

KECENDERUNGAN PERTIMBANGAN PENUMPANG DALAM MEMILIH MASKAPAI PENERBANGAN

THE TENDENCY OF PASSENGER CONSIDERATION IN CHOOSING AIRLINES

Welly Pakan

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110
email: Wilpak_1945@yahoo.com

Diterima: 10 Desember 2013, Revisi 1: 30 Desember 2013, Revisi 2: 14 Januari 2014, Disetujui: 24 Januari 2014

ABSTRAK

Pergerakan penumpang pesawat mengalami peningkatan setiap tahun. Hal ini merupakan salah satu bukti keberhasilan persaingan bisnis penerbangan domestik. Berbagai promosi dilakukan oleh maskapai-penerbangan, diantaranya peningkatan kualitas pelayanan, tiket murah, serta frekuensi penerbangan yang banyak. Penumpang merupakan penentu keberhasilan bisnis penerbangan komersial. Penawaran tiket penerbangan dengan harga murah merupakan incaran utama calon pengguna jasa transportasi penerbangan meskipun maskapai penerbangan tersebut memberikan tipe pelayanan *no frill* kepada penumpang. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin meningkatnya kekuatan salah satu armada penerbangan swasta di Indonesia yang mampu merajai penerbangan domestik. Masalahnya adalah apabila melihat hanya dari segi harga tiket yang murah akan menyebabkan pelayanan dan keamanan penerbangan tidak terjamin dengan baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan mengambillokasi survey di bandara Haluoleo Kendari pada tanggal 11 sd 14 maret 2014. Penelitian menunjukkan bahwa pemilihan maskapai penerbangan oleh penumpang melihat dari Umur pesawat, tipe pesawat dan Harga yang terjangkau.

Kata Kunci : Pertimbangan, Memilih, Maskapai

ABSTRACT

The movement of passengers has increased every year. This is the evidence of the success of the domestic airline business competition. Various promotions are made by the airlines, including improving service quality, offering low prices tickets, and increasing the flight frequency. Passengers are the success key of commercial aviation business. Low prices tickets deal is the main target of the prospective passenger although the airlines gave no frill service to passengers. This is proven by the increasing power of a private airlines fleet in Indonesia that able to dominate the domestic flights. The problem is if we just considering the low prices tickets it will cause the decreasing of standard service and flight safety. The method used in this study is qualitative descriptive which took location to survey at Haluoleo Kendari airport on 11 to 14 March 2014. Research shows that the selections of airline by the passenger are based on aircraft age, aircraft type and affordable price.

Keywords: Considerations, Selection, Airlines

PENDAHULUAN

Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki potensi peningkatan pergerakan penerbangan domestik yang cukup *significant*. Pelayanan penerbangan komersial menjanjikan proses mobilisasi dengan waktu tempuh singkat pada jarak yang cukup panjang. Hal tersebutlah yang

menjadikan bisnis penerbangan cukup dapat memiliki kemampuan untuk berkembang lebih cepat dibanding dengan moda transportasi yang lain.

Pergerakan penumpang pesawat yang setiap tahunnya mengalami peningkatan merupakan

salah satu bukti keberhasilan persaingan bisnis penerbangan domestik. Berbagai promosi dilakukan oleh maskapai-maskapai penerbangan, diantaranya kualitas pelayanan, tiket murah, hadiah, frekuensi banyak, dan sebagainya.

Penawaran tiket penerbangan dengan harga murah merupakan incaran utama calon pengguna jasa transportasi penerbangan meskipun maskapai penerbangan tersebut memberikan tipe pelayanan *no frill* kepada penumpang. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin meningkatnya kekuatan salah satu armada penerbangan swasta di Indonesia yang mampu merajai penerbangan domestik. Selain itu, maskapai penerbangan yang mampu memberikan pelayanan penuh (*full service*) juga memiliki pangsa pasar yang cukup baik. Pada akhirnya, penumpang merupakan penentu keberhasilan bisnis penerbangan komersial. Hal ini disebabkan karena penumpang mempunyai kesempatan untuk memilih maskapai penerbangan dari berbagai pertimbangan.

Pertimbangan pertama adalah kualitas pelayanan, dimana saat ini masih terdapat penumpang yang mengharapkan pelayanan yang baik dari suatu maskapai penerbangan. Golongan penumpang ini tidak memperdulikan harga tiket per seat, yang diinginkan hanyalah mendapatkan pelayanan yang baik baik berupa makanan dan minuman, fasilitas video, dan sebagainya. Pertimbangan kedua adalah penumpang yang lebih merasa nyaman bila menggunakan pesawat dengan tipe-tipe terbaru. Pertimbangan ketiga adalah bila penumpang menginginkan mendapatkan harga murah tanpa memperhatikan tipe pesawat, dan pertimbangan ke empat adalah penumpang yang memperhatikan suatu maskapai penerbangan memiliki tingkat perawatan yang tinggi sehingga *safety* lebih terjamin.

Dari beberapa pertimbangan tersebut diatas, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui kecenderungan penumpang dalam memilih maskapai penerbangan.

TINJAUAN PUSTAKA

Faizal rachman, lukman (2014) membahas mengenai pengaruh harga, pelayanan, citra dan keamanan dari suatu maskapai terhadap minat beli/motivasi penumpang dalam menggunakan layanan maskapai penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh terhadap minat beli/motivasi

penumpang dan faktor apa yang paling penting menurut persepsi mereka dalam memilih layanan penerbangan,. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan antara harga, pelayanan, keamanan dan citra maskapai terhadap minat beli/motivasi penumpang.

Adidan Yulianto, Kusuma (2005), menyatakan bahwa konsumen maskapai Surabaya - Jakarta ditemukan lima pola pengelompokan konsumen yaitu dua pola pengelompokan konsumen dengan tujuan Bisnis, Dinas kelompok ini memilih maskapai penerbangan Garuda dan Lion sedang pola pengelompokan konsumen dengan tujuan berobat, memilih maskapai penerbangan Lion Air dan Adam Air dan pengelompokan konsumen lainnya dengan tujuan wisata, kunjungan keluarga memilih maskapai penerbangan Garuda , Lion air, Sriwijaya, City Link lain-lain.

Puspita sari, Desti (2010), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecemasan terhadap keselamatan penerbangan dengan pengambilan keputusan membeli tiket maskapai Lion Air, artinya ada hubungan negatif dan signifikan antara kecemasan terhadap keselamatan , sebaliknya semakin rendah kecemasan terhadap keselamatan penerbangan maka semakin tinggi pengambilan keputusan membeli tiket Lion Air.

Dwi pangastuti, rizki, menyatakan bahwa banyaknya maskapai penerbangan yang beroperasi untuk memenuhi permintaan masyarakat menyebabkan konsumen lebih selektif dalam memilih sebuah maskapai penerbangan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar faktor daya tarik mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih maskapai penerbangan rute Semarang - Jakarta.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu : pengumpulan data primer dan sekunder, pengumpulan data primer dilakukan di bandara Haluoleo Kendari pada tanggal 11- 14 Maret 2014 sedang pengumpulan data sekunder adalah dengan melalui library research.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif, analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan hasil inventarisasi dan identifikasi bidang-bidang dalam perhubungan

udara yang berhubungan dengan psysologi dalam memilih maskapai penerbangan yang akan dipilih dalam melakukan perjalanan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis . Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Sebelum pengolahan data dan analisis, dilakukan pengumpulan data primer kepada 150 orang calon penumpang yang membeli tiket pesawat dari agen-agen penjualan tiket di Kendari dan membagikan kuesioner tersebut di bandara Haluoleo, dari jumlah kuesioner yang dibagikan yang dapat dianalisis hanya 128 kuesioner, pada kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data pertanyaan di fokuskan pada pertanyaan yang berhubungan dengan Pertimbangan utama dan kriteria pemilihan maskapai penerbangan yaitu :

- Services* (pelayanan);
- Umur dan tipe Pesawat;
- Harga Tiket;
- Safety and Security*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecenderungan pertimbangan penumpang dalam memilih maskapai penerbangan dilihat dari sisi *services*, umur dan tipe pesawat, harga tiket, serta *safety and security*. Masing-masing pertimbangan tersebut terdiri dari beberapa pilihan kriteria yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Services*

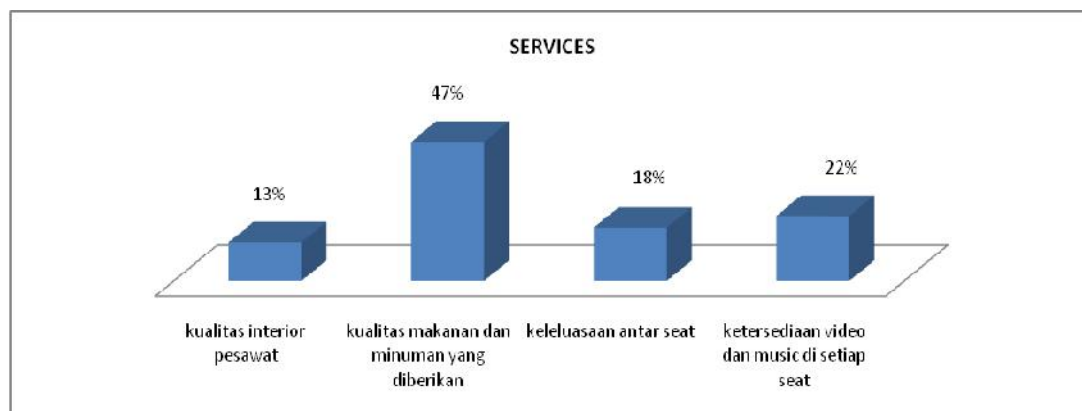
Dari sisi *services*, terdapat 4 (empat) kriteria yang menjadi pertimbangan calon penumpang memilih maskapai penerbangan yaitu kualitas interior pesawat, kualitas makanan dan minuman yang diberikan, keleluasaan antar *seat*, dan ketersediaan video dan music di setiap *seat*. Persentase (%) pertimbangan penumpang terhadap kriteria-kriteria tersebut diatas dapat dilihat seperti pada tabel 1.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dari sisi *services* 40,6 % penumpang memiliki pertimbangan bahwa kualitas makanan dan minuman yang diberikan merupakan kriteria utama dalam memilih maskapai penerbangan. Pertimbangan lain, adalah keleluasaan (jarak) antar seat supaya luas mencapai 28,1 % Sementara itu, kualitas interior pesawat dan ketersediaan video dan music di setiap seat bukan menjadi pertimbangan utama bagi calon penumpang dalam memilih maskapai penerbangan, gambar 1.

Tabel 1. Nilai Pertimbangan Penumpang Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Dari Sisi *Service*

NO	KRITERIA	Jumlah Responden	SERVICES (%)
1.	kualitas interior pesawat	17	13,2
2.	kualitas makanan dan minuman yang diberikan	52	40,6
3.	keleluasaan antar <i>seat</i>	36	28,1
4.	ketersediaan video dan music di setiap <i>seat</i>	23	18

Sumber: hasil olah data



Gambar 1. Kriteria Pemilihan Maskapai Penerbangan Dari Sisi *Service*

Sumber: hasil olah data

2. Umur dan Tipe Pesawat

Dari sisi Umur dan tipe pesawat, terdapat 4 (empat) kriteria yang menjadi pertimbangan calon penumpang memilih maskapai penerbangan yaitu pesawat dengan tipe B 737-400 keatas, pesawat dengan tipe A 320, pesawat dengan tipe 737-900, dan pesawat dengan tipe apapun dengan usia tidak lebih dari 10 tahun. Persentase (%) pertimbangan penumpang terhadap kriteria-kriteria tersebut diatas dapat dilihat seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai Pertimbangan Penumpang Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Dari Sisi Umur dan Tipe Pesawat

NO	UMUR & TIPE PESAWAT	RESPONDEN	%
1.	tipe B 737-400 keatas	9	7,03
2.	pesawat dengan tipe A 320	8	6,25
3.	pesawat dengan tipe 737-900	32	25
4.	pesawat dengan tipe apapun dengan usia tidak lebih dari	79	61,72
Jumlah		128	100

Sumber: hasil olah data

3. Harga Tiket

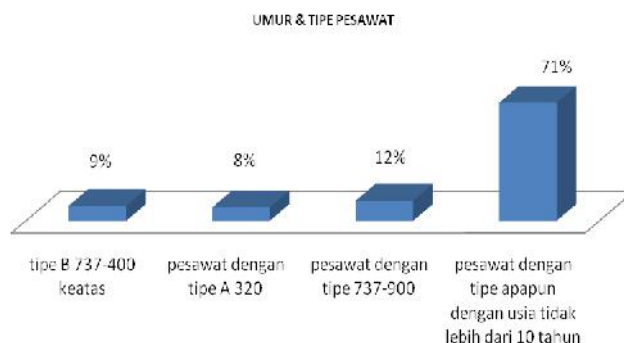
Dari sisi Umur dan harga tiket, terdapat 4 (empat) kriteria yang menjadi pertimbangan calon penumpang memilih maskapai penerbangan yaitu harga tiket murah dengan pertimbangan tipe pesawat yang dimiliki oleh maskapai penerbangan, harga tiket murah tanpa pertimbangan tipe pesawat yang dimiliki oleh maskapai penerbangan, Harga tiket murah tanpa mempertimbangkan

Tabel 3. Nilai Pertimbangan Penumpang Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Penerbangan Dari Sisi Harga Tiket

NO	KRITERIA	UMUR & TIPE PESAWAT	%
1.	harga tiket murah dengan pertimbangan tipe pesawat yang dimiliki oleh maskapai penerbangan	62	48,43
2.	harga tiket murah tanpa pertimbangan tipe pesawat yang dimiliki oleh maskapai penerbangan	22	17,18
3.	Harga tiket murah tanpa mempertimbangkan pelayanan penerbangan	16	12,5
4.	Harga tiket murah dengan mempertimbangkan pelayanan penerbangan	28	21,87
JUMLAH		128	

Sumber: hasil olah data

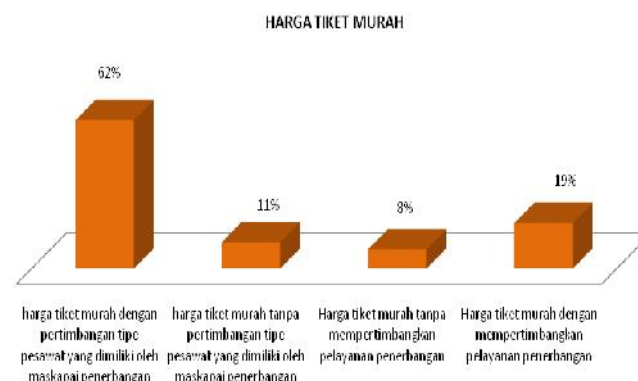
Berdasarkan tabel 2, dari sisi umur dan tipe pesawat 61,72 % penumpang memiliki pertimbangan bahwa apapun tipe pesawatnya, selama usia pesawat tersebut tidak lebih dari 10 tahun, pada umumnya penumpang masih mempercayai kualitas armada suatu maskapai penerbangan. Pertimbangan lain, maskapai penerbangan yang memiliki armada dengan tipe 737-900 dikenal sebagai maskapai penerbangan yang cukup dipercaya terkait dengan kualitas armadanya, seperti terlihat pada gambar 2.



Gambar 2. Kriteria Pemilihan Maskapai Penerbangan Dari Sisi Umur dan Tipe Pesawat

pelayanan penerbangan, dan Harga tiket murah dengan mempertimbangkan pelayanan penerbangan. Persentase (%) pertimbangan penumpang terhadap kriteria-kriteria tersebut diatas dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan tabel 3, dari sisi harga tiket, 62% penumpang menyatakan akan lebih mengutamakan harga tiket murah dengan pertimbangan tipe pesawat yang dimiliki oleh maskapai penerbangan. Pertimbangan lain, 28% penumpang mempertimbangkan mengutamakan maskapai penerbangan yang menyediakan harga tiket murah dengan mempertimbangkan pelayanan, gambar 3.



Gambar 3. Kriteria Pemilihan Maskapai Penerbangan Dari Sisi Harga Tiket Murah

Sumber: hasil olah data

4. Safety dan Security

Dari sisi *safety* dan *security*, terdapat 4 (empat) kriteria yang menjadi pertimbangan calon penumpang memilih maskapai penerbangan yaitu maskapai penerbangan dipastikan memiliki *maintenance facility* sendiri, maskapai penerbangan memiliki nilai *safety* tinggi karena usia pesawat yang masih muda, maskapai penerbangan dikenal memiliki nilai *safety* tinggi karena di terbangkan oleh pilot-pilot yang berkualitas, dan maskapai penerbangan dikenal memiliki nilai *safety* tinggi karena kekuatan manajemen. Persentase (%) pertimbangan penumpang terhadap kriteria-kriteria tersebut, tabel 4.

Tabel 4. Nilai Pertimbangan Penumpang Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Penerbangan Dari Sisi *Safety* dan *Security*

NO	KRITERIA	Jumlah Penumpang	Safety dan Security (%)
1.	maskapai penerbangan dipastikan memiliki <i>maintenance facility</i> sendiri	18	14.06
2.	maskapai penerbangan memiliki nilai <i>safety</i> tinggi karena usia pesawat yang masih muda	45	35.15
3.	maskapai penerbangan dikenal memiliki nilai <i>safety</i> tinggi karena di terbangkan oleh pilot-pilot yang berkualitas	45	35.15
4.	maskapai penerbangan dikenal memiliki nilai <i>safety</i> tinggi karena kekuatan manajemen	20	15.62

Sumber: hasil olah data

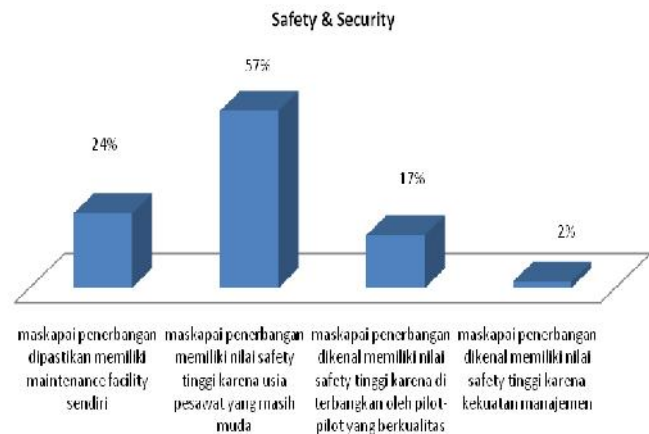
Berdasarkan tabel 4, dari sisi *safety* dan *security*, 57% penumpang menyatakan bahwa maskapai penerbangan akan memiliki nilai *safety* tinggi apabila usia pesawat yang masih muda. Pertimbangan lain, 24% penumpang menyatakan bahwa tingkat *safety* suatu penerbangan akan tinggi apabila maskapai penerbangan dipastikan memiliki *maintenance facility* sendiri, gambar 4.

5. Pertimbangan Utama Pemilihan Maskapai Penerbangan

Berdasarkan kriteria-kriteria yang menjadi pertimbangan calon penumpang dalam memilih maskapai penerbangan, maka dapat diketahui pertimbangan utama calon penumpang memilih maskapai penerbangan tersebut, tabel 5.

Berdasarkan tabel tersebut diatas, terlihat bahwa

sebagian besar calon penumpang akan lebih mengutamakan murah nya harga tiket dengan pertimbangan umur dan tipe pesawat. Sementara itu, kualitas *services*, serta *safety* dan *security* belum menjadi pertimbangan utama dalam memilih maskapai penerbangan, gambar 5.



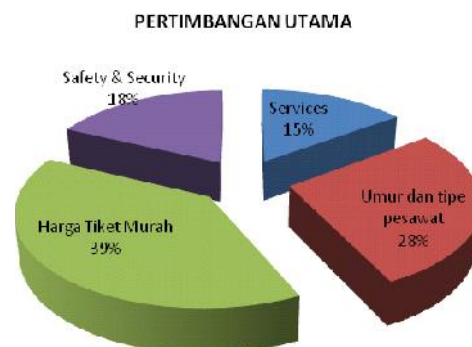
Gambar 4. Kriteria Pemilihan Maskapai Penerbangan Dari Sisi *Safety* & *Security*

Sumber: hasil olah data

Tabel 5. Nilai Pertimbangan Utama Penumpang Dalam Memilih Maskapai Penerbangan

NO	Uraian	%
1.	Services	15 %
2.	Umur dan tipe pesawat	28 %
3.	Harga Tiket Murah	39 %
4.	<i>Safety & Security</i>	18 %
JUMLAH		

Sumber: pengolahan data



Gambar 5. Pertimbangan Utama Pemilihan Maskapai Penerbangan

Sumber: pengolahan data

KESIMPULAN

Maskapai penerbangan yang mampu bersaing dalam penerbangan domestik adalah suatu maskapai penerbangan yang memiliki armada dengan usia muda dan tipe terbaik, tetapi mampu memberikan tiket dengan harga murah kepada

calon penumpang. Hal ini disebabkan karena pada umumnya penumpang pesawat di Indonesia memiliki kecenderungan pola pikir bahwa suatu armada berusia muda dengan tipe pesawat yang terbaru pasti memiliki tingkat *safety* yang tinggi. Penumpang pada golongan ini tidak terlalu mengharapkan *services* dari suatu maskapai penerbangan.

Bagi penumpang yang mengutamakan *services*, kualitas makanan dan minuman yang dibagikan, serta ketersediaan music dan video merupakan kriteria utama dalam memilih maskapai penerbangan.

Bagi penumpang yang mengutamakan pertimbangan umur dan tipe pesawat, kriteria yang menjadi pilihan utama adalah suatu maskapai penerbangan yang memiliki pesawat dengan usia tidak lebih dari 10 tahun.

Sementara dari sisi *safety* dan *security*, pada umumnya penumpang mengutamakan kriteria *safety* yang tinggi karena usia pesawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih pada seluruh pihak yang telah membantu tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Brannen, Julia. 1997, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Terj, Nuktaf Arfawie Kurde, Imam Safe'I dan Noorhaidi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- H.A. Abbas Salim, SE, MA, 1993, *Manajemen Transportasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Imron Arifin, 1996, *Penelitian Kualitatif dalam ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*. Editor. Malang: Kalimasahada

- Lili Rasjidi, 1991, *Manajemen Riset Antardisiplin*, editor. Bandung: Rosda
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba, 1985, *Naturalistic Inquiry*. California: Sage
- Lexy J. Moleong, 1989, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya
- Michael A. Hitt, R.Duane Ireland, Robert E. Hoskisson, *Manajemen Strategis Daya Saing & Globalisasi 2001* : Salemba Empat
- Pangastuti, Rizki Dwi, 2009. *Faktor Daya Tarik Penerbangan dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Perusahaan Penerbangan Rute Semarang Jakarta*, Universitas Negeri Semarang
- Rachman, Lukman Faizal, 2014, *Penelitian Pengaruh Harga, Pelayanan, Citra dan Keamanan Terhadap Motivasi Penumpang Memilih Maskapai Garuda*, Universitas Gadjah Mada.
- Salim Agus, 2006, *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Sari, Desti Puspita, 2010. *Hubungan Antara Kecemasan Terhadap Keselamatan Penerbangan Dengan Pengambilan Keputusan Membeli Tiket Penerbangan Domestik Lion Air di Bandara Achmad Yani Semarang*, Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro
- Susantono Bambang, Ph.D, 2013, *Transportasi & Investasi Tantangan dan Perspektif Multidimensi*, Jakarta, Kompas Penerbit.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Yulianto, Adidan Kusuma, 2005. *Preferensi Konsumen Dalam Memilih Maskapai Penerbangan Rute Surabaya-Jakarta*, Petra Christian University