Evaluasi Pelayanan Penumpang Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta

Oleh : **Drs. M.N. Nurrasjid** *)

ABSTRAK

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang angkutan udara berupa pelayanan sebelum penerbangan (*Pre-Flight-Service*), pelayanan dalam penerbangan (*In-Flight-Service*) dan pelayanan sesudah penerbangan (*Post-Flight-Service*).

Baik dan buruknya pelayanan yang diberikan merupakan performance dari perusahaan penerbangan yang pada gilirannya berdampak kepada banyak dan sedikitnya jumlah masyarakat yang menggunakan perusahaan penerbangan tersebut.

Sejak bertambah banyaknya perusahaan penerbangan nasional yang beroperasi, serta diberlakukannya kebijakan tarif oleh pemerintah melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2002 yang mengatur tentang Tarif Penumpang Angkutan Niaga Berjadawal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, terjadilah persaingan tarif diantara perusahaan penerbangan. Di dalam persaingan tersebut terlihat adanya upaya dari masing-masing perusahaan penerbangan untuk meraih jumlah penumpang yang banyak dengan jalan menetapkan tarif rendah tapi meniadakan atau mengurangi beberapa pelayanan seperti snack, minuman segar, bacaan dan koran serta baru menghidupkan pendingin udara/AC pesawat saat tinggal landas. Pada dasarnya berapapun tarif yang ditetapkan oleh perusahaan penerbangan, pengguna jasa/penumpang ingin mendapatkan pelayanan dalam bentuk kenyamanan dan keselamatan penerbangan sesuai dengan harapannya.

Kata kunci : *Pelayanan, Tarif rendah, Kepuasan penumpang.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi udara berperan sangat penting spesifik dan strategis dibanding dengan transportasi darat dan laut karena mempunyai beberapa keunggulan antara lain dalam waktu dan jarak tempuh serta pelayanannya.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang angkutan udara berupa pelayanan sebelum penerbangan (*Pre-Flight-Service*), pelayanan dalam penerbangan (*In-Flight-Service*) dan pelayanan sesudah penerbangan (*Post-Flight-Service*). Dengan bertambah banyaknya perusahaan penerbangan di dalam negeri saat ini masyarakat pengguna jasa dapat memilih perusahaan penerbangan yang dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih baik, karena perusahaan penerbangan yang memberikan pelayanannya tidak memenuhi harapan dan keinginan masyarakat akan ditinggalkan. Oleh karena itu perusahaan penerbangan sebagai penyedia jasa transportasi udara dituntut untuk senantiasa memperhatikan dan meningkatkan pelayanannya secara optimal.

Sejak diberlakukannya peraturan/kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan angkutan udara seperti Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2002 yang mengatur tentang Mekanisme dan Formulasi Perhitungan Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi serta Keputusan Menteri

Perhubungan Nomor 9 Tahun 2002 yang mengatur tentang Tarif Penumpang Angkutan Niaga Berjadawal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, telah terjadi pertumbuhan jumlah penumpang angkutan udara diakibatkan karena rendahnya tarif yang diberlakukan oleh beberapa perusahaan penerbangan saat ini.

Di satu sisi dengan adanya pemberlakuan tarif rendah oleh beberapa perusahaan penerbangan, masyarakat pengguna jasa banyak yang diuntungkan karena dapat dengan bebas mencari atau memilih perusahaan penerbangan yang memberlakukan tarif rendah tersebut. Akan tetapi di sisi lain, rendahnya tarif tersebut berakibat kepada tidak terpenuhinya harapan penumpang atas pelayanan yang diberikan operator penerbangan seperti tidak adanya lagi pelayanan berupa koran/bacaan, *snack* dan minuman segar.

Sebenarnya upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan penerbangan sebagai penyedia jasa untuk mempertahankan daya saingnya adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada penumpang angkutan udara. Berdasarkan kondisi itulah dilakukan pengkajian apakah ada pengaruh rendahnya tarif penerbangan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada pengguna jasa/penumpang pada rute Yogyakarta-Jakarta.

B. Perumusan Masalah

Tarif rendah yang diberlakukan perusahaan penerbangan mengakibatkan tidak terpenuhinya harapan pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud kajian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruhnya tarif yang berlaku terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan.

Tujuan dari kajian ini adalah untuk memberikan masukan kepada perusahaan penerbangan dan instansi terkait, dalam hal upaya apa yang harus dilakukan berkaitan dengan diberlakukannya tarif penerbangan rendah oleh beberapa perusahaan penerbangan saat ini yang dirasakan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

METODOLOGI

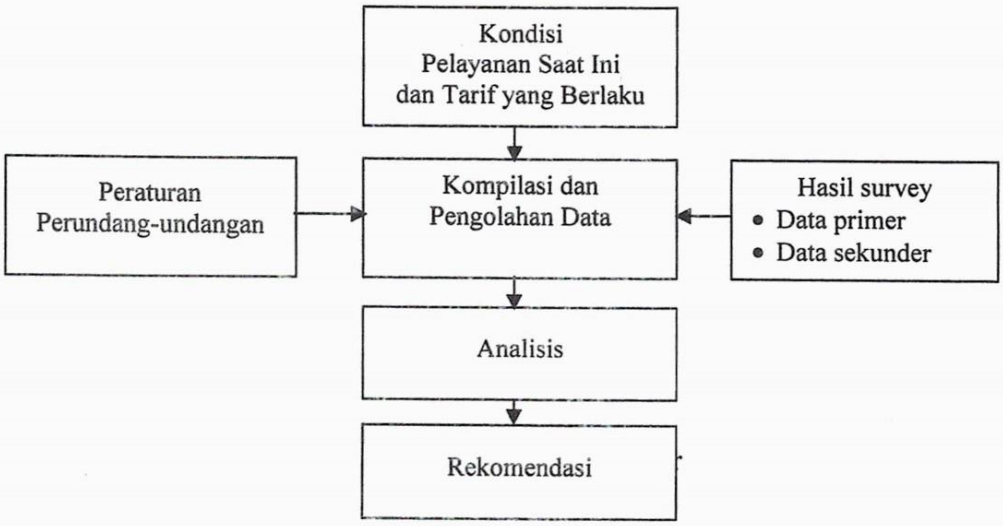
A. Pola Pikir

Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini adalah berdasarkan pola piker (lihat gambar 1 : Pola Pikir), dimulai dari bagaimana kondisi pelayanan saat ini didukung dengan studi kepustakaan untuk mengetahui peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kajian. Selanjutnya melakukan pengumpulan data (survei lapangan), hasil studi kepustakaan dan survei lapangan dilakukan kompilasi dan pengolahan data kemudian menganalisis hasil pengolahan data.

Proses terakhir dari kegiatan ini adalah berupa rekomendasi yang merupakan pokok pikiran sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan selanjutnya.

B. Metode Analisis

Hasil kompilasi dan pengolahan data yang didukung oleh data primer dan data sekunder serta peraturan perundang-undangan yang berlaku selanjutnya dianalisis untuk mengetahui keterkaitan dan pengaruhnya antara tarif yang berlaku dengan pelayanan yang diberikan, dengan bantuan *Software SPSS for Windows Ver. 13.*



Gambar 1. Pola pikir kajian

GAMBARAN UMUM

A. Profil Bandar Udara Adisutjipto-Yogyakarta

Bandar Udara Adisutjipto-Yogyakarta merupakan salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT (Persero) Angkasa Pura I, sebagai andalan bagi Pemda Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk pintu masuk wisatawan baik domestik maupun internasional.

Fasilitas yang dimiliki antara lain landasan pacu, dengan ukuran 2.200 x 45 m, berkekuatan PCN 40 F/B/X/T dengan permukaan *Aspal Concrete*. Apron sebagai tempat parkir pesawat dengan luas 14.749 m2 permukaan aspal beton, 12.341 m2 permukaan *semen concrete* mempunyai kekuatan 110.000 lbs. Kapasitas tampung pesawat maksimum pesawat B 737 sebanyak 8 buah.

Fasilitas pengamanan/*audio visual/computer* terdiri atas; *X-Ray, walk trought, handy metal detector, fire alarm, explosive detector, PAS dan PABX.*

Fasilitas telekomunikasi terdiri atas; *ADC, APP, Facsimile, Automatic message, TTy, SSB, Switching Center, Telex (Visat), Direct Speech (Visat).*

Alat Bantu navigasi terdiri atas; *NDB, ILS, DVOR, DME, ATIS, RVR, Runway Light.*

Visual Aids; Pals CAT 1, SQFL, Treshold Vosi, Approach Light, landing T, Taxiway Light dab TRunway Light.

Terminal penumpang untuk keberangkatan dan kedatangan dengan luas 4.775.06 m2.

B. Lalu Lintas Angkutan Udara

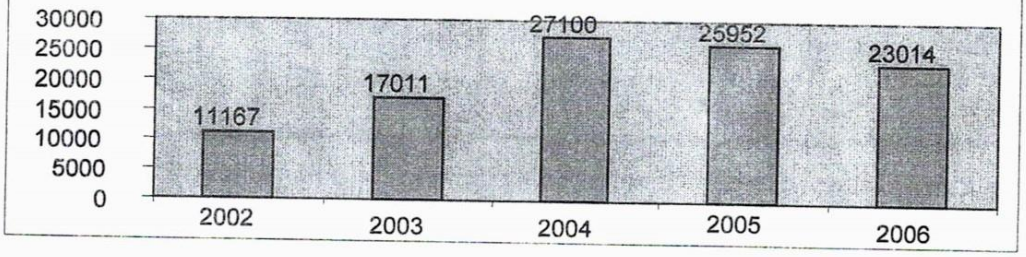
1. Perusahaan penerbangan yang beroperasi

Perusahaan penerbangan yang beroperasi melayani rute domestik yaitu Garuda Indonesia, Merpati Nusantara Airlines, Adam Air, Lion Air, Wings Air, Batavia Air, Mandala Air dan Pelita Air, sedangkan untuk penerbangan dengan rute internasional pihak pengelola bandar udara akan menyiapkan fasilitasnya seperti CIQ apabila ada permintaan.

2. Pergerakan pesawat

Pergerakan persawat pada tahun 2003 sebesar 17.011 meningkat sebesar 52,33% dibanding tahun 2002 sebesar 11.167; tahun 2004 sebesar 27.100 meningkat sebesar 59,30% dibanding tahun 2003; tahun 2005 sebesar 25.952 mengalami penurunan sebesar 4,23% dibanding tahun 2004 dan tahun 2006 sebesar 23.014 terjadi penurunan sebesar 11,30% dibanding tahun 2005. Selama lima tahun dari 2002 sampai 2006 terjadi pergerakan pesawat tertinggi pada tahun 2004 yaitu sebesar 27.100 pergerakan (Grafik 1).

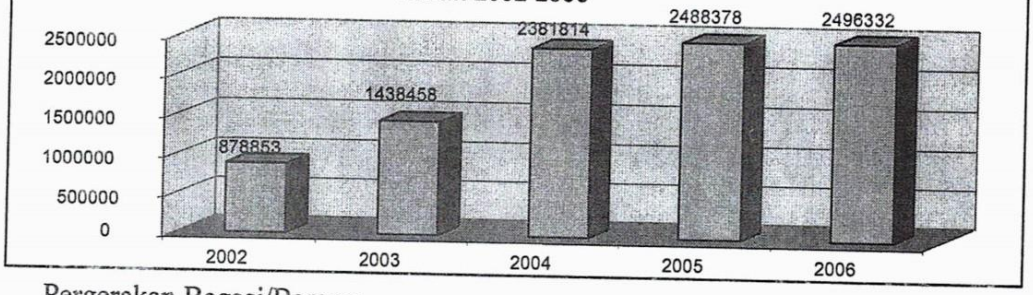
Tabel 1 :
Pergerakan Pesawat di Bandara Adisutjipto-Yogyakarta
Tahun 2002-2006



3. Pergerakan penumpang

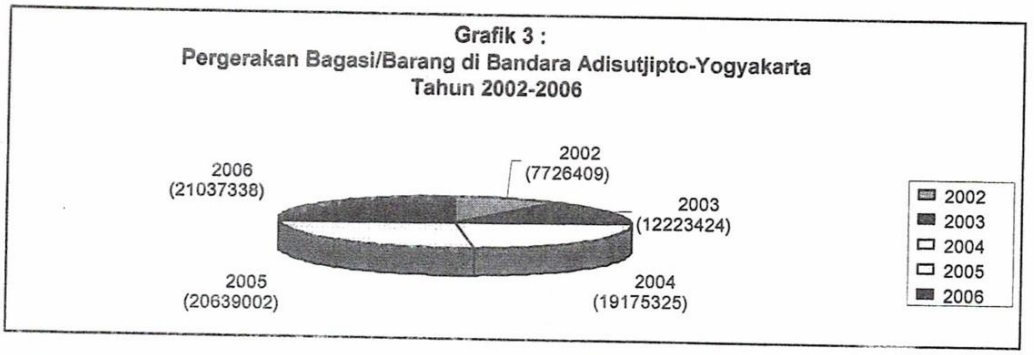
Pergerakan penumpang selama lima tahun (2002-2006), pergerakan tertinggi adalah pada tahun 2006 yaitu sebesar 2.496.332 pergerakan. Pergerakan pada tahun 2003 (1.438.458) meningkat sebesar 63,60% dibanding pergerakan tahun 2002 (878.853); pergerakan tahun 2004 (2.381.814) meningkat sebesar 65,50% dibanding tahun 2003; pergerakan tahun 2005 (2.488.378) meningkat sebesar 4,40% dibanding tahun 2004; pergerakan tahun 2006 (2.496.332) meningkat sebesar 0,30% dibanding tahun 2005 (Grafik 2).

Grafik 2 :
Pergerakan Penumpang di Bandara Adisutjipto-Yogyakarta
Tahun 2002-2006



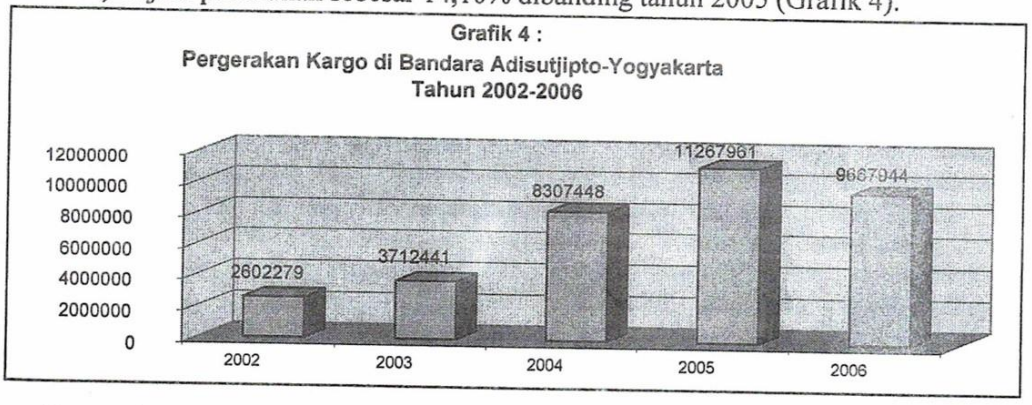
4. Pergerakan Bagasi/Barang

Pergerakan bagasi selama lima tahun (2002-2006), mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, pergerakan tertinggi terjadi pada tahun 2006 yaitu sebesar 21.037.332 pergerakan. Pergerakan pada tahun 2003 (12.223.424) mengalami peningkatan sebesar 58,20% dibanding tahun 2002 (7.726.409); pergerakan tahun 2004 (19.175.324) mengalami kenaikan sebesar 56,87% dibanding tahun 2003 (12.223.424); pergerakan tahun 2005 (20.639.002) mengalami kenaikan sebesar 7,63% dibanding tahun 2004 (19.175.324) sedangkan pergerakan tahun 2006 (21.037.338) mengalami kenaikan sebesar 2% dibanding tahun 2005 (20.639.002) (Grafik 3).



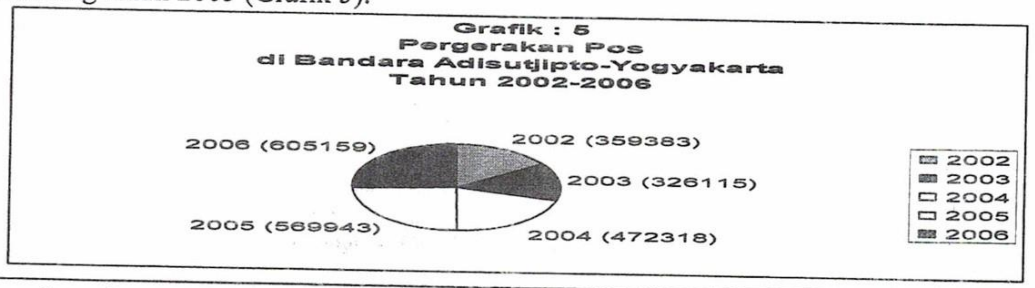
5. Pergerakan Kargo

Pergerakan kargo selama lima tahun (2002-2006) rata-rata tiap tahunnya mengalami peningkatan, peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2005 yaitu 11.267.961 pergerakan. Pergerakan kargo tahun 2003 (3.712.441) mengalami peningkatan sebesar 42,60% dibanding tahun 2002 (2.602.279); pergerakan tahun 2004 (8.307.448) mengalami peningkatan sebesar 123,70% dibanding tahun 2003; pergerakan tahun 2005 (11.267.961) mengalami peningkatan sebesar 35,60% dibanding tahun 2004; sedangkan pergerakan tahun 2006 (9.667.944) terjadi penurunan sebesar 14,10% dibanding tahun 2005 (Grafik 4).



6. Pergerakan Pos

Pergerakan pos selama lima tahun (2002-2006) rata-rata tiap tahunnya mengalami peningkatan, pergerakan yang tertinggi terjadi pada tahun 2006 yaitu 605.159 pergerakan. Pergerakan pos tahun 2003 (326.115) mengalami penurunan sebesar 9,20% dibanding tahun 2002 (359.383); pergerakan tahun 2004 (472.318) kembali meningkat sebesar 44,80% dibanding tahun 2003; pergerakan tahun 2005 (569.943) meningkat sebesar 20,60% dibanding tahun 2004; sedangkan tahun 2006 (605.159) meningkat sebesar 6,10% dibanding tahun 2005 (Grafik 5).



PEMBAHASAN

A. Perkembangan Tarif Penerbangan Rendah di Indonesia

Sebenarnya di Indonesia belum diberlakukan konsep tarif penerbangan rendah atau yang lebih dikenal dengan sebutan LCC. Namun sejak pemerintah mengeluarkan deregulasi tentang angkutan udara, beberapa perusahaan penerbangan mulai menerapkan tarif rendah yang selanjutnya dikembangkan oleh sebagian besar perusahaan penerbangan baru yaitu Lion Air, Batavia Air, Wings Air, Adam Air dan Indonesia Air Asia.

Pada intinya harga tiket rendah yang diterapkan oleh beberapa perusahaan penerbangan tersebut, dikompensasi dengan terbatasnya layanan bagi para pengguna jasa/penumpang seperti tidak memberikan layanan makan dan minum atau hanya minum sekedarnya, memberlakukan tarif rendah pada waktu-waktu atau jam-jam tidak padat penumpang, mengurangi kenyamanan dengan cara menghidupkan AC pada saat lepas landas.

Tarif rendah yang diberlakukan merupakan strategi perusahaan penerbangan dalam menarik pengguna jasa/penunpang bahkan harga tiketnya tidak jauh berbeda dengan harga tiket moda angkutan lain seperti angkutan darat, kereta api dan angkutan laut, sehingga menyebabkan terjadinya arus perpindahan penumpang ke angkutan udara. Akan tetapi strategi yang diterapkan umumnya hanya untuk menarik pengguna jasa/penumpang, tidak untuk menutupi biaya penerbangan yang jumlahnya sudah diperhitungkan secara tetap, terutama yang berkaitan dengan unsur keselamatan penerbangan.

Dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2002 tentang Mekanisme dan Formulasi Perhitungan Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, terdapat beberapa hal yang menjadi ketentuan, diantaranya adalah :

1. Besaran tarif dilakukan dengan memperhatikan kemampuan daya beli masyarakat di suatu daerah.
2. Penentuan tarif dilakukan oleh Ditjen Perhubungan Udara dengan INACA dan pengguna jasa angkutan udara, sebelum ditetapkan oleh Menteri.
3. Dirjen Perhubungan Udara mengusulkan besaran tarif dasar dan tarif jarak kepada Menteri Perhubungan, disertai dengan perhitungan biaya operasi pesawat udara, penyesuaian tarif dengan tarif jarak serta hasil bahasan masukan dari masyarakat.
4. Menteri Perhubungan menetapkan tarif batas atas (tarif tertinggi/maksimum) yang diizinkan.
5. Perusahaan penerbangan menetapkan tarif normal yang tidak melebihi tarif batas atas.
6. *Load factor* sebesar 60% dijadikan dasar sebagai dasar perhitungan biaya per penumpang per jarak.

Selanjutnya pada pasal 21 dinyatakan bahwa perusahaan angkutan udara yang melakukan pelanggaran atas ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, dikenakan sanksi administrasi berupa :

1. Pengurangan frekuensi; atau
2. Pembekuan rute penerbangan; atau
3. Penundaan pemberian izin rute baru.

Karena tarif angkutan penumpang kelas ekonomi masih ditetapkan oleh pemerintah, pemerintah berkewajiban untuk mengakomodasikan kepentingan pengguna jasa dan memperhatikan kepentingan penyedia jasa (perusahaan penerbangan). Kepentingan pengguna jasa yang harus diakomodasikan menyangkut pemenuhan kebutuhan jasa

angkutan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli pengguna jasa, sedangkan perhatian kepada penyedia jasa berkaitan dengan kemampuan untuk menyediakan jasa angkutan.

Untuk menghindari persaingan yang semakin tidak menentu dan tidak sehat, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan tarif referensi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 36 Tahun 2005 (tarif Yogyakarta-Jakarta Rp. 290.000,-). Kebijakan ini digunakan sebagai alat pengawasan bagi Departemen Perhubungan untuk mengawasi perusahaan penerbangan berjadwal dalam negeri dengan memperhatikan apakah perusahaan penerbangan memberlakukan harga tiket jauh lebih rendah dari tarif referensi.

B. Kebijakan Tarif Terhadap Jumlah Penumpang

Setelah pemerintah memberlakukan kebijakan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2002 yang mengatur tentang Mekanisme dan Formulasi Perhitungan Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2002 yang mengatur tentang Tarif Angkutan Niaga Berjadawal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, kebijakan tersebut lebih berorientasi kepada kepentingan masyarakat pengguna jasa angkutan udara dengan tanpa batas bawah yang ditetapkan oleh pemerintah. Atas dasar itu terjadilah perang tarif diantara perusahaan penerbangan terutama perusahaan penerbangan baru.

Tarif yang ditetapkan oleh pemerintah baik berdasarkan KM Nomor 9 Tahun 2002 untuk rute Yogyakarta-Jakarta adalah Rp. 560.000,- maupun berdasarkan KM Nomor 36 Tahun 2005 (Tarif Referensi) adalah Rp. 290.000,- ternyata di lapangan tarif yang diberlakukan oleh beberapa perusahaan penerbangan besarannya diantara Rp. 180.000,- sampai Rp. 379.000,-, akan tetapi pada waktu liburan sekolah, lebaran, natal dan tahun baru tarif berkisar sampai Rp. 800.000,- diatas tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kondisi tersebut disatu pihak mempunyai dampak positif bagi pengguna jasa, karena masyarakat bawah dapat menikmati jasa angkutan udara dengan bebas memilih perusahaan penerbangan mana yang sesuai dengan keinginan dan kemampuannya. Dengan pemberlakuan tarif tersebut telah terjadi peningkatan jumlah penumpang yang sangat signifikan yaitu tahun 2002 jumlah pergerakan penumpang sebesar 878.853 menjadi 2.496.232 di tahun 2006, berarti mengalami peningkatan sebesar 184%.

C. Pelayanan Yang Diberikan Perusahaan Penerbangan Kepada Penumpang

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang diawali dengan pelayanan sebelum penerbangan dalam bentuk pemesanan dan pembelian tiket. Masing-masing perusahaan penerbangan berupaya memberikan pelayanan yang baik dan mudah kepada calon penumpang untuk memesan dan mendapatkan tiket, diantaranya ada yang yang melalui email, kartu kredit, kartu ATM dan sebagainya tanpa harus datang ke tempat pembelian tiket kecuali yang langsung datang ke bandara.

Selanjutnya pelayanan pada waktu penerbangan dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh awak pesawat seperti kenyamanan di dalam pesawat, makanan dan minuman, bacaan (koran, majalah). Saat ini makan, minum dan bacaan ditiadakan, karena perusahaan penerbangan memberlakukan tarif murah sebagai kompensasi. Kemudian pelayanan setelah penerbangan ketika tiba di bandara tujuan seperti pelayanan kepada penumpang transit/transfer yang akan melanjutkan ke bandara tujuan, pelayanan pengambilan bagasi dan pelayanan apabila terjadi bagasi/barang hilang.

D. Hubungan Tarif Rendah Terhadap Pelayanan

Untuk mengetahui adanya hubungan antara tarif rendah yang diterapkan perusahan penerbangan dengan pelayanan yang diberikan kepada penumpang, memerlukan adanya variabel data dimana tarif merupakan variabel tak bebas sedangkan pelayanan merupakan variabel bebas. Kemudian dengan bantuan *Software SPSSs for Windows Ver. 13* dapat diketahui apakah ada hubungan/korelasi dari masing-masing variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel tak bebas (tarif).

Data dalam bentuk variabel tak bebas (tarif) dan variabel bebas (pelayanan) untuk rute Yogyakarta-Jakarta terlihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 : Besaran Tarif Dan Pelayanan

No	Tarif	Pelayanan				
		Pemesanan dan Pembelian tiket	Waktu Keberangkatan	Makanan dan Minuman	Petugas yang ramah	Kebersihan toilet di pesawat
	Y	X1	X2	X3	X4	X5
1.	200.000	5	2	1	8	10
2.	349.000	28	17	10	23	20
3.	250.000	31	26	24	25	31
4.	190.000	6	20	25	14	9
5.	300.000	5	10	15	5	5

Sumber : Hasil pengolahan

Data *time series* (tabel 1), dimana tarif penerbangan rendah sebagai variable tak bebas (Y) sedangkan pelayanan (pemesanan dan pembelian tiket, waktu keberangkatan, makanan dan minuman, petugas yang ramah dan kebersihan toilet di pesawat) sebagai variabel bebasnya (X_n). Kemudian dengan menggunakan *Software SPSS for Windows Ver. 13* dapat dilihat apakah ada hubungan/korelasi dari masing-masing variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel tak bebasnya (tarif penerbangan rendah).

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan *Software SPSS for Windows Ver. 13* tersebut, koefisien korelasi antara variable tak bebas (Y) (tarif penerbangan rendah) dengan masing-masing variable bebas X_n (Pelayanan) pada rute penerbangan Yogyakarta-Jakarta adalah seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2 : Koefisien Korelasi Tarif Penerbangan Rendah (Y) dengan Pelayanan (X) pada Rute penerbangan Yogyakarta-Jakarta

Pearson Correlation	Y	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
Y	1,000	0,511	0,119	-0,146	0,294	0,214
X1	0,511	1,000	0,684	0,242	0,941*	0,940*
X2	0,119	0,684	1,000	0,863	0,797	0,695
X3	-0,146	0,242	0,863	1,000	0,388	0,306
X4	0,294	0,941*	0,797	0,388	1,000	0,915*
X5	0,214	0,940*	0,695	0,306	0,915*	1,000

Correlation is significant at the 0.05 level

Keteranagan : Y = Tarif penerbangan rendah
X1 = Pemesanan dan pembelian tiket
X2 = Waktu keberangkatan
X3 = Makanan dan minuman
X4 = Petugas yang ramah
X5 = Kebersihan toilet di pesawat

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebelum diberlakukannya tarif rendah oleh beberapa perusahaan penerbangan domestik, masyarakat pengguna jasa penerbangan senantiasa memperoleh pelayanan di dalam pesawat dalam bentuk penyediaan makan (snack) dan minum, bacaan atau majalah. Akan tetapi sejak diberlakukannya tarif rendah, makan (snack) dan minum, majalah dan koran serta minuman segar ditiadakan.

Dengan bantuan *Software SPSS for Windows Ver. 13* untuk mengetahui hubungan/korelasi antara tarif rendah dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan, ternyata diantara kedua variabel (variabel bebas Y dan variabel tidak bebas X) tidak mempunyai hubungan atau korelasi.

B Saran

Kepada perusahaan-perusahaan penerbangan yang memberlakukan tarif penerbangan rendah untuk rute Yogyakarta- Jakarta walaupun tidak ada hubungannya/korelasinya antara tarif penerbangan rendah dengan pelayanan yang diberikan, untuk biaya *maintenance*/pemeliharaan pesawat udara tetap harus dinomor satukan dalam rangka terciptanya keselamatan penerbangan, ketepatan waktu keberangkatan perlu ditingkatkan dan jumlah kehilangan/kerusakan barang/bagasi harus ditekan agar tidak terlalu banyak komplain dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mekanisme dan formulasi Perhitungan Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2002;
2. Penyelenggaraan Angkutan Udara, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004;
3. Singgih Santoso (2002), Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, Jakarta; Penerbit PT Elex Media Komputindo;
4. Statistik Angkutan Udara PT (Persero) Angkasa Pura I, 2007.Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjdwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2002;
5. Tarif Referensi, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2005;

---

*) M.N. Nurrasjid, lahir di Jakarta 10 Nopember 1948, S1 Administrasi Niaga, Peneliti Madya di Pusat Litbang Perhubungan Udara.