedatangan merupakan hal penting baik bagi penumpang lanjutan maupun penumpang yang bepergian dari *point to point*. Perusahaan angkutan udara harus mampu menganalisis permintaan akan tempat duduk pada setiap periode waktu di jalur yang frekuensinya tinggi.

- c. Ketepatan waktu (*punctuality*). Ketepatan sampai di tempat tujuan merupakan keinginan dari pengguna jasa angkutan udara pada umumnya. Perusahaan angkutan udara akan mendapatkan tingkat OTP (*On Time Performance*) yang baik jika pesawat yang dioperasikannya rata-rata masih baru dan perawatannya memadai.

Manning (1990) menyatakan bahwa pemilihan moda angkutan mengacu pada konsep mikroekonomi, yaitu maksimal utilitas (*utility maximization*). Asumsi dasarnya bahwa seorang pelaku perjalanan akan memilih moda atau kombinasi moda transportasi yang akan memberikan keuntungan maksimal secara ekonomi.

METODE PENELITIAN

A. Sampel, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini dilakukan di Bandara Soekarno Hatta. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini adalah bulan April 2010. Sampel penelitian terdiri dari penumpang PT. GIA (perusahaan angkutan udara yang menerapkan standar pelayanan *full service*) sebanyak 158 orang, penumpang PT. Lion Air (perusahaan angkutan udara yang menerapkan standar pelayanan *no frills*) sebanyak 169 dan penumpang PT. Sriwijaya Air (perusahaan angkutan udara yang menerapkan standar pelayanan *medium service*) sebanyak 173 orang.

B. Metode Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer, sedangkan untuk mendapatkan data sekunder berasal dari studi pustaka. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data mengenai pemilihan perusahaan angkutan udara berdasarkan pelayanan yang diberikan. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*.
2. Studi Pustaka dengan cara mengumpulkan data dan informasi baik yang berasal dari data internal Kementerian Perhubungan maupun pihak eksternal seperti pustaka, literatur, laporan-laporan, serta penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.

C. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Diskriminant Analysis

Metode fungsi diskriminan pada awalnya dikembangkan oleh Ronald A. Fisher pada tahun 1936, sehingga fungsi diskriminan yang dibangun itu sering pula disebut sebagai fungsi diskriminan linier *Fisher*. Analisis diskriminan termasuk teknik hubungan fungsional, yaitu analisis yang melibatkan peubah bebas dan terikat. Peubah terikat dalam analisis ini mempunyai skala pengukuran nominal (kategori) atau ordinal, sedangkan skala pengukuran untuk peubah bebas paling sedikit adalah interval (Dillon, 1984).

Pengklasifikasian adalah salah satu analisis statistika yang diperlukan jika ada beberapa kelompok kemudian ingin diketahui apakah kelompok-kelompok tersebut memang berbeda

secara statsitika. Kombinasi linier dari variabel-variabel ini akan membentuk suatu fungsi diskriminan (Tatham et. al., 1998).

$$D_{jk} = a+W_1X_{1k}+W_2X_{2k}+ \dots + W_nX_{nk} \dots\dots\dots(1)$$

D_{jk} : Nilai diskriminan Z dari fungsi diskriminan j untuk obyek k

a : Konstanta

W_i : Koefisien diskriminan untuk variabel independen ke-i

X_{ik} : Nilai variabel ke-i untuk obyek ke-k

Analisis Tabulasi Silang (Crosstab Analysis)

Analisis *Crosstabs* dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai terdapat tidaknya tingkat perbedaan alasan pemilihan (nyaman, cepat, aman, mudah, tarif, pelayanan) dengan pilihan terhadap operator penerbangan.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Pelayanan Perusahaan Angkutan Udara

Hasil analisis diskriminan untuk setiap variabel yang membedakan pelayanan jasa angkutan udara yaitu konfigurasi pesawat, frekuensi dan jadwal penerbangan, ketepatan waktu serta pelayanan selama penerbangan (*inflight service*) menunjukan bahwa keempat variabel mempunyai perbedaan yang signifikan ($Sig < 0.01$). Semua variabel berbeda secara signifikan ($p < 0,05$) untuk tiga grup diskriminan (sesuai standar pelayanan perusahaan angkutan udara) selanjutnya akan dilakukan analisis diskriminan dengan menyertakan seluruh variabel yang ada.

Tabel 1. Uji Perbedaan antar Grup

No	Variabel	F	p	Keputusan
1.	Frekuensi	9.747	< 0,01	Signifikan
2.	Ketepatan	25.430	< 0,01	Signifikan
3.	inflight	35.889	< 0,01	Signifikan
4.	Konfigurasi	10.684	< 0,01	Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data Survei

Variabel yang dimasukkan/ dikeluarkan dalam analisis pada Tabel.2 menunjukan bahwa ternyata hanya 3 variabel yang digunakan untuk membentuk fungsi diskriminan yaitu variabel *inflight service*, frekuensi dan waktu penerbangan dan ketepatan waktu pemberangkatan pesawat.

Tabel 2. Variabel yang Membentuk Fungsi Diskriminan

Step		Min. D Squared			
		Exact F			
	Entered	Statistic	df1	df2	Sig.
1.	inflight	3.284	1	497.000	.071
2.	Frekuensi	12.387	2	496.000	5.628E-6
3.	Ketepatan	8.321	3	495.000	2.083E-5

Sumber: Hasil Olah Data Survei

Baris pertama, jika faktor yang dipakai adalah pada faktor pada fungsi 1 sampai 2 maka diperoleh χ^2 hitung = 105,952 dengan $p < 0,01$. Karena itu, H_0 ditolak, atau memang ada perbedaan yang nyata (signifikan) antara rata-rata (centroid) dari kedua fungsi diskriminan yang telah terbentuk. Karena ada perbedaan yang nyata, maka standar pelayanan yang diterapkan memang berbeda. Baris kedua. Faktor 2 saja, yang mengkategorikan antara pemilihan maskapai. = 19,260 dengan $p < 0,01$ ini mengindikasikan perbedaan yang signifikan antara standar pelayanan yang diterapkan pada masing-masing perusahaan angkutan udara.

Tabel 3. Fungsi Diskriminan Lima Grup Maskapai Penerbangan

Uji Fungsi Diskriminan	χ^2	p	Keputusan
Faktor 1 sampai 2	105,952	< 0,01	Signifikan
2	19,260	< 0,01	Signifikan

Sumber: Hasil Olah Data Survei

Dari analisis tabel 2, diperoleh hanya tiga variabel yang membedakan standar pelayanan perusahaan angkutan udara yaitu pelayanan selama penerbangan (*inflight service*). Sedangkan dari analisis lanjut didapat dua faktor yang meringkas ketiga variabel independen yang dimiliki. Variabel pelayanan selama penerbangan (*inflight service*) adalah variabel yang memiliki koefisien tertinggi dan merupakan faktor yang paling membedakan dalam standar pelayanan jasa perusahaan angkutan udara.

Fungsi yang digunakan untuk mendiskriminasi atau mengklasifikasikan perusahaan angkutan udara sesuai dengan standar yang diterapkan dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

Full Service

=

-17.902 + 0,477 (frek/waktu) + 0,357 (ketepatan waktu) + 0,448 (inflight service)

Medium Service

=

-13,815 + 0,502 (frek/waktu) + 0,238(ketepatan waktu) + 0,379 (inflight service)

No Fril

=

- 14,293 + 0,603(frek/waktu) + 0,252 (ketepatan waktu) + 0,301 (inflight service)

Berdasarkan hasil analisis diperoleh ketepatan hasil klasifikasi yang cukup tinggi (50,6%), sehingga fungsi diskriminan di atas dapat digunakan untuk analisis diskriminan. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa fungsi diskriminan tersebut layak digunakan untuk mengklasifikasikan pilihan penumpang angkutan udara terhadap perusahaan angkutan udara berdasarkan standar pelayanan yang diterapkan.

Tabel 4. Koefisien Fungsi Hasil Klasifikasi

Variabel	Standar Pelayanan		
	Full service	Medium Service	No Frills
Frekuensi	0.477	0.502	0.630
Ketepatan	0.357	0.238	0.252
inflight	0.448	0.379	0.301
(Constant)	-17.902	-13.815	-14.293

Sumber: Hasil Olah Data Survei

B. Hubungan Alasan Pemilihan dengan Perusahaan Angkutan Udara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel alasan pemilihan dengan perusahaan angkutan udara, hal ini dapat diketahui dari hasil analisis dengan nilai $p < 0,01$. Hasil pengolahan data diketahui bahwa tarif yang dibayarkan oleh penumpang yang menggunakan perusahaan angkutan udara dengan standar *full service* sangat tinggi/ mahal dibanding dengan standar *medium service* dan *no frills*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dominan penumpang yang menggunakan perusahaan angkutan udara dengan standar *full service* adalah karena faktor kenyamanan, keamanan dan pelayanan yang diberikan. Namun hal ini bertolak belakang dengan persepsi penumpang terhadap perusahaan jasa angkutan udara yang menerapkan standar *medium service* dan *no frills*, menurut mereka pelayanan di udara (*inflight service*), keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada perusahaan ini sangat rendah dibanding dengan pelayanan pada perusahaan angkutan udara yang menggunakan standar *full service*.

Berdasarkan hasil penelitian paling banyak penumpang yang menggunakan perusahaan angkutan udara dengan standar pelayanan *medium service* adalah faktor kecepatan dan kemudahan mendapatkan tiket, sedangkan penumpang pada perusahaan angkutan udara dengan standar pelayanan *no frills* paling banyak karena alasan tarif murah.

Tabel 5. Hubungan Alasan Pemilihan dengan Perusahaan Jasa Angkutan Udara

ALASAN	Standar Pelayanan			Total
	Full service	Medium Service	No Frills	
Nyaman	69	22	28	119
Cepat	24	42	33	99
Aman	28	15	21	64
Kemudahan dapat tiket	8	37	29	74
Tarif murah	4	46	55	105
Pelayanan yg diberikan	25	11	3	39

Sumber: Hasil Olah Data Survei

Tabel 6. Uji Chi-Square Hubungan Alasan Pemilihan dengan Perusahaan Jasa Angkutan Udara

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	123.777 ^a	10	0.000
Likelihood Ratio	138.305	10	0.000
Linear-by-Linear Association	17.887	1	0.000
N of Valid Cases	500		

Sumber: Hasil Olah Data Survei

PEMBAHASAN

Terdapat perbedaan pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri di Indonesia. Ada empat hal penting yang membedakan standar pelayanan perusahaan angkutan udara (*full service*, *medium service* dan *nofrills*) yaitu frekuensi

dan jadwal penerbangan antara lain jumlah penerbangan dalam sehari, jadwal waktu keberangkatan pesawat yang sesuai dan jadwal waktu kedatangan pesawat yang sesuai; ketepatan waktu meliputi lama delay, ketepatan pemberangkatan pesawat dan kompensasi yang diberikan; serta pelayanan di udara meliputi menu makanan dan minuman, hiburan saat penerbangan, awak kabin (ramah, efisien, bersikap penolong, komunikatif), interior pesawat (keadaan kabin, tempat duduk, kebersihan) dan barang cetakan dan *gift away* (majalah, koran).

Hasil penelitian diperoleh hasil bahwa pelayanan di udara (*inflight service*) merupakan hal yang dominan membedakan pemilihan perusahaan angkutan udara berdasarkan standar pelayanan yang diterapkan. Variabel pembeda yang kedua adalah frekuensi dan waktu penerbangan. Frekuensi penerbangan pesawat (kedatangan/keberangkatan) dapat dilihat dari jadwal penerbangan yang diterbitkan oleh Angkasa Pura II. Perusahaan angkutan udara PT. Garuda Indonesia lebih mendominasi keberangkatan dan kedatangan pesawat dibanding maskapai penerbangan swasta. Variabel pembeda yang ke tiga yang dirasa tingkat pelayanan paling rendah adalah ketepatan jadwal pemberangkatan dan kedatangan. Perusahaan jasa angkutan udara yang beroperasi sering mengalami *delay* hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan layanan bagi pengguna jasa angkutan udara.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terdapat perbedaan pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri di Indonesia.
2. Variabel yang membedakan pemilihan perusahaan angkutan udara berdasarkan standar yang diterapkan adalah frekuensi dan jadwal penerbangan, ketepatan waktu dan interior pesawat (*inflight service*);
3. Variabel yang paling membedakan standar pelayanan perusahaan angkutan udara adalah pelayanan di udara (*inflight service*).
4. Fungsi diskriminan sebagai berikut:
 - a. *Full Service* = $-17.902 + 0,477 (\text{frek/waktu}) + 0,357 (\text{ketepatan waktu}) + 0,448 (\text{inflight service})$
 - b. *Medium Service* = $-13,815 + 0,502 (\text{frek/waktu}) + 0,238 (\text{ketepatan waktu}) + 0,379 (\text{inflight service})$
 - c. *No Frills* = $- 14,293 + 0,603 (\text{frek/waktu}) + 0,252 (\text{ketepatan waktu}) + 0,301 (\text{inflight service})$
5. Terdapat hubungan antara variabel alasan pemilihan dengan perusahaan angkutan udara. Penumpang memilih menggunakan perusahaan jasa angkutan udara *full service* karena faktor kenyamanan dan pelayanan yang diberikan. Penumpang pada memilih menggunakan perusahaan jasa angkutan udara *medium service* adalah faktor kecepatan dan kemudahan mendapatkan tiket, dan penumpang memilih menggunakan perusahaan jasa angkutan udara *no frills* paling banyak karena alasan tarif murah.

B. Saran

Guna peningkatan pelayanan angkutan udara pada perusahaan angkutan maka diperlukan dorongan dari pemerintah agar perusahaan angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia dapat berkompetisi secara sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dillon, W.R. & Golstein, M., 1984, *Multivariate Analysis and Methods Applications*, John Wiley & Sons, New York, USA.
- Mannering, F.L., & Kilareski, W.p., 1990, *Principles of Highway Engineering and Traffic Analysis*, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Shaw S. 1993. *Airline Marketing & Management*. 3rd edition. Malabar, FL: Krieger Publishing Company.
- Singgih Santoso, 2002, Buku Latihan SPSS Multivariat, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tatham, R.L., Hair, J.F, Anderson, R.E., & Black, W.C., 1998, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey.
- *) Lahir di Boyolali, 5 Juli 1979. Pendidikan Sarjana Matematika (MIPA) dan Program Magister Sistem Teknik Transportasi (MSTT) pada Universitas Gadjah Mada, Peneliti Muda Pusat Litbang Perhubungan Udara,

