

**PEMILIHAN MASKAPAI UNTUK PENERBANGAN  
DOMESTIK RUTE PADANG – JAKARTA  
MENGUNAKAN PENDEKATAN  
*ANALYTIC HIERARCHY  
PROCESS***

**TUGAS AKHIR**

**AHMAD RIDHA PUTRA  
00173015**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2007**

## ABSTRAK

Diberlakukannya Undang-undang No. 15 Tahun 1992 tentang penerbangan merupakan salah satu tonggak deregulasi bisnis penerbangan di Indonesia. Dengan adanya undang-undang ini, maka jumlah perusahaan jasa penerbangan meningkat tajam. Semakin meningkat tajam jumlah perusahaan jasa penerbangan mengakibatkan persaingan antar maskapai penerbangan semakin ketat. Untuk itu semua maskapai penerbangan dituntut selalu survive di tengah-tengah persaingan tersebut seperti pemberian harga promosi besar-besaran, memberikan paket promosi spesial termasuk hotel, menawarkan jam-jam penerbangan tertentu penambahan extra flight dan lain sebagainya.

Namun ditengah persaingan tersebut, dunia penerbangan dikejutkan dengan banyaknya insiden penerbangan yang terjadi dalam lima tahun terakhir. Dari tahun 2002 sampai awal 2007 tercatat telah terjadi 45 kasus insiden penerbangan di seluruh dunia yang disebabkan oleh berbagai macam faktor, 19 kasus diantaranya terjadi di wilayah Indonesia [Wikipedia, 2007] sehingga mempengaruhi konsumen dalam pemilihan maskapai yang akan digunakan. Untuk memilih maskapai penerbangan yang tepat untuk digunakan, maka ditetapkan kriteria – kriteria dalam pengambilan keputusan. Penelitian dilakukan guna mengetahui bagaimana pengaruh kriteria-kriteria yang merupakan ukuran dasar untuk menuntun pengambilan keputusan dalam pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta menggunakan pendekatan Analytic Hierarchy Process.

Untuk mengetahui kriteria yang paling berpengaruh dari kriteria-kriteria yang telah ditetapkan, maka dilakukan pengolahan menggunakan pendekatan Analytic Hierarchy Process dengan menentukan hirarki pemilihan alternatif pengambilan keputusan, membandingkan kriteria satu dengan kriteria lainnya dengan memberikan pembobotan, penentuan matriks perbandingan berpasangan (pairwise comparison matrix), perhitungan bobot relatif yang digunakan, perhitungan normalized principal eigenvector, perhitungan consistency ratio, dan pemilihan alternatif maskapai penerbangan yang beroperasi untuk rute Padang-Jakarta. Maskapai penerbangan yang beroperasi untuk rute Padang-Jakarta adalah Garuda Indonesia, Adam Air, Sriwijaya Air, Batavia Air, Air Asta, Lion Air dan Mandala Airlines.

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa alternatif maskapai yang terpilih dalam pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta adalah Garuda Indonesia dengan total skor sebesar 0,273 dan kriteria yang paling berpengaruh adalah keramahan karyawan maskapai penerbangan (ticketing, check in counter, dll) dengan total skor sebesar 0,1170.

*Kata Kunci:* Kriteria, Analytic Hierarchy Process, Consistency Ratio, Alternatif Terpilih

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Undang-undang No. 15 Tahun 1992 tentang penerbangan merupakan salah satu tonggak deregulasi bisnis penerbangan di Indonesia. Dengan adanya undang-undang ini, maka jumlah perusahaan jasa penerbangan meningkat tajam. Sebelum adanya undang-undang ini, perusahaan jasa penerbangan di Indonesia hanya terdiri dari beberapa perusahaan, khususnya yang tergabung dalam *International Air Transport Association* (IATA). Banyaknya pemain dalam industri jasa penerbangan ini antara lain karena industri penerbangan memberikan kemungkinan memperoleh keuntungan yang cukup tinggi [Sipahelut, 2003].

Semakin meningkat tajam jumlah perusahaan jasa penerbangan mengakibatkan persaingan harga pun semakin ketat. Jika kita melihat kembali kondisi beberapa tahun yang lalu, pesawat komersial merupakan alat transportasi yang paling mahal harganya sehingga banyak orang menggunakan bus, kapal laut dan alat transportasi yang lain tetapi sekarang yang terjadi adalah sebaliknya. Saat ini, banyak orang yang menggunakan pesawat komersial karena harganya tidak terpaut jauh dari harga alat transportasi lain seperti bus atau kapal laut sehingga persaingan antar maskapai penerbangan pun semakin ketat dan mereka harus berjuang untuk *survive* di tengah-tengah persaingan tersebut.

Untuk selalu *survive* di tengah-tengah persaingan tersebut, berbagai upaya promosi dan pemasaran semakin sering dilakukan oleh maskapai-maskapai penerbangan. Diantaranya melalui pemberian harga promosi besar-besaran, memberikan paket promosi spesial termasuk hotel, menawarkan jam-jam penerbangan tertentu penambahan *extra flight* dan lain sebagainya. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi maskapai-maskapai penerbangan yang sudah lebih dulu ada supaya bisa bersaing mendapatkan konsumen yang lebih banyak.

Selain melakukan promosi dan pemasaran yang lebih baik, semua maskapai-maskapai penerbangan yang telah ada dituntut untuk bisa menyediakan fasilitas yang aman, nyaman dan memadai bagi para calon penumpang dalam

melakukan perjalanan mereka. Namun, akhir-akhir ini fasilitas tersebut terbengkalai. Banyaknya terjadi insiden penerbangan pesawat komersial lima tahun belakangan ini menyebabkan sikap konsumen dalam melakukan pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik menjadi sangat kritis dan secara tidak langsung akan mempengaruhi faktor psikologis penumpang. Dari tahun 2002 sampai awal 2007 tercatat telah terjadi 45 kasus insiden penerbangan di seluruh dunia yang disebabkan oleh berbagai macam faktor, 19 kasus diantaranya terjadi di wilayah Indonesia [Wikipedia, 2007] yang dapat dilihat pada lampiran E.

Banyaknya insiden-insiden penerbangan yang terjadi menyebabkan pihak penyedia jasa maskapai penerbangan harus memahami apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen itu sendiri beraneka ragam dalam usia, jenis kelamin, pekerjaan dan selera, dengan motivasi, persepsi, proses belajar serta sikap dan keyakinan yang berbeda antara satu dan yang lain. Apabila penyedia jasa maskapai penerbangan mampu memahami keanekaragaman dan perilaku konsumen, maka akan membantu dalam penentuan strategi pemasaran sehingga perusahaan mampu bertahan dalam persaingan antar sesama kompetitor yang semakin ketat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini membahas mengenai pengaruh kriteria-kriteria yang merupakan ukuran dasar dalam menuntun keputusan terhadap pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta dengan pendekatan *Analytic Hierarchy Process*.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana pengaruh kriteria-kriteria yang merupakan ukuran dasar yang digunakan untuk menuntun pengambilan keputusan dalam pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menghasilkan keputusan yang tepat dalam pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta menggunakan pendekatan *Analytic Hierarchy Process*.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa alternatif maskapai yang terpilih oleh penumpang dalam pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta adalah Garuda Indonesia dengan total skor sebesar 0,273. Dari perhitungan alternatif keputusan Garuda Indonesia sering mendapatkan skor paling besar dibandingkan dengan alternatif yang lain dan kriteria yang paling berpengaruh dalam pemilihan maskapai untuk penerbangan domestik rute Padang-Jakarta adalah keramahan karyawan maskapai penerbangan (*ticketing, check in counter, dan lain – lain*). Hal ini terlihat dari total skor kedua alternatif yang diamati yaitu sebesar 0,1170. Total skor tersebut berasal dari perhitungan bobot masing-masing responden yang kemudian digabungkan menjadi satu bobot kelompok. Kriteria kedua yang mempengaruhi dalam pemilihan alternatif keputusan adalah tingkat keamanan dan kenyamanan dalam pesawat dengan skor sebesar 0,1095. Sedangkan kriteria berikutnya yang mempengaruhi pemilihan alternatif keputusan adalah pengetahuan kondisi pesawat yang akan digunakan (jenis, kelayakan terbang, dan lain - lain dengan total skor sebesar 0,1086.

#### 6.2. Saran

Adapun yang menjadi saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah :

1. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis maka alternatif yang sebaiknya dipilih oleh konsumen adalah Garuda Indonesia.
2. Penentuan bobot kriteria sebaiknya dilakukan para ahli yang memang menguasai masalah tersebut.
3. Perhitungan *Analytic Hierarchy Process* dalam penelitian ini sebaiknya dilakukan secara berkala agar hasil yang dicapai lebih akurat.