

ANALISA SEGMENT PENUMPANG ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI

Dina Yuliana ^{*)}

Yuke Sri Rizki ^{**)}

Puslitbang Udara Badan Litbang Perhubungan
Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Air transport business in Indonesia is undergoing rapid changed, the competition is very high between the national air transport companies. The research used descriptive statistics and Kruskal - Wallis test. The results showed that PT.Garuda Indonesia Airlines passenger the most widely journey in order business (52.4%) with average incomes above 10 million rupiah (78.2%), PT. Lion Air passenger journey for the purpose official task (27.1%) due to lower prices (32.4%). PT. Batavia Air passenger journey for the purpose of school / studies (40.7%) due to ease of getting tickets (36.5%), PT. Mandala Air passenger journey for the social and family purposes (21.5%) with average incomes are lower than 2 million (14%), and PT. Sriwijaya Air passenger journey for social purpose return home, and others (91.7%) and reasons for choosing the airline because the provided services (28.2%).

Keywords: *segmentation, airlines, passengers, services.*

PENDAHULUAN

Usaha angkutan udara di Indonesia saat ini sedang mengalami perubahan yang sangat cepat. Banyak kebijakan dan praktek pembinaan yang dipakai untuk mengatur perkembangan industri angkutan udara selama dekade yang lalu tidak sesuai lagi. Dampak dari kompetisi yang sangat tinggi/ ketat menyebabkan perusahaan angkutan udara nasional berupaya untuk melakukan efisiensi dan peningkatan daya saing perusahaan. Globalisasi akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap persaingan usaha dan pertumbuhan permintaan jasa angkutan udara.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka diperlukan suatu penelitian yang memberi masukan tentang segmen penumpang angkutan udara saat ini. Hal ini perlu diketahui agar pola angkutan udara mengubah strategi dalam mengantisipasi perubahan segmen pasar angkutan udara dalam negeri. Dengan diketahuinya keinginan pasar diharapkan pertumbuhan angkutan udara dalam negeri terus meningkat dan selanjutnya juga akan meningkatkan pendapatan masyarakat dan perekonomian nasional. Hal ini dapat dilihat pada penilaian konsumen yang cenderung memilih operator penerbangan yang akan digunakan.

Penelitian ini dilaksanakan untuk melihat gambaran segmen penumpang angkutan udara dalam negeri, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan baik kepada pemerintah maupun perusahaan angkutan udara dalam merumuskan langkah-langkah kebijakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana gambaran segmen penumpang angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri?

Tujuan penelitian adalah sebagai bahan masukan baik kepada pemerintah maupun perusahaan angkutan udara dalam merumuskan langkah-langkah kebijakan strategis bidang transportasi udara sesuai dengan keinginan masyarakat. Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran segmen penumpang angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri.

Kegiatan penelitian ini sesuai tujuan yang dimaksud dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Inventarisasi peraturan yang terkait penelitian;
2. Inventarisasi produksi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri;
3. Melakukan survei pengumpulan data primer di beberapa perusahaan angkutan udara niaga berjadwal antara lain PT. Garuda Indonesia, PT. Batavia, PT. Lion Mentari Airlines, dan PT. Sriwijaya Air;
4. Mengidentifikasi karakteristik penumpang angkutan udara;
5. Analisis segmen penumpang angkutan udara.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Segmentasi

Melakukan segmentasi pada dasarnya melakukan pemetaan untuk mengidentifikasi segmen-segmen pasar potensial dengan karakteristik perilaku yang sama. Setelah segmen-segmen ini teridentifikasi, maka langkah selanjutnya adalah mengevaluasi segmen-segmen tersebut dan kemudian menentukan segmen-segmen mana saja yang akan dilayani. Proses mengevaluasi dan memilih satu atau beberapa segmen yang akan dilayani inilah yang disebut sebagai *targeting*.

Dalam mengevaluasi segmen pasar yang berbeda, perusahaan harus memperhatikan 2 (dua) faktor: daya tarik segmen secara keseluruhan serta tujuan dan sumber daya perusahaan. Pertama, perusahaan harus menanyakan apakah suatu segmen potensial memiliki karakteristik yang secara umum membuatnya menarik, seperti ukuran, pertumbuhan, skala ekonomis, risiko yang rendah. Kedua, perusahaan harus mempertimbangkan apakah berinvestasi di segmen tersebut masuk akal dengan memperhatikan tujuan dan sumber daya perusahaan.

Kegiatan pemasaran pada dasarnya tidak dapat memenuhi kebutuhan seluruh penumpang secara tepat. Alasan utama yang menyebabkannya adalah bahwa setiap penumpang memiliki kebutuhan yang berbeda. Itulah sebabnya sangat tidak mungkin bagi perusahaan, termasuk perusahaan angkutan udara untuk mengarahkan kebijakannya agar setiap kebutuhan penumpang terpenuhi secara tepat (Shaw, 1993). Pendapat ini diperkuat oleh Kotler yang mengemukakan bahwa pasar pada dasarnya terdiri dari para pembeli yang berbeda dalam keinginan, kebutuhan, daya beli, sikap dalam mengkonsumsi suatu barang, lokasi geografis, dan kegiatannya dalam pembelian suatu barang (Kotler, 1994). Pada umumnya, pengelompokan (segmentasi pasar) dalam layanan jasa penerbangan didasarkan atas tiga variabel, yaitu: tujuan perjalanan, lama perjalanan, dan budaya penumpang.

B. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, pasal 5 ayat (3) menyebutkan bahwa target dan pangsa pasar yang akan diraih meliputi :

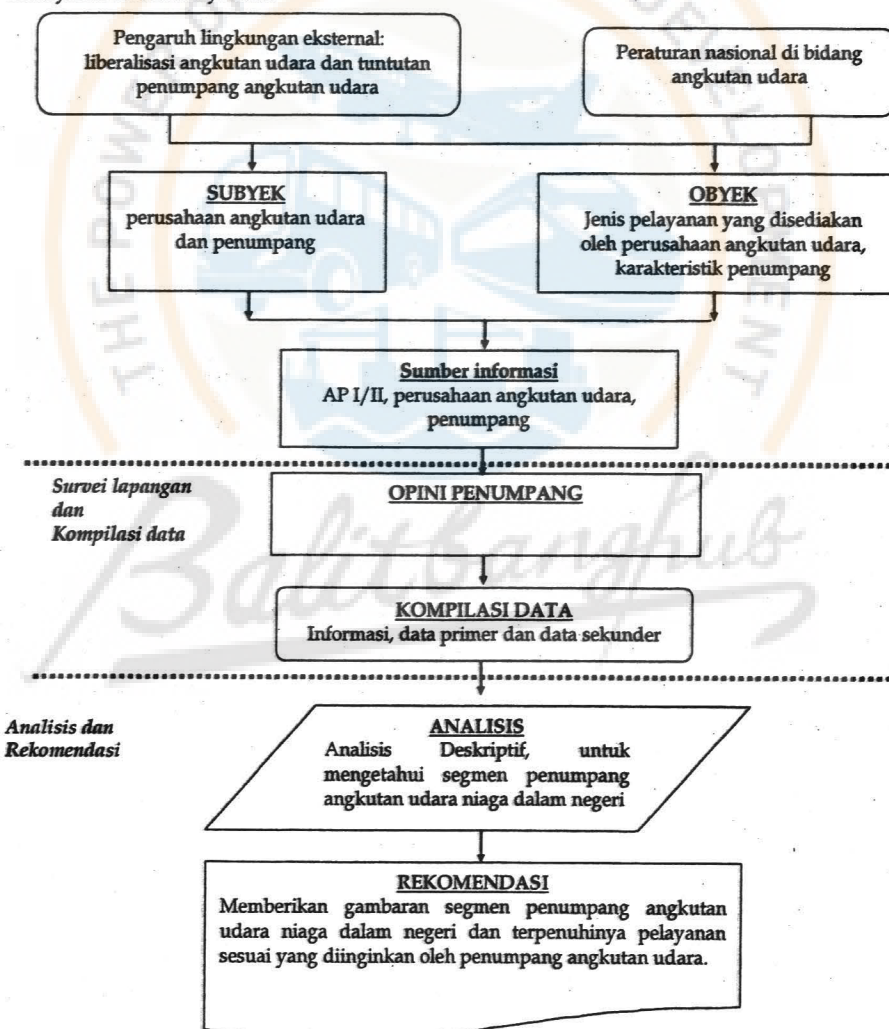
1. segmen pasar yang akan dilayani sesuai dengan bidang usahanya; dan
2. pangsa pasar (*market share*) per tahun yang akan diraih pada masing-masing rute penerbangan atau daerah operasi sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun ke depan.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP 47 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara, pasal 3 ayat (1) bahwa pelayanan jasa penumpang (*Passanger Service*), yaitu pelayanan penumpang kedatangan dan keberangkatan serta transit/transfer, penanganan kehilangan dan penemuan bagasi (*Lost and Found Services*), pelayanan jasa transportasi inter-modal, baik dengan kereta api perjalanan darat atau laut (*inter-modal transportation by rail, road or, sea services*).

METODE PENELITIAN

A. Pengaruh lingkungan eksternal:

Identifikasi data dan informasi



Gambar 1. Diagram Alur Pikir Penelitian

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam alur pikir penelitian adalah sebagai berikut:

Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menginventarisasi data dan informasi serta mengidentifikasi yang dibutuhkan dalam permasalahan yang akan dicarikan pemecahannya, yaitu implementasi peraturan nasional yang berkenaan dengan kegiatan angkutan udara di Indonesia. Dalam tahapan ini juga dipelajari konsep-konsep dasar dan teori-teori yang dapat dijadikan sebagai landasan/kerangka berpikir yang digunakan dalam pembahasan (analisis) permasalahan yang diteliti, dan selanjutnya dilakukan identifikasi dalam tahapan pengumpulan data dan informasi, serta unsur-unsur yang mempengaruhi subyek dan obyek penelitian, seperti lingkungan eksternal dan kebijakan atau peraturan perundang-undangan yang sedang berlaku, yang nantinya dipergunakan untuk membantu dalam analisis permasalahan. Selain itu, dalam tahapan ini juga ditentukan metode pengumpulan data dan metodologi yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data melalui survei lapangan, baik berupa data primer maupun data sekunder, yang kemudian dikompilasikan untuk mendapatkan data yang siap untuk diolah pada tahap analisis. Data primer hasil kuesioner ditabulasikan dengan menggunakan skala likert, kemudian diolah dengan menggunakan bantuan *excel* atau *SPSS*, untuk mendapatkan data secara deskripsi statistik.

Tahapan akhir yang dilakukan dalam studi ini adalah analisis dari *output* yang dihasilkan dari hasil pengolahan data tersebut. Kesimpulan hasil analisis ini adalah tersedianya rekomendasi yang dapat memberikan gambaran segmen penumpang angkutan udara niaga dalam negeri dan terpenuhinya pelayanan sesuai yang diinginkan oleh penumpang angkutan udara.

B. Cara Penelitian

1. Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah para penumpang angkutan udara (penumpang) yang menggunakan pesawat terbang di lima perusahaan angkutan udara berjadwal dalam negeri yaitu PT. Garuda Indonesia Airways, PT. Sriwijaya Air, PT. Lion Air, PT. Mandala Air dan PT. Batavia Air. Sampel penelitian berjumlah 500 orang.

2. Waktu dan lokasi survei

Survei berlangsung selama 5 (lima) hari mulai tanggal 19 sampai 23 April 2010. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang. Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mendapatkan opini penumpang terhadap setiap jenis pelayanan perusahaan angkutan udara. Data sekunder merupakan data primer yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Survei dilakukan pada di Bandara Ngurah Rai Denpasar.

3. Statistik deskriptif dan Uji Kruskal - Wallis

Statistik deskriptif lebih berkenaan dengan pengumpulan dan peringkasan data, serta penyajian hasil peringkasan tersebut. Data-data statistik, yang bisa diperoleh hasil survey atau pengamatan lainnya umumnya masih bersifat acak dan tidak terorganisir dengan

baik (*raw data*). Data-data tersebut harus diringkas dengan baik dan teratur, baik dalam bentuk tabel atau presentasi grafis yang berguna sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan (statistik inferensi).

Untuk mengetahui perbedaan pelayanan dari perusahaan angkutan udara, akan digunakan uji *Kruskal- Wallis H*. Uji *Kruskal Wallis* digunakan untuk mencari tingkat kinerja pelayanan jasa penumpang dari berbagai variabel yang dilakukan dengan menggunakan rata-rata hitung. Dari hasil survey didapat 500 *questionnaire* yang dapat diolah dengan metode *Kruskal Wallis*. Adapun data dari *questionnaire* yang akan dianalisa adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara meliputi pesawat dan pelayanan yang disediakan.

$N = \sum_j =$ Jumlah (banyaknya) pengamatan dari satu gugus data. Peringkat (rank) pengamatan y_{ji} yang terkecil = 1 dan yang terbesar = N .

Hipotesis $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_I$

R_{ji} = peringkat dari y_{ji}

R_i = total peringkat pengamat

contoh ke-i

$\bar{R}_i = \text{rata-rata peringkat contoh ke-i}$

$$E(R_{ji}) = \frac{N+1}{2}$$

$$E(\bar{R}_i) = \frac{1}{J_i} \sum_j E(R_{ji}) = \frac{N+1}{2}$$

Statistik uji kesamaan rata-rata :

$$K = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{j=1}^I j_i \left[R_{ji} - \frac{N+1}{2} \right]^2 \quad \text{atau}$$

$$K = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^I J_i \frac{R_i^2}{j_i} - 3(N+1)$$

Hipotesis H_0 ditolak pada taraf uji α jika, $K \geq \chi_{\alpha(I-1)}^2$

I = banyaknya perlakuan.

Bila H_0 : benar,

$$\bar{R}_i - \bar{R}_j \sim N \left[0, \frac{N(N+1)}{12} \left[\frac{1}{J_i} + \frac{1}{J_j} \right] \right]$$

$$\text{Sehingga } Z = \frac{\bar{R}_i - \bar{R}_j}{\sqrt{\frac{N(N+1)}{12} \left[\frac{1}{J_i} + \frac{1}{J_j} \right]}}$$

$$|\bar{R}_i - \bar{R}_j| \leq Z_{\alpha/2m} \sqrt{\frac{N(N+1)}{12} \left(\frac{1}{J_i} + \frac{1}{J_j} \right)}$$

Dimana $m = I(I-1)/2$

Uji Kruskal-Wallis identik dengan analisis varians klasifikasi satu arah pada sebaran populasi normal (*Completely Randomized Design*).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data Sekunder

1. Pertumbuhan Jumlah Penumpang Domestik di Indonesia (2005-2009)

Perkembangan produksi angkutan udara domestik di Indonesia dari tahun 2005 sampai dengan 2009 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Produksi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Domestik
Tahun 2005 – 2009

No	Diskripsi	Unit	2005	2006	2007	2008	2009*
1.	Aircraft KM (000)	(000)	234.977	255.008	289.723	268.512	431.016
2.	Aircraft Departure	Num	334.087	339.327	484.128	341.119	390.384
3.	Aircraft Hours	Num	409.265	460.204	510.144	477.556	753.180
4.	Passenger Carried	Num	28.813.515	34.015.981	39.162.430	37.405.437	43.798.503
5.	Freight Carried	Ton	275.480	268.495	288.392	338.236	391.628
6.	Passenger KM	(000)	28.562.808	36.469.337	41.761.157	44.867.710	75.421.645
7.	Available seat-KM	(000)	34.423.187	46.541.982	56.764.846	55.590.897	91.981.045
8.	Passenger L/F (%)	(%)	77,17	78,36	73,57	80,71	82.00
9.	Ton KM Performed						
	a. Passenger	(000)	1.993.973	3.102.957	3.717.714	3.505.816	13.377.363
	b. Exc.Baggage	(000)	-	-	-	-	-
	c. Freight	(000)	1.421.623	3.513.869	2.929.863	439.165	2.806.424
	d. Mail	(000)	67.444	174.341	157.821	12.206	12.384
	e. Total	(000)	3.483.040	6.762.775	6.801.218	3.957.186	16.196.171
10.	Available Ton KM	(000)	6.358.940	12.140.240	12.792.265	9.426.679	36.721.861
11.	Weight L/F (%)	(%)	54.77	55.71	53.17	41.98	44.10

Sumber : Data sementara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2009

2. Pertumbuhan Perusahaan Angkutan Udara di Indonesia (2005-2009)

Pertumbuhan jumlah perusahaan angkutan udara niaga berjadwal nasional yang beroperasi dari tahun 2004 sampai dengan tahun 2009 adalah :

Tabel 2. Pertumbuhan Jumlah Perusahaan
Angkutan Udara Niaga Berjadwal dan Tidak Berjadwal
di Indonesia Tahun 2004 – 2009

Tahun	Niaga Berjadwal	Pertumbuhan (%)	Niaga tidak Berjadwal	Pertumbuhan (%)
2004	21	-4,55	37	0
2005	18	-14,29	36	-2,7
2006	17	-5,56	33	-8,33
2007	14	-17,65	34	3,03
2008	15	7,14	32	-5,88

Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2008

Pada tahun 2004 perusahaan niaga berjadwal mencapai 21 perusahaan penerbangan dan untuk niaga tidak berjadwal terdapat 37 perusahaan penerbangan. Tahun 2008

perusahaan penerbangan berjadwal yang beroperasi mengalami penurunan dari 21 perusahaan pada tahun 2004 menjadi 15 perusahaan penerbangan, demikian juga untuk perusahaan penerbangan tidak berjadwal dari 37 menjadi 32 perusahaan penerbangan.

Pada tahun 2009, jumlah perusahaan penerbangan masih berjumlah 15 perusahaan, yaitu: Garuda Indonesia, Merpati Nusantara, Mandala Airline, Batavia Air, Lion Airlines, Indonesia Air Asia, Sriwijaya Air, Riau Airlines, Wings Air, Trigana Air Service, Travel Expres, Indonesia Air Transport, Kalstar Aviation, Republik Express (Cargo), dan Cardig (Cargo).

3. Perkembangan Rute-Rute Domestik di Indonesia (2005-2009)

Perkembangan rute dan kapasitas tempat duduk tersedia angkutan udara berjadwal dalam negeri dari tahun 2004 sampai dengan 2009 dapat dilihat pada tabel berikut.

B. Hasil Pengumpulan Data Primer

Tabel 3. Perkembangan Rute dan Kapasitas Tempat Duduk Tersedia Angkutan Udara Dalam Negeri Berjadwal Tahun 2004 - 2009

KETERANGAN	TAHUN					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Jumlah Rute	202	188	199	195	169	174
Jumlah Kota Dilayani	96	98	98	95	91	78
Jumlah Operator	19	17	17	13	15	14
Frekuensi/Tahun	198.432	197.184	208.832	225.160	193.960	218.088
Kapasitas/Tahun	40.966.224	44.068.232	48.364.212	55.465.800	48.924.928	58.124.872

Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 2009

Hasil pengumpulan data primer merupakan karakteristik responden, dianalisis berdasarkan jenis kelamin, kewarganegaraan, pekerjaan, maksud perjalanan, biaya perjalanan, tingkat penghasilan rata-rata per bulan, dan alasan menggunakan pesawat terbang. Karakteristik penumpang yang dijadikan sampel penelitian terdiri dari 5 (lima) perusahaan angkutan udara PT. Garuda Indonesia Airways, PT. Sriwijaya Air, PT. Lion Air, PT. Mandala Air dan PT. Batavia Air, sebagai berikut:

1. Jumlah responden berdasarkan perusahaan angkutan udara

Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh sampel sebanyak 500 orang, yang terdiri dari penumpang PT. GIA sebanyak 158 orang (31,6%), penumpang PT. Lion Air sebanyak 112 (22,4%), penumpang PT. Sriwijaya Air sebanyak 96 (19,2%), penumpang PT. Batavia Air sebanyak 77 (15,4%) dan penumpang PT. Mandala Air sebanyak 57 (11,4%).

2. Jenis kelamin responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data responden dengan jenis kelamin pria lebih banyak dari pada responden wanita. Responden pria sebanyak 337 orang (67,4%) dan responden wanita sebanyak 163 orang (32,6%).

3. Kewarganegaraan responden

Hasil pengumpulan data menunjukkan penumpang domestik lebih dominan dari pada penumpang asing. responden dengan kewarganegaraan Indonesia (WNI) sebanyak 465 orang (93%) dan responden dengan kewarganegaraan asing (WNA) sebanyak 35 orang (7%).

4. Pendidikan Responden

Pendidikan paling banyak sarjana yaitu 205 orang (41%), kemudian disusul SLTA sebanyak 157 orang (31,4%), diploma sebanyak 96 orang (19,2%), S2 sebanyak 36 orang (7,2%) dan Doktor sebanyak 6 orang (1,2%).

5. Pekerjaan responden

Responden yang banyak melakukan perjalanan dari hasil survei pengumpulan data adalah swasta/wiraswasta sebanyak 218 orang (43,6%), kemudian disusul secara berturut-turut PNS/BUMN sebanyak 161 orang (32,2%), petani/pedagang sebanyak 54 orang (10,8%), pelajar/mahasiswa sebanyak 39 orang (7,8%) dan lainnya seperti wartawan, reporter, artis, buruh, dan sebagainya sebanyak 28 orang (5,6%).

6. Maksud perjalanan responden

Sebagian besar penumpang melakukan perjalanan menggunakan pesawat terbang adalah untuk bekerja/dinas, hal ini dapat dilihat dari hasil pengumpulan data primer yang menunjukkan bahwa maksud perjalanan responden untuk bekerja/dinas menempati urutan pertama, yaitu 166 orang (33,2%), kemudian disusul oleh urusan keluarga/sosial sebanyak 158 orang (31,6%), wisata sebanyak 74 orang (14,8%), bisnis sebanyak 63 orang (12,6%), studi/sekolah sebanyak 27 orang (5,4%), dan lainnya sebanyak 12 orang (2,4%).

7. Pendapatan responden

Berdasarkan hasil survei hampir setengah dari jumlah responden mempunyai pendapatan Rp.2 juta sampai dengan kurang dari Rp.5 juta sebanyak 237 orang (47,4%) kemudian disusul oleh responden yang mempunyai pendapatan dibawah Rp.2 juta yaitu sebanyak 114 orang (22,8%), pendapatan Rp5 juta sampai dengan kurang dari Rp.10 juta sebanyak 94 orang (18,8%), dan di atas Rp.10 juta sebanyak 55 orang (11%).

8. Biaya perjalanan responden

Hasil pengolahan data diketahui bahwa 272 orang (54,4%) responden melakukan perjalanan dengan biaya sendiri, 216 orang (43,2%) menggunakan biaya dari perusahaan/instansi sedangkan sisanya 2,4% dengan biaya sponsor.

C. Pengolahan Data

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas atribut yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara memberikan hasil uji yang baik ($r > 0,3$) maka dapat dikatakan hasil uji validitas kuisioner adalah valid.

Uji Reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach. Uji realibilitas dilakukan pada hasil pengumpulan data didapatkan nilai : 0,897, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai alpha lebih dari 0,6, maka dikatakan hasil uji reliabilitas adalah reliabel.

2. Perbedaan Standar Pelayanan

Hipotesis dalam penelitian perubahan segmen penumpang angkutan udara sebagai berikut :

Ho : kinerja pelayanan perusahaan angkutan udara berjadwal dalam negeri adalah sama.

Ha : kinerja pelayanan perusahaan angkutan udara berjadwal dalam negeri adalah berbeda.

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05. Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Ho diterima jika probabilitas error $>$ level of significance (a) tidak terdapat perbedaan dalam pelayanan antar perusahaan angkutan udara.
- Ho ditolak jika probabilitas error $<$ level of significance (a) ada perbedaan dalam pelayanan antar perusahaan angkutan udara.

Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Kruskal-Wallis
Pelayanan Perusahaan Angkutan Udara

Variabel	Test Statistics(a,b)		
	Chi Square	df	Asymp Sig
Konfigurasi kabin	26.114	2	.000
Frekuensi dan jadwal	21.687	2	.000
<i>Seat accessibility</i>	24.737	2	.000
Ketepatan waktu	49.602	2	.000
Pelayanan di tempat penjualan	14.445	2	.001
Pelayanan di bandara	13.916	2	.001
<i>Inflight service</i>	60.198	2	.000

Dari hasil perhitungan output dari uji *Kruskal Wallis* diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Berdasarkan statistik hitung dan statistik tabel. Dari tabel output diatas terlihat bahwa statistik hitung *Kruskal Wallis* (sama dengan perhitungan Chi-Square) adalah 26,114 (konfigurasi kabin), 21,687 (frekuensi dan jadwal penerbangan), 24,737 (*seat accessibility*), 49,602 (ketepatan waktu), 14,445 (pelayanan di tempat penjualan, 13,916 (pelayanan di bandara) dan 60,198 (*Inflight service*).

Dengan melihat tabel *Chi-Square*, untuk df (derajat kebebasan)= 2 dan tingkat signifikan sebesar 0,00. Karena nilai asymp sig. lebih kecil ($<$) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan ditolak, dengan kata lain bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pelayanan yang diberikan perusahaan angkutan udara sesuai dengan standar yang diterapkan pada masing-masing perusahaan penerbangan.

D. Pembahasan

Segmen penumpang angkutan udara sesuai kebijakan penerapan standar pelayanan pada masing-masing perusahaan angkutan udara sebagai berikut:

1. PT. Garuda Indonesia Air

PT. Garuda Indonesia menerapkan pelayanan dengan standar *full service*. Penerapan standar pelayanan tersebut tidak terkait dengan tipe pesawat, namun terkait dengan

jarak penerbangan artinya pada penerbangan yang lebih dari 2 jam, akan diberikan *heavy meal* disesuaikan dengan waktu penerbangannya, *break fast*, *lunch* atau *dinner*. Dari karakteristik penumpang PT. Garuda Indonesia yang diambil melalui survei dilapangan, dapat diketahui bahwa segmen responden paling banyak pada perusahaan GIA dibanding dengan perusahaan angkutan udara lain adalah

- a. Melakukan perjalanan dengan maksud bisnis (52,4%),
- b. Rata-rata pendapatan tertinggi dari seluruh penumpang Garuda adalah diatas 10 juta rupiah (78,2%),
- c. Memilih pelayanan sebagai faktor utama (64,1 %), dan
- d. Mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) atau pegawai BUMN sebesar 41%.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik penumpang adalah orang-orang yang akan melakukan perjalanan dinas atau berbisnis dengan pendapatan diatas 10 juta perbulan. Alasan mereka menggunakan Garuda Indonesia karena segi kenyamanan dan pelayanan yang tersedia serta ketepatan waktu perjalanan (*on time performance*), hal ini sesuai dengan standar yang diberlakukan yaitu standar pelayanan maksimal (*full service*).

2. PT. Lion Air

Dari karakteristik penumpang PT. Lion Air dapat diketahui bahwa prosentase tertinggi responden memilih perusahaan angkutan udara ini (meliputi variabel-variabel maksud perjalanan, pendapatan penumpang, alasan penggunaan perusahaan angkutan udara, dan pekerjaan responden) dibandingkan dengan perusahaan angkutan udara lain adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan perjalanan dengan maksud dinas (27,1%),
- b. Rata-rata pendapatan tertinggi dari seluruh penumpang Lion Air adalah 2 juta - < 5 juta (28,3%),
- c. Alasan pemilihan perusahaan angkutan udara paling banyak karena tarif murah (32,4 %), dan
- d. Mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) (29,2%) atau swasta (26,1%).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang Lion Air terbanyak dengan maksud perjalanan melakukan dinas luar dengan pekerjaan sebagai PNS, dengan pendapatan 2 juta - < 5 juta. Mereka menggunakan perusahaan angkutan udara ini karena perusahaan angkutan ini memberlakukan tarif murah dengan standar pelayanan minimum (*no frills*).

3. PT. Batavia Air

Karakteristik penumpang PT. Batavia Air dapat diketahui bahwa prosentase tertinggi responden memilih perusahaan angkutan udara ini (meliputi variabel-variabel maksud perjalanan, pendapatan penumpang, alasan penggunaan perusahaan angkutan udara,

dan pekerjaan responden) dibandingkan dengan perusahaan angkutan udara lain adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan perjalanan dengan maksud sekolah/studi (40,7%),
- b. Rata-rata pendapatan tertinggi dari seluruh penumpang adalah 5 juta - < 10 juta (19,1%),
- c. Alasan pemilihan perusahaan angkutan udara paling banyak karena kemudahan mendapatkan tiket (36,5%), dan
- d. Mempunyai pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa (30,5%).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa yang masih sekolah atau studi tapi mereka memiliki pekerjaan dengan pendapatan 5 juta - < 10 juta per bulan. Alasan penggunaan perusahaan angkutan udara PT. Batavia Air karena kemudahan mendapatkan tiket atau tidak ada pilihan lain. Standar pelayanan yang diterapkan pada perusahaan angkutan udara adalah *medium service*.

4. PT. Mandala Air

Dari karakteristik penumpang PT. Mandala Air dapat diketahui bahwa prosentase tertinggi responden memilih perusahaan angkutan udara ini (meliputi variabel-variabel maksud perjalanan, pendapatan penumpang, alasan penggunaan perusahaan angkutan udara, dan pekerjaan responden) dibandingkan dengan perusahaan angkutan udara lain adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan perjalanan dengan maksud sosial atau keperluan keluarga (21,5%),
- b. Rata-rata pendapatan tertinggi adalah < 2 juta (14%),
- c. Alasan pemilihan perusahaan angkutan udara, paling banyak karena tarif murah (20%), dan
- d. mempunyai pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa (30,5%).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang paling banyak melakukan perjalanan dengan maksud urusan keluarga atau kembali ke kampung halamannya. Mereka berstatus pelajar atau mahasiswa dengan pendapatan kurang dari 2 juta, sehingga mereka memilih perusahaan ini karena tarif tiket yang murah dengan standar pelayanan minimum (*no frills*).

5. PT. Sriwijaya Air

Karakteristik penumpang PT. Sriwijaya Air dapat diketahui bahwa prosentase tertinggi responden memilih perusahaan angkutan udara ini (meliputi variabel-variabel maksud perjalanan, pendapatan penumpang, alasan penggunaan perusahaan angkutan udara, dan pekerjaan responden) dibandingkan dengan perusahaan angkutan udara lain adalah sebagai berikut:

- a. melakukan perjalanan dengan maksud sosial, pulang kampung dan lain-lain (91,7%),
- b. Rata-rata pendapatan tertinggi adalah 2 juta - < 5 juta (24,1%),

- c. Alasan pemilihan perusahaan angkutan udara paling banyak karena pelayanan yang diberikan (28,2%), dan
- d. Mempunyai pekerjaan sebagai pedagang (30,5%).

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penumpang pada perusahaan angkutan udara ini sebagian besar adalah pedagang yang melakukan perjalanan untuk urusan bisnis/berdagang, sosial dan pulang kampung dengan rata-rata pendapatan 2 juta - < 5 juta. Mereka menggunakan perusahaan angkutan udara ini dengan mempertimbangkan pelayanan, karena perusahaan ini menyediakan snack dan minuman (medium service).

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. PT. Garuda Indonesia menerapkan pelayanan dengan standar *full service*. Karakteristik penumpang adalah orang-orang yang akan melakukan perjalanan dinas atau berbisnis dengan pendapatan diatas 10 juta perbulan. Alasan mereka menggunakan Garuda Indonesia karena segi kenyamanan dan pelayanan yang tersedia serta ketepatan waktu perjalanan (*on time performance*).
2. PT. Lion Air menerapkan standar *no frills*. Karakteristik penumpang adalah penumpang dengan maksud melakukan dinas luar dengan pekerjaan sebagai PNS, dengan pendapatan 2 juta - < 5 juta, mereka menggunakan perusahaan angkutan udara ini karena perusahaan angkutan ini memberlakukan tarif murah.
3. PT. Batavia Air menerapkan standar *medium service*. Penumpang paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa yang masih sekolah atau studi tapi mereka memiliki pekerjaan dengan pendapatan 5 juta - < 10 juta per bulan, dan alasan penggunaan perusahaan angkutan udara ini karena kemudahan mendapatkan tiket atau tidak ada pilihan lain.
4. PT. Mandala Air menerapkan standar *no Frills*. Penumpang paling banyak pelajar atau mahasiswa melakukan perjalanan dengan maksud urusan keluarga atau sosial dan alasan memilih perusahaan ini karena tarif tiket yang murah.
5. PT. Sriwijaya Air menerapkan standar *medium service*. Penumpang sebagian besar adalah pedagang yang melakukan perjalanan untuk urusan bisnis/berdagang, sosial dan pulang kampung dengan rata-rata pendapatan 2 juta - < 5 juta, alasan menggunakan perusahaan angkutan udara ini dengan mempertimbangkan pelayanan.

B. Saran

1. Perusahaan angkutan udara dengan standar pelayanan *full service*, *medium service* atau *no frills* agar dapat meningkatkan pelayanan dan kenyamanan terutama pada saat di udara (*in flight service*).
2. Ketepatan waktu keberangkatan yang sesuai dengan jadwal (*on time performance*) perlu terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler P. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th edition. Englewood Cliffs, NJ: prentice Hall International.
- 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.
- Tatham, R.L., Hair, J.F, Anderson, R.E., & Black, W.C., 1998, *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey.
- Zeithaml VA, Bitner MJ. 1996. *Services Marketing*. 1th edition. New York: The McGraw-Hill Companies. Inc
- *) 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,
- **) Lahir di Jakarta tanggal 7 Juli 1952. S1 Administrasi Negara. Peneliti Madya di Bidang Transportasi Udara Pusat Litbang Perhubungan Udara.

