

TUGAS AKHIR

FREKUENSI PENUMPANG PT SRIWIJAYA AIR DISTRIK MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh :

Cindy Claudia Mamuko

Nim. 12 063 013



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI**

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

2015

Cindy C. Mamuko, 2015.. **Frekuensi Penumpang PT. Sriwijaya Air**, (Ir. Telly H. I. Kondo, Msi, selaku pembimbing I dan Meiske Sangian S.Pi, Msi selaku pembimbing II).

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui frekuensi penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Manado.

Penulisan ini bersifat deskriptif narasi dengan menggunakan metode observasi dan studi kepustakaan, Penulisan ini berlangsung ketika mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 4 bulan dan berlokasi di kantor Sriwijaya Air distrik Manado.

Dari hasil penulisan maka dapat disimpulkan bahwa Penurunan frekuensi penumpang terjadi di bulan Maret sedangkan peningkatan frekuensi penumpang terjadi di bulan Juni. Peningkatan frekuensi penumpang ini di pengaruhi oleh jumlah hari libur dan hari raya idul fitri yang jatuh pada bulan Juli sehingga bulan Juni sampai Agustus Tahun 2015 termasuk kedalam kategori *peak season*. Sedangkan frekuensi terendah penumpang terjadi pada bulan Maret dikarenakan pada bulan ini tidak terdapat hari libur dan hari – hari besar walaupun berdasarkan pada “tabel perkiraan tanggal-tanggal yang tersemasuk *peak season* dan *long weekend period 2015*” bulan Maret termasuk kedalam kategori *Peak Season* dikarenakan adanya hari raya cheng beng, namun hal itu tidak mempengaruhi kenaikan jumlah penumpang karena seperti yang kita ketahui, sebagian masyarakat Ternate bukan berasal dari kaum *Chinese*.

LEMBAR PENGESAHAN

FREKUENSI PENUMPANG PT SRIWIJAYA AIR

DISTRIK MANADO

Oleh :

Cindy Claudia Mamuko

NIM : 12 063 013

DEWAN PENGUJI,
KETUA

Maxi D. Gahung , SE, MM

NIP. 1960 0519 199403 1001

PENGUJI I

PENGUJI II

Deisy C. Andih, SE, M.Si

NIP. 1975 1211 200003 2001

Margaretha N. Warokka, SE, MBA

NIP. 1960 1117 198803 2002

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata

Drs. Robert D. Towoliu, MSc.

NIP. 19550401 198811 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

FREKUENSI PENUMPANG PT. SRIWIJAYA AIR

DISTRIK MANADO

Oleh :

Cindy Claudia Mamuko

NIM : 12 063 013

Manado, Agustus 2015

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Telly H.I. kondo, M.Si

NIP. 1970 0517 200312 2001

Meiske M. Sangian, S.Pi, MSi

NIP. 1972 0329 200312 2002

DEDIKASI

**Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak
akan hilang.**

(Amsal 23:18)

Penulisan naskah ini dipersembahkan kepada
**Maxi Mamuko (Papa), Deisy Bardjo (Mama), Ronaldo Eko Putra
dan Marcelino Farrel (Adik), Paulina Tatontos (Oma), I Gusti
Lanang Bardjo/Alm (Opa)**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Frekuensi penumpang PT Sriwijaya Air” yang merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III (D-3) Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Manado. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ir. Jemmy J. Rangan, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Drs. Robert D. Towoliu, MSc selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Ir. Telly H.I. Kondojo, Msi selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
4. Ir. Telly H.I. Kondojo, Msi selaku Dosen Pembimbing I.
5. Meiske M. Sangian, S.Pi, Msi selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Achmad Teranggono, Bapak Agus Mulyono, Bapak Suparno, Bapak Marthin Wuwungan, Kak Grace, Kak Wenda, dan seluruh staff Sriwijaya Air yang telah memberikan bantuan berupa data-data yang dibutuhkan guna penulisan tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua, yang sudah memberikan dukungan berupa doa, motivasi dan materi.
8. Om dan tante yang selalu memberikan nasihat-nasihat yang sangat berguna dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Kedua adik saya, Eko dan Marcel yang selalu menghibur dan menjadi moodbooster dikala saya kehabisan ide.
10. Sepupu saya Tirza Bardjo dan Liani Suawah yang paling banyak membantu memberikan masukan dan motivasi.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 yang selalu mendukung dan memberikan semangat satu sama lain.
12. Teman-teman kost, teman berbagi canda tawa, teman berbagi makanan, teman berbagi tempat tidur, teman berbagi stres, teman begadang, berbagi kopi. You will be missed guys.
13. *The Aibs, the best friends I ever had* Gabrielle Pinontoan, Reshita kaunang, Vivi katoppo, Natalia Mongi, Bastian Randang.

14. *The crolls*, Priscilla Monampato, Monique Gintoe, Maria Tambaga, Deivi Metia, Viona Tambaru, Rian Masambe, ViaKaseger.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun, guna menjadi acuan dalam bekal pengalaman bagi penulis untuk lebih baik dimasa yang akan datang.

Penulis berharap dengan adanya penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih dan Tuhan Yesus Memberkati.

Manado, Agustus 2015

Penulis

Cindy C. Mamuko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK ii

LEMBAR PENGESAHAN.....iii

LEMBAR PERSETUJUAN iv

DEDIKASI v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GRAFIK xii

LAMPIRAN

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Penulisan 3

D. Manfaat Penulisan 3

1. Untuk Institusi

2. Untuk Praktisi

BAB II. LANDASAN TEORI 4

BAB III. METODOLOGI PENULISAN

A. Waktu dan Tempat 10

B. Sumber Data 10

C. Teknik Pengumpulan Data	10
D. Metode Penulisan	10

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum (Industri/Instansi)	13
B. Hasil dan Pembahasan	24

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	36
B. Saran	36

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Lampiran

DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi karyawan berdasarkan jabatan	16
4.2. Jadwal penerbangan PT. Sriwijaya Air Distrik Manado	21
4.3. Daftar armada Sriwijaya Airlines	22
4.4. Perkiraan tanggal-tanggal yang termasuk <i>peak season</i> dan <i>long weekend</i>	24
4.5. Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Maret 2015	25
4.6. Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan April 2015.....	27
4.7. Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Mei 2015	29
4.8. Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Juni 2015	31
4.9. Tabel frekuensi penumpang bulan Maret – Juni tahun 2015	32

DAFTAR GAMBAR

4.1. Logo Sriwijaya Air	13
4.2. Tampilan sistem nieve	20

DAFTAR GRAFIK

4.1.	Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan Maret 2015	26
4.2.	Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan April 2015	28
4.3.	Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan Mei 2015	30
4.4.	Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan Juni 2015	32
4.5	Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Maret-Juni 2015	33

DAFTAR LAMPIRAN

STRUKTUR ORGANISASI PT. SRIWIJAYA AIR DISTRIK MANADO

TAMPILAN SISTEM NIEVE

CONTOH E-TIKET SRIWIJAYA AIR

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan dan memiliki wilayah daratan yang berbentuk gugusan pulau-pulau yang dipisahkan oleh laut di antara pulau-pulainya. Untuk bisa sampai dari pulau satu ke pulau yang lainnya rasanya sangat tidak mungkin bila hanya menggunakan transportasi darat. Tetapi dengan adanya kemajuan teknologi semakin memudahkan manusia untuk melakukan perjalanan. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang pesat adalah teknologi di bidang penerbangan. Saat ini kita sudah bisa menikmati kecanggihan teknologi di bidang penerbangan. Hal ini tidak terlepas dari perjuangan tokoh-tokoh terdahulu dalam mewujudkan impian mereka. Ada beberapa tokoh yang sangat berjasa dalam perkembangan pesawat terbang. Salah satunya adalah yang disebut bapak pesawat terbang yaitu **Wilbur** dan **Orville Wright** dimana mereka telah berhasil membuat "*The Flyer*" pesawat bermesin pertama. Keberhasilan dalam membuat "*The Flyer*" memiliki dampak yang luar biasa bagi masyarakat saat itu.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Dan Kementerian Perhubungan RI, penerbangan pertama di Indonesia terjadi pada 19 Februari 1913. Dimana seorang penerbang asal Belanda bernama J.W.E.R Hilger berhasil menerbangkan sebuah pesawat jenis Fokker dalam kegiatan pameran yang berlangsung di Surabaya.

Melihat adanya prospek yang baik bagi penerbangan sipil maupun militer di Indonesia, maka pada tanggal 1 Oktober 1924 sebuah pesawat jenis Fokker F-7 milik maskapai penerbangan Belanda mencoba melakukan penerbangan dari Bandara Schiphol Amsterdam ke Batavia (sekarang Jakarta). Penerbangan yang penuh petualangan tersebut membutuhkan waktu selama 55 hari dengan berhenti di 19 kota untuk dapat sampai di Batavia dan berhasil mendarat di Cililitan yang sekarang dikenal dengan Bandar Udara Halim Perdanakusuma. Dengan suksesnya penerbangan pertama Belanda ke Jakarta, masih diperlukan lima tahun lagi untuk dapat memulai penerbangan berjadwal. Penerbangan tersebut dilakukan oleh

perusahaan penerbangan KLM (Koninklijke Luchtvaart Maatschappij) menggunakan pesawat Fokker F-78 bermesin tiga yang dipakai untuk mengangkut kantong surat. Kemudian pada tahun 1931 jenis pesawat yang dipakai diganti dengan jenis Fokker-12 dan Fokker-18 yang dilengkapi dengan kursi agar dapat mengangkut penumpang.

Seiring berkembangnya gaya hidup dan kebutuhan manusia dalam berbagai aspek kehidupan, manusia akan lebih sering mengalami perpindahan tempat dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan wahana atau digerakkan oleh mesin, yang disebut dengan transportasi. Perjalanan tersebut bisa dilakukan melalui jalur darat, laut dan udara. Transportasi udara menjadi pilihan utama seseorang dalam mengadakan suatu perjalanan selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Saat ini, Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin marak. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia. Salah satu maskapai yang menjadi pilihan masyarakat ketika hendak melakukan perjalanan adalah Sriwijaya Air. Dengan menawarkan harga yang relatif terjangkau serta pelayanan dan keamanan yang tidak kalah dengan maskapai penerbangan lain, Sriwijaya Air menjadi maskapai yang patut untuk diperhitungkan dalam industri penerbangan di Indonesia.

Kini Sriwijaya Air rencananya akan terus melakukan ekspansi ke timur Indonesia seperti Sorong dan Jayapura dikarenakan wilayah timur Indonesia saat ini tengah menjadi primadona yang terkenal dengan berbagai kekayaan alamnya. Selain mendominasi proyek migas, wisata alam dan kuliner, keberadaan situs-situs peninggalan sejarah pun menjadi daya tarik yang dimiliki beberapa wilayah yang ada di timur Indonesia ini.

Menanggapi hal tersebut, Sriwijaya Air terus berupaya untuk dapat bersinergi dengan Pemerintah setempat untuk menyediakan layanan transportasi yang memadai. Salah satunya dengan memberikan penambahan jadwal penerbangan di wilayah timur Indonesia tersebut. Sedangkan untuk distrik

Manado, Sriwijaya Air melayani penerbangan dengan tujuan Manado – Ternate dengan jadwal 1 *flight* per hari.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang ***“Frekuensi Penumpang Di PT. Sriwijaya Air Distrik Manado”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Seberapa besar frekuensi penumpang di PT Sriwijaya Air distrik Manado?
2. Hal-hal apakah yang mempengaruhi kenaikan dan penurunan frekuensi penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Manado?

C. Tujuan Laporan Tugas Akhir

1. Untuk menginformasikan seberapa besar frekuensi penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Manado.
2. Untuk mengetahui penyebab kenaikan dan penurunan frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Manado.

D. Manfaat Penulisan

1. Untuk institusi
 - Sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
 - Tugas Akhir ini di harapkan agar dapat di gunakan sebagai salah satu panduan dalam proses perkuliahan, untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.
2. Untuk praktisi
 - Dapat menjadi bahan masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di PT Sriwijaya Air dengan melihat frekuensi penumpang dibulan Maret sampai dengan bulan Juni tahun 2015

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Frekuensi

Frekuensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015) adalah kekerapan; jumlah pemakaian suatu unsur bahasa dalam suatu teks atau rekaman; jumlah getaran gelombang suara per detik; jumlah getaran gelombang elektrik per detik pada gelombang elektromagnetik. Sedangkan menurut wikipedia, frekuensi adalah ukuran jumlah putaran ulang per peristiwa dalam satuan waktu yang diberikan.¹

B. *Passenger* atau Penumpang

1. Pengertian *Passenger*

Menurut R. S. Damardjati (2001 : 94) “Passenger adalah setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut.”²

2. *Passenger handling*

Menurut F. X. Widadi Adi Suwarno (2001 : 1), Passenger Handling adalah penanganan atau pelayanan penumpang. Dimana menurutnya rangkaian tata laksana penanganan atau pelayanan

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015)

² Damardjati, R.S, Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi Cetakan Keenam. Jakarta : Pradnya Paramita, . 2001

penumpang dapat diuraikan berdasarkan urutan sebagai berikut :

- 1). *Reservation* , yaitu proses pemesanan tempat.
- 2). *Fare calculation*, yaitu sistem penghitungan tarif.
- 3). *Ticketing*, yaitu proses pembuatan dan penjualan ticket
- 4). *Departure*, yaitu proses pelayanan keberangkatan penumpang di Bandar Udara
- 5). *Inflight service*, yaitu proses pelayanan penumpang selama di perjalanan/di dalam pesawat
- 6). *Transit/Transfer*, yaitu proses pelayanan penumpang di kota persinggahan
- 7). *Arrival*, yaitu proses penanganan penumpang di Bandar udara kota tujuan.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa *Passenger Handling* adalah suatu tata cara atau proses dalam menangani atau melayani penumpang di suatu penerbangan mulai dari proses reservasi atau pemesanan tempat hingga penumpang tiba di tempat tujuan.³

3. Jenis-jenis penumpang
 - a. Penumpang *Actual*, yaitu penumpang yang sudah memesan tiket dari jauh-jauh hari dan tidak melakukan pembatalan keberangkatan sampai pada waktu penerbangan yang tertera di tiket.
 - b. Penumpang *Go show*, yaitu penumpang yang langsung menuju ke bandara untuk mendapatkan tiket tanpa melakukan reservasi

³F. X. widadi A. Suwarno, Tata Operasi Darat, Jakarta, Gramedia. 2001

terlebih dahulu namun tetap tercatat dalam manifest. Biasanya dilakukan oleh calon penumpang yang memiliki keperluan mendadak/mendesak untuk berangkat dimana tiket untuk keberangkatan tidak bisa dilakukan reservasi di kantor penjualan kota airlines maupun di travel agent. Waktu *Go show* ini biasanya 2-3 jam sebelum waktu keberangkatan pesawat.

- c. Penumpang *No show*, yaitu penumpang yang sudah melakukan reservasi dari jauh-jauh hari namun tidak hadir pada saat pesawat akan berangkat. Hal-hal yang bisa menyebabkan terjadinya *No show*, antara lain:
- Penumpang yang tidak hadir karena alasan tertentu.
 - Kelalaian pihak airlines atau travel agent dalam membatalkan reservasi oleh pihak airlines atau travel agent dimana penumpang sebelumnya sudah melakukan konfirmasi pembatalan untuk membatalkan perjalanannya kepada bagian reservasi airlines atau travel agent.
 - Adanya reservasi yang telah reconfirm namun tiket untuk reservasi tersebut tidak ditulis dan penumpang atas nama seperti yang tertera pada reservasi tersebut tidak ada hingga sampai pada hari keberangkatan pesawat reservasi ini tidak dibatalkan oleh si pembuat reservasi.

4. Penerbangan

a. Pengertian penerbangan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015), penerbangan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan lalu lintas udara.⁴

Penerbangan juga merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki andil besar dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa serta mempererat hubungan antar bangsa. Kebutuhan transportasi udara kian hari semakin meningkat, hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya jumlah penumpang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, serta dari dan ke luar negeri. Oleh karena itu penerbangan hendaknya mampu menyediakan angkutan udara yang aman, lancar, tertib, nyaman dan efisien serta dengan biaya yang wajar.

Menurut Muljadi A.J. 2009, dalam bukunya “Kepariwisata Dan Perjalanan” dalam sistem operasi angkutan udara terdapat tiga jenis penerbangan, yaitu:

- 1). Penerbangan berjadwal, artinya tanpa mempedulikan tingkat pengisian tempat duduk pesawat.
- 2). Penerbangan tidak berjadwal atau disebut juga dengan penerbangan *carter*, artinya dalam operasinya tidak memiliki jadwal tertentu yang tergantung dari pemesanan rombongan pada musim-musim tertentu, misalnya musim libur, musim panas dan lain-lain.

⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015)

3). Penerbangan *taxi air* merupakan penerbangan yang dalam pengoperasiannya lebih banyak menggunakan pesawat kecil dengan kapasitas tempat duduk antara 4 – 16 penumpang dan memiliki kelebihan antara lain kenyamanan dan fleksibilitas.⁵

b. Jenis-jenis penerbangan

Dunia penerbangan dapat dikategorikan dalam 2 jenis, yaitu penerbangan militer dan penerbangan sipil.

- Penerbangan militer(*state aircraft*)

Penerbangan militer merupakan penerbangan yang khusus digunakan oleh pihak militer, yaitu mereka yang bertugas melindungi keamanan negara seperti TNI dan polisi. Pesawat yang digunakan pun berbeda dari segi morfologi luar maupun dalam.

- Penerbangan sipil (*civil aircraft*)

Penerbangan sipil merupakan semua jenis penerbangan selain penerbangan militer. Penerbangan sipil merupakan penerbangan yang penggunaannya di tunjukan untuk masyarakat umum dari semua kalangan

c. Maskapai penerbangan

1. Pengertian maskapai penerbangan

Menurut wikipedia, Istilah "maskapai" berasal dari bahasa Belanda "*maatschappij*" yang berarti "perusahaan"⁶. Menurut R. S. Damardjati dalam bukunya Istilah-Istilah Dunia Pariwisata (2001 : 06) mengemukakan

⁵ Muljadi A.J, "Kepariwisata dan Perjalanan, Penerbit Rajawali, Jakarta, 2009

⁶ wikipedia

pengertian perusahaan penerbangan sebagai berikut :

“Perusahaan penerbangan adalah perusahaan miliki swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal (schedule service/regular flight) maupun yang tidak berjadwal (non schedule service). Penerbangan berjadwal menempuh rute penerbangan berdasarkan jadwal waktu, kota tujuan maupun kota-kota persinggahan yang tetap. Sedangkan penerbangan tidak berjadwal sebaliknya, dengan waktu, rute, maupun kota-kota tujuan dan persinggahan bergantung kepada kebutuhan dan permintaan pihak penyewa.”⁷ Sedangkan menurut F. X. Widadi A. Suwarno (2001 : 7) berpendapat “Perusahaan penerbangan atau airlines adalah perusahaan penerbangan yang menerbitkan dokumen penerbangan untuk mengangkut penumpang beserta bagasinya, barang kiriman (kargo), dan benda pos (mail) dengan pesawat udara”⁸. Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan penerbangan adalah suatu perusahaan angkutan udara yang memberikan dan menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan udara yang mengoperasikan dan menerbitkan dokumen penerbangan dengan teratur dan terencana untuk mengangkut penumpang,

⁷Damardjati, R.S, Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi Cetakan Keenam. Jakarta : Pradnya Paramita, . 2001

⁸F. X. widadi A. Suwarno, Tata Operasi Darat, Jakarta, Gramedia. 2001

bagasi penumpang, barang kiriman (kargo), dan benda pos ke tempat tujuan.

2. Maskapai penerbangan nasional

Maskapai penerbangan nasional adalah sebuah perusahaan transportasi udara yang dibentuk oleh pemerintah sebagai wujud pemenuhan perhubungan negara di dalam suatu negara yang diregistrasikan didalam negara tersebut.

3. Maskapai penerbangan regional

Maskapai penerbangan regional adalah maskapai penerbangan yang mengoperasikan pesawat regional untuk memberikan layanan udara untuk penumpang untuk masyarakat tanpa permintaan yang cukup untuk menarik layanan utama.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Adapun waktu dan lokasi penelitian dilaksanakan saat melangsungkan praktek kerja lapangan selama 4 bulan terhitung tanggal 11 Maret – 30 Juni tahun 2015.

B. Data dan sumber data

Adapun yang menjadi sumber data dibagi dalam 2 bagian, yaitu:

1. Data primer

Data yang diambil langsung dari lokasi penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku - buku dan laporan penulisan terkait dengan judul penulisan

C. Metode pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

1. Metode Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) Observasi merupakan suatu pengamatan langsung terhadap lingkungan fisiknya atau pengamatan langsung suatu aktifitas yang sedang berlangsung / berjalan yang meliputi seluruh aktifitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan alat indranya. Atau suatu usaha yang dilakukan dengan sengaja dan sadar untuk mengumpulkan data dan dilakukannya dengan cara sistematis dan sesuai prosedur.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah cara mendapatkan informasi dan data dari referensi-referensi yang berasal dari buku-buku maupun catatan-catatan kuliah untuk melengkapi informasi dan data yang diperoleh.

D. Metode penulisan

Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif narasi.

Penulisan deskriptif narasi adalah suatu bentuk penulisan yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya. (Sukmadinata, 2006:72)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum perusahaan

Sriwijaya Air berdiri tepat pada hari pahlawan, yaitu 10 November 2003. Merupakan perusahaan swasta yang didirikan oleh Chandra Lie, Hendry Lie, Johannes Bunjamin, dan Andy Halim. Beberapa tenaga ahli yang turut menjadi pionir berdirinya Sriwijaya Air diantaranya adalah Supardi, Capt. Kusnadi, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella, Suwarsono dan Joko Widodo. Dengan bermodalkan satu armada pesawat boeing 737-200, Sriwijaya memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkal Pinang PP, Jakarta-Palembang PP, Jakarta-Jambi PP, dan Jakarta-Pontianak PP pada tanggal 10 November 2003. Saat ini Sriwijaya Air mengoperasikan 38 pesawat (3 pesawat telah dialihkan ke NAM Air) yang terdiri dari 737-800 NG, 737-400, 737-300 dan 737-500 dan memiliki 39 kota tujuan domestik dan tiga rute penerbangan regional, yaitu Penang, Terengganu, Ipoh (Malaysia), Dili (Timor Leste), dan Hangzhou, Chengdu, Nanking dan Ningbo).

Keselamatan (*safety*), keamanan (*security*) dan pelayanan (*service*) merupakan pedoman utama pelayanan Sriwijaya Air bagi seluruh penumpangnya. Sehubungan dengan itu, dalam hal perawatan dan pemeliharaan armada, Sriwijaya Air bekerjasama dengan ST. Aerospace Singapore, Malaysia Airlines System (MAS), Garuda Maintenance Facility (GMF) dan PT. Aero Nusantara Indonesia (ANI). Kerjasama ini dimaksudkan agar para pelanggan Sriwijaya Air mendapatkan kenyamanan dan rasa aman saat menggunakan jasa Sriwijaya Air.

1. Arti Logo Dan Warna Sriwijaya Air

- Logo Sriwijaya Air: Dibaca *RU-YI* (Bahasa Cina) yang artinya: “Apa yang kita inginkan atau usahakan harus yakin bisa tercapai”
- Warna putih: Seluruh karyawan Sriwijaya Air harus memiliki hati yang bersih, sebersih warna dasar armada Sriwijaya Air.

- Warna Biru: Sriwijaya Air berkeinginan untuk melanglang buana ke seluruh pelosok Nusantara tercinta.
- Warna Merah: Para pimpinan dan karyawan Sriwijaya Air harus berani dan bijak dalam menyelesaikan masalah atau mengambil keputusan.
- Tulisan Sriwijaya Air: Sriwijaya harus menjadi perusahaan yang besar dan terkenal, seperti kerajaan Sriwijaya yang namanya terukir dalam sejarah nasional dan regional.
- Lekukan hati di atap pesawat: Para pimpinan dan karyawan harus mempunyai rasa memiliki dan rasa cinta terhadap perusahaan



Gambar 4.1 Logo Sriwijaya Air

2. Visi Dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT. Sriwijaya Air adalah:

a. Visi Perusahaan

Perusahaan penerbangan yang eksis di kawasan domestik yang mengutamakan kualitas layanan, didukung oleh sumber daya manusia yang handal sehingga dapat menunjang pengembangan perusahaan dan kesejahteraan karyawan .

b. Misi Perusahaan

Berkomitmen dalam pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia secara profesional untuk mencapai kualitas layanan yang terbaik sesuai harapan konsumen.

3. Kebijakan Perusahaan

a. Bayi & Anak-anak

- Anak-anak diklasifikasikan sebagai umur 2-12 tahun.

- Kategori bayi masuk dalam usia 0 - 23 bulan.
 - Harga tiket domestik bayi rata-rata adalah antara Rp 50.000,- hingga Rp 200.000,- tergantung rute penerbangan.
- b. Ibu hamil
- Sriwijaya Air mewajibkan setiap penumpang wanita dengan kehamilan maksimal 32 minggu membawa surat rekomendasi terbang dari dokter serta mengisi surat pernyataan yang telah disediakan di kantor cabang atau bandara.
- c. Kebutuhan khusus
- Penumpang yang membutuhkan penanganan khusus seperti kursi roda atau stretcher harus melakukan reservasi di kantor penjualan Sriwijaya Air.
 - Saat melakukan reservasi, penumpang harus menunjukkan Surat Keterangan Dokter dan menandatangani Surat Persetujuan.
 - Penumpang dengan kebutuhan khusus juga harus ditemani oleh minimum satu orang saudara atau rekan dekat.
- d. Pembatalan
- Cancellation Fee (CF) untuk semua kelas Ekonomi adalah 25% dari base fare.
 - No Show Fee mengacu pada fare rules yang berlaku.
 - CF dikenakan apabila pembatalan dilakukan kurang dari 48 jam sebelum jam keberangkatan di tiket.
 - No Show Fee dikenakan bila pembukuan tidak dibatalkan hingga waktu check-in ditutup.
 - Late check-in dikenakan No Show Fee
 - Berlaku all season.
- e. Refund
- 1). Ketentuan untuk Kelas O, U, X, E, G, V Rute Domestik:
- Jumlah Refund dikenakan Cancellation Fee (CF) sebesar 50% dari basic fare, atau 90% jika no show.
 - Tiket yang sudah check-in dianggap HANGUS.
 - Late check-in dikenakan biaya No Show Fee.

- Biaya admin void e-tiket: Rp 20.000 per dokumen.

2). Ketentuan untuk Rute Internasional: Tidak diperbolehkan

f. Bagasi Sriwijaya

- Penumpang mendapatkan bagasi cargo hingga 20kg untuk rute domestik secara cuma-cuma. Setiap tambahan bagasi penumpang akan dikenakan tambahan biaya.

g. Check-in Sriwijaya

- Penumpang harus melakukan check-in setidaknya 1 jam 45 menit sebelum keberangkatan dengan minimal waktu 45 menit. Check-in bisa dilakukan di counter check-in bandara. Penumpang diharap menyiapkan kartu identitas (KTP atau paspor serta print-out e-ticket).

h. Fitur Kabin & In-Flight Entertainment Sriwijaya.

- Sriwijaya Air yang merupakan maskapai full service menawarkan fasilitas lebih kepada penumpangnya. Penumpang Sriwijaya Air dapat menikmati tempat duduk yang nyaman dengan ruang kaki berjarak 31 inci.
- Bagi penumpang kelas eksekutif Sriwijaya Air, nikmati fasilitas lebih seperti bagasi 20kg, akses ke airport lounge dan private car. Sementara, untuk fasilitas di dalam pesawat sendiri, penumpang kelas eksekutif Sriwijaya Air akan mendapatkan welcome drink sebelum penerbangan. Seluruh penumpang bisa mencicipi in-flight snack yang dibagikan oleh awak kabin SriwijayaAir. Sriwijaya Air juga memiliki in-flight shop yang cukup lengkap dan menawarkan berbagai merchandise dari Sriwijaya Air dan brand ternama lainnya.

i. Makanan di Pesawat Sriwijaya

- Makanan tersedia secara gratis bagi penumpang (sudah termasuk dalam harga tiket).

4. Sumber Daya Perusahaan

Sriwijaya Air distrik Manado memiliki total 16 karyawan dengan perincian: 9 karyawan ditempatkan di kantor resmi Sriwijaya Air yang berada di Jl. Piere Tendean Manado Town Square No. 12. Ada 7 karyawan ditempatkan di kantor Sriwijaya yang berada di bandara Sam Ratulangi.

Tabel 4.1

Klasifikasi karyawan berdasarkan jabatan

No	Jabatan	Jumlah
1	District Manager	1 orang
2	Station Manager	1 orang
3	HRD	1 orang
4	Ticketing Leader	1 orang
5	Ticketing staff	2 orang
6	Reservation & Pre-flight staff	1 orang
7	Accounting Leader	1 orang
8	Accounting staff	1 orang
9	Sales representative	1 orang
10	Passenger staff	1 orang (tidak termasuk PTN)
11	Cargo staff	2 orang
12	security	2 orang
13	Office boy	1 orang

Sumber: PT. Sriwijaya Air Distrik Manado (2015)

5. Uraian *Job Description* PT. Sriwijaya Air Distrik Manado

1. District Manager

- bertanggung jawab kepada Direktur terhadap penjualan *boarding point* dan *operational ticketing town office* (TTO).
- Memimpin dan mengontrol seluruh aktivitas yang berhubungan dengan perusahaan guna pengembangan perusahaan. Yaitu

meliputi: Rute, Frekuensi, Sumber daya manusia baik yang ditempatkan di Kantor resmi Sriwijaya Air maupun yang ada di bandara Sam Ratulangi.

2. Station Manager
 - Memimpin dan mengontrol seluruh aktivitas yang ada di kantor Sriwijaya Air yang ada di bandara Sam Ratulangi
3. HRD/ Employee Service
 - pelaksanaan kegiatan pengelolaan sumber daya (manusia & fisik lainnya) secara efektif dan efisien
4. Leader Ticketing
 - Merekap Penjualan travel agent yang belum menjadi agent stock tiket Sriwijaya Air setiap akhir bulan, memonitor stock ticket yang disediakan.
5. Ticketing Staff.
 - Membantu *leader ticketing* melayani penumpang secara langsung untuk pembelian tiket, melakukan reservasi perjalanan dan memonitor *time limit* booking.
6. Reservation & Pre-flight staff
 - Melayani reservasi tiket dan merekap jumlah penumpang per hari.
7. Accounting Leader
 - Mengendalikan pelaksanaan kegiatan pengelolaan sumber daya(keuangan) secara efektif dan efisien.
8. Accounting Staff
 - Menerima laporan penjualan dari travel agent, kantor distrik maupun counter sales airport Sriwijaya Air.
9. Sales Representative
 - Memonitor load factor dan merekap hasil penjualan travel agen, kantor district dan counter sales. Serta yang mengurus masalah keagenan.

10. Passasi Staff

- Menangani percetakan boarding pass, memonitor absensi penumpang, merekap jumlah bagasi serta merekap jumlah kargo.

11. Cargo Staff

- Menangani berkas-berkas *Out going cargo* dan prosedur pengirimannya.
- Menangani dan mencatat data-data *incoming cargo*

12. Security

- Bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang di bandara.

13. Office Boy

- Bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor.

6. Sistem tiketing di maskapai penerbangan Sriwijaya Air

a. Definisi tiket

Menurut UU No 1 tentang Penerbangan Pasal 1 ayat 27, tiket adalah dokumen berbentuk cetak yang diproses elektronik dan bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Menurut *Team Trainner e-ticket, 2010:1*, tiket adalah dokumen berharga yang harus dimiliki oleh penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara. Dokumen tersebut dikeluarkan oleh perusahaan terkait yang bertindak sebagai pihak pengangkut yang didalamnya tercantum syarat-syarat perjanjian antara pihak maskapai dan penumpang. Dalam industri penerbangan, ada 2 jenis tiket yang dikeluarkan yaitu:

1). Tiket manual

Tiket yang dibuat dalam bentuk buku yang berisi peraturan-peraturan dan barang-barang apa saja yang tidak boleh dibawa ketika berada dalam pesawat.

2). Tiket elektronik (E-tiket)

Tiket yang dibuat menggunakan sistem komputer dan hanya berupa selebar tiket dan lebih mudah dibawa.

Adapun sistem tiketing yang pernah dan sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Sriwijaya Air yaitu:

1. Sistem Liaison

Merupakan sistem tiketing yang dulunya pernah digunakan oleh maskapai penerbangan Sriwijaya Air, sistem ini bersifat manual dimana proses tiketingnya berlangsung tanpa menggunakan komputer.

a. Kelebihan sistem Liaison

- Kelebihan dari sistem ini adalah tidak menggunakan tenaga listrik maupun koneksi internet sehingga proses tiketing akan tetap berlangsung walaupun tidak adanya tenaga listrik dan koneksi internet.
- Penumpang langsung bertemu secara fisik dengan travel agent sehingga informasi yang diperoleh lebih mudah dimengerti.

b. Kekurangan sistem Liaison

- Kekurangan dari sistem ini adalah proses *tiketing* yang membutuhkan waktu lebih lama dan peluang kesalahan dalam penulisan identitas penumpang lebih besar.
- Calon penumpang harus bertemu secara langsung dengan *staff tiketing* atau travel agent untuk pembelian tiket.

2. Sistem Nieve

Merupakan sistem yang sedang digunakan oleh maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Sistem ini bersifat online, dimana dalam proses pengoperasiannya menggunakan komputer, koneksi internet dan tenaga listrik.

a. Kelebihan sistem Nieve

- Kelebihan dari sistem ini adalah lebih otomatis
- Membutuhkan waktu yang lebih singkat

- Data valid dan akurat sesuai dengan kondisi dan identitas yang sebenarnya
- Harga yg tertera sangat jelas, tidak seperti tiket jenis lama yg seringkali tidak terbaca tulisannya
- Penumpang tidak perlu bertemu secara fisik dengan travel agent karena e-ticket bisa didapat melalui email, fax atau hanya berupa sms code booking, dan pembayaran bisa dilakukan dengan transfer via ATM atau internet/sms banking.

b. Kekurangan sistem Nieve

- Proses tiketing bergantung pada listrik dan koneksi internet sehingga ketika terjadi gangguan koneksi internet dan listrik, proses tiketing harus terhenti untuk beberapa saat.
- Belum semua orang mengetahui tentang bagaimana caranya memesan tiket secara online

Sriwijaya Air
Your Flying Partner

Home Booking Profile Help

One Way From **Banda Aceh (BTJ)** Depart **25** **Sep2012** Number of Passenger
Return To **Jakarta (CGK)** Return **01** **Sep2012** Adult (>12years) **1** Child (2-12years) **0** Infant (2months - 2years) **0** Search

Departure **25-Sep-12** < prev day | next day > Fare is shown in thousand IDR

Flight	BTJ	CGK	0(0)	1(0)	2(0)	3(0)	4(0)	5(0)	6(0)	7(0)	8(0)	9(0)	10(0)	11(0)	12(0)	13(0)	14(0)	15(0)	16(0)	17(0)	18(0)	19(0)	20(0)	21(0)	22(0)	23(0)	24(0)	25(0)	26(0)	27(0)	28(0)	29(0)	30(0)
SJ 011	BTJ	CGK	590	650	720	820	900	1,010	1,110	1,210	1,360	1,510	1,640	1,790	1,940	2,090	2,190	2,290	2,370	2,600	3,090	4,000											

Selected Flight

Date	Flight No	Segment	Class	Depart Time	Arrive Time	Stop Over
Tue, 25-Sep-12	SJ 011	BTJCGK	X	13:25	17:15	1

Fare Summary (1Adult, 0Child, 0Infant)

TOTAL	NTA	IDR
720,000	677,500	42,500

[Fare Detail](#) [Fare Rule](#)

Adult 1 <Title> <Full Name> <Identity No> <NO SSR>

Contact

Customer <Full Name> <Origin Phone> <Other Phone>

Agent AUTADA TRAVEL support@autada.com 065125665

☐ I agree to use the extra cover insurance. [Term and Condition](#)

☐ I HAVE READ AND AGREED TO ALL [TERMS AND CONDITIONS](#) TRANSPORTATION THAT ARE DETERMINED BY SRWIJAYA AIR.

BOOK

Gambar 4.2. Tampilan sistem Nieve

7. Jadwal penerbangan di PT. Sriwijaya Air Distrik Manado

Berikut ini merupakan tabel jadwal penerbangan PT. Sriwijaya Air distrik Manado.

Tabel 4.2

Jadwal penerbangan PT. Sriwijaya Air Distrik Manado

Date flight	From – To	Flight time	Frequency
Senin	MDC – TTE	09.00 Wita	1
Selasa	MDC – TTE	13.00 Wita	1
Rabu	MDC – TTE	09.00 Wita	1
Kamis	MDC – TTE	13.00 Wita	1
Jumat	MDC – TTE	09.00 Wita	1
Sabtu	MDC – TTE	13.00 Wita	1
Minggu	MDC - TTE	13.00 Wita	1

Sumber: PT. Sriwijaya Air Distrik Manado, 2015

a. Faktor penyebab *delay* dan pembatalan penerbangan

Dalam dunia penerbangan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *delay* dan pembatalan penerbangan :

1). Faktor cuaca.

Cuaca memang sangat menentukan dalam penerbangan. Cuaca dapat menyebabkan terjadinya kecelakaan pesawat. Untuk mengantisipasi hal ini, pihak maskapai penerbangan akan melakukan perubahan jadwal atau bahkan membatalkan penerbangan untuk menjaga keselamatan para penumpangnya.

2) Kerusakan pesawat.

Kerusakan pesawat tentu bukanlah kehendak dari maskapai penerbangan. Namun jika hal ini terjadi, pihak maskapai pasti akan membatalkan penerbangan demi keselamatan para penumpang maupun *cabin crew*.

3) Jumlah penumpang

Pihak maskapai akan melakukan pembatalan penerbangan atau *delay* dikarenakan sedikitnya jumlah penumpang pada

penerbangan tersebut sehingga penerbangan dibatalkan dan dipindahkan pada penerbangan selanjutnya. Pembatalan atau *delay* dilakukan jika jumlah penumpang tidak mencapai 75% dari jumlah seat pada pesawat yang akan digunakan.

8. Jenis armada yang digunakan oleh maskapai penerbangan Sriwijaya Air
Adapun jenis armada yang di gunakan oleh maskapai penerbangan Sriwijaya Air adalah *Boeing 737*. *Boeing* adalah nama pesawat rakitan dari *Boeing Company* yang bemarkas di Chicago. Sedangkan *Boeing 737* adalah pesawat komersial untuk penerbangan jarak dekat. Di Indonesia penggunaan pesawat ini sangat dominan, dimana maskapai Indonesia rata-rata memiliki pesawat *Boeing* dengan seri 737-200 Hingga yang terbaru Boeing 737-900ER.

Tabel. 4.3

Daftar armada Sriwijaya Airlines

Jenis pesawat	Jumlah armada yang beroperasi	Konfigurasi kursi			catatan
		B	E	total	
Boeing 737 - 300	10	-	148	148	-
Boeing 737 - 400	5	-	168	168	-
Boeing 737 - 500	15	8	112	120	3 unit dialihkan ke NAM Air
Boeing 737 - 800	8	8	168	176	-
		-	189	189	-
Total	38				

Sumber: www.sriwijaya.co.id

B. Analisis dan Pembahasan

Berikut ini merupakan tabel perkiraan tanggal-tanggal yang termasuk *peak season* dan *long weekend period* tahun 2015 yang juga mempengaruhi kenaikan dan penurunan frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air.

Tabel 4.4

Perkiraan tanggal-tanggal yang termasuk *peak season*
dan *long weekend period* tahun 2015

PERIOD	EVENTS	REMARK
13 Des 2014 - 04 Jan	1 jan 2015 Tahun baru	<i>Peak season</i>
13 Feb – 23 Feb	13 Feb 2015 Tahun baru imlek	<i>Peak season</i>
22 Maret – 12 April	Cheng beng	<i>Peak season</i> To/From PNK
02 Apr – 06 Apr	05 april 2015 Wafat Isa Almasih	<i>Long weekend</i>
21 Apr – 04 Mei	1 Mei 2015 Hari buruh	<i>Long weekend</i>
14 Mei – 17 Mei	15 Mei 2015 kenaikan Isa Almasih	<i>Long weekend</i>
	Isra Miraj Nabi Muhammad SAW	
30 Mei – 02 Juni	02 juni 2015 Hari raya waisak	<i>Long weekend</i>
20 Juni – 02 Agustus	libur sekolah	<i>Peak season</i>
	17 & 18 juli 2015 Hari raya idul fitri	
14 Agustus – 17 Agustus	17 agustus 2015 HUT RI ke-70	<i>Long weekend</i>
14 Agustus – 29 Agustus	Cheng beng	<i>Peak season</i> To/From PNK
24 Sept – 27 Sept	24 Sept 2015 Idul Adha 1436	<i>Long Weekend</i>
12 des 2015 - 4 jan 2016	25 Des 2015 Hari raya natal	<i>Peak season</i>
	1 Jan 2016 Tahun baru	

Sumber. Staff tiketing PT. Sriwijaya Air, 2015

1. *Peak season* merupakan musim dimana tingkat pembelian tiket mengalami peningkatan. Biasanya *peak season* ini terjadi menjelang

hari raya dan ketika liburan sekolah dan berlangsung hingga beberapa hari setelahnya. Pada saat *peak season*, Pihak maskapai tidak akan menaikkan harga tiket namun akan menutup kelas yang paling murah dan akan dibuka kembali pada saat *low season*.

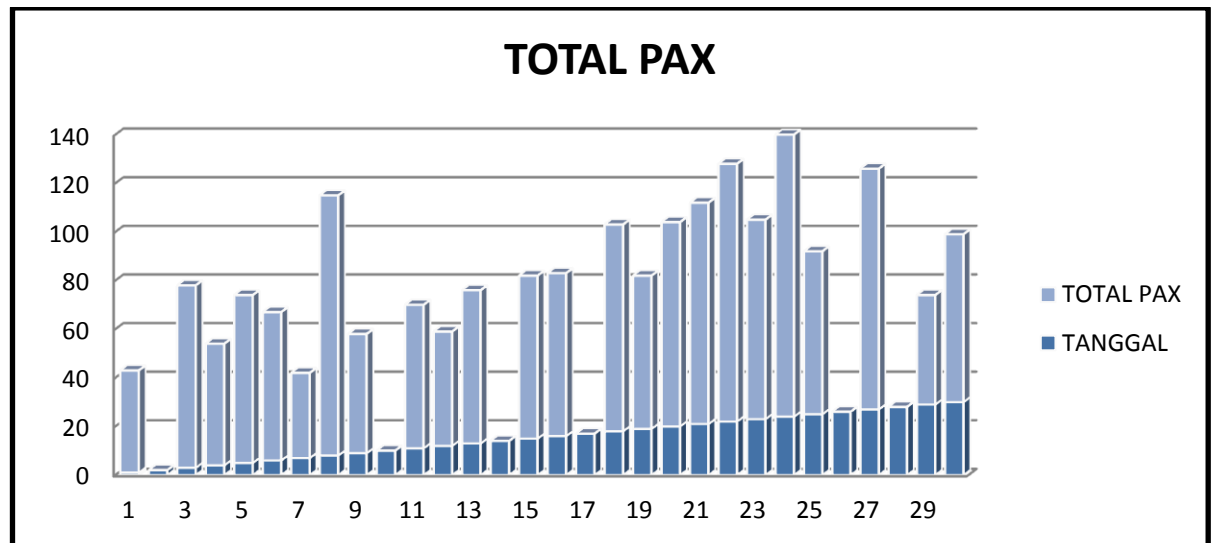
2. *Long weekend* dalam bahasa indonesia berarti libur panjang. Biasanya *long weekend* terjadi pada saat hari – hari peringatan seperti hari buruh, hari kemerdekaan, dan paskah. Season ini biasanya berlangsung selama tiga hari.

Tabel 4.5

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Maret 2015

TANGGAL	TUJUAN	TOTAL PAX
1	TERNATE	42
2	TERNATE	0 (cancel flight)
3	TERNATE	75
4	TERNATE	50
5	TERNATE	69
6	TERNATE	61
7	TERNATE	35
8	TERNATE	107
9	TERNATE	49
10	TERNATE	0 (cancel flight)
11	TERNATE	59
12	TERNATE	47
13	TERNATE	63
14	TERNATE	0 (cancel flight)
15	TERNATE	67
16	TERNATE	67
17	TERNATE	0 (cancel flight)
18	TERNATE	85
19	TERNATE	63
20	TERNATE	84
21	TERNATE	91
22	TERNATE	106
23	TERNATE	82
24	TERNATE	116
25	TERNATE	67
26	TERNATE	0 (cancel flight)
27	TERNATE	99
28	TERNATE	0 (cancel flight)
29	TERNATE	45
30	TERNATE	69
JUMLAH		1698

Sumber. Staff reservasi Sriwijaya Air , 2015



Grafik 4.1.

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan Maret 2015

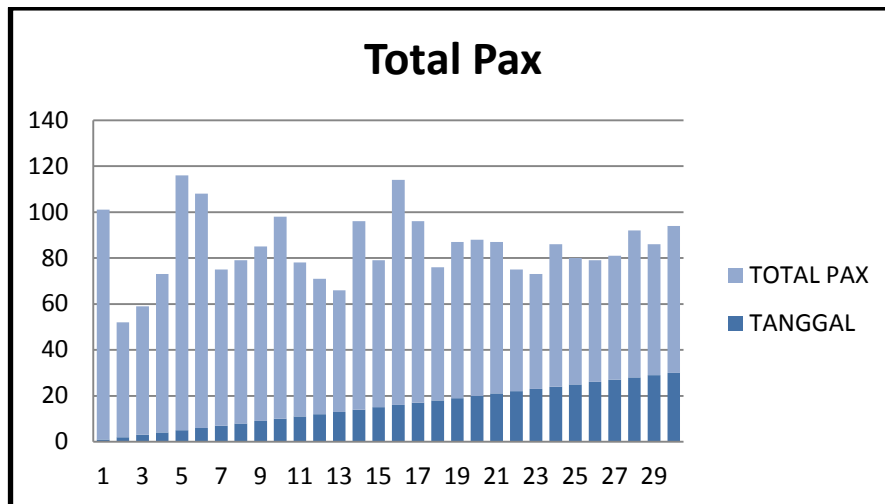
Berdasarkan tabel frekuensi diatas, maka dapat dilihat bahwa frekuensi tertinggi penumpang Sriwijaya Air terjadi pada tanggal 24 yaitu berjumlah 116 orang dan frekuensi terendah terjadi pada tanggal 35 yaitu berjumlah 35 orang. Dengan nilai rata-rata 56 orang per hari.

Tabel 4.6

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan April 2015

TANGGAL	TUJUAN	TOTAL PAX
1	TERNATE	100
2	TERNATE	50
3	TERNATE	56
4	TERNATE	69
5	TERNATE	111
6	TERNATE	102
7	TERNATE	68
8	TERNATE	71
9	TERNATE	76
10	TERNATE	88
11	TERNATE	67
12	TERNATE	59
13	TERNATE	53
14	TERNATE	82
15	TERNATE	64
16	TERNATE	98
17	TERNATE	79
18	TERNATE	58
19	TERNATE	68
20	TERNATE	68
21	TERNATE	66
22	TERNATE	53
23	TERNATE	50
24	TERNATE	62
25	TERNATE	55
26	TERNATE	53
27	TERNATE	54
28	TERNATE	64
29	TERNATE	57
30	TERNATE	64
JUMLAH		2065

Sumber. Staff reservasi Sriwijaya Air, 2015



Grafik 4. 2.

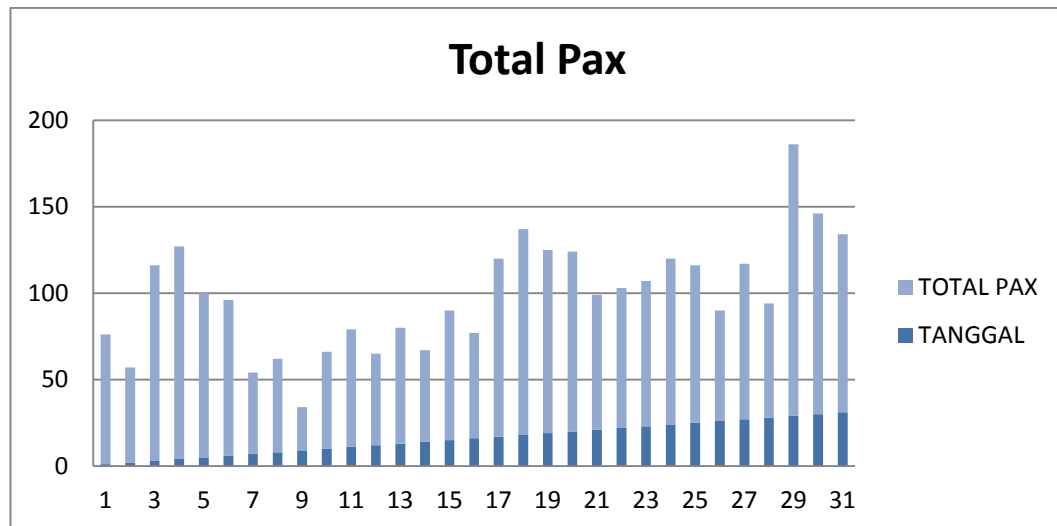
Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan April 2015

Berdasarkan tabel frekuensi penumpang diatas, maka dapat dilihat bahwa frekuensi penumpang tertinggi terjadi pada tanggal 5 yaitu berjumlah 111 orang sedangkan frekuensi penumpang terendah terjadi pada tanggal 2 dan 23 yaitu berjumlah 50 orang. Dengan nilai rata-rata 68 orang per hari.

Tabel 4.7
Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Mei 2015

TANGGAL	TUJUAN	TOTAL PAX
1	TERNATE	75
2	TERNATE	55
3	TERNATE	113
4	TERNATE	123
5	TERNATE	95
6	TERNATE	90
7	TERNATE	47
8	TERNATE	54
9	TERNATE	25
10	TERNATE	56
11	TERNATE	68
12	TERNATE	53
13	TERNATE	67
14	TERNATE	53
15	TERNATE	75
16	TERNATE	61
17	TERNATE	103
18	TERNATE	119
19	TERNATE	106
20	TERNATE	104
21	TERNATE	78
22	TERNATE	81
23	TERNATE	84
24	TERNATE	96
25	TERNATE	91
26	TERNATE	64
27	TERNATE	90
28	TERNATE	66
29	TERNATE	157
30	TERNATE	116
31	TERNATE	103
JUMLAH		2568

Sumber. Staff reservasi Sriwijaya Air, 2015



Grafik 4.3.

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan Mei 2015

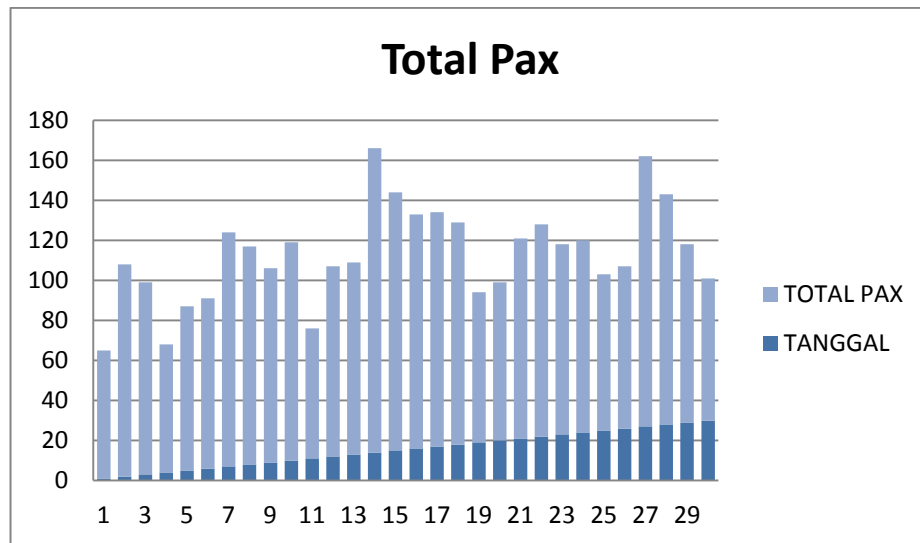
Berdasarkan tabel frekuensi diatas, maka dapat dilihat bahwa frekuensi penumpang tertinggi terjadi pada tanggal 29 yaitu berjumlah 157 orang sedangkan frekuensi penumpang terendah terjadi pada tanggal 9 yaitu berjumlah 25 orang. Dengan nilai rata-rata 82 orang per hari.

Tabel 4.8

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Juni 2015

TANGGAL	TUJUAN	TOTAL PAX
1	TERNATE	64
2	TERNATE	106
3	TERNATE	96
4	TERNATE	64
5	TERNATE	82
6	TERNATE	85
7	TERNATE	117
8	TERNATE	109
9	TERNATE	97
10	TERNATE	109
11	TERNATE	65
12	TERNATE	95
13	TERNATE	96
14	TERNATE	152
15	TERNATE	129
16	TERNATE	117
17	TERNATE	117
18	TERNATE	111
19	TERNATE	75
20	TERNATE	79
21	TERNATE	100
22	TERNATE	106
23	TERNATE	95
24	TERNATE	96
25	TERNATE	78
26	TERNATE	81
27	TERNATE	135
28	TERNATE	115
29	TERNATE	89
30	TERNATE	71
JUMLAH		2860

Sumber. Staff reservasi Sriwijaya Air, 2015



Grafik 4.4

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air Distrik Manado bulan Juni 2015

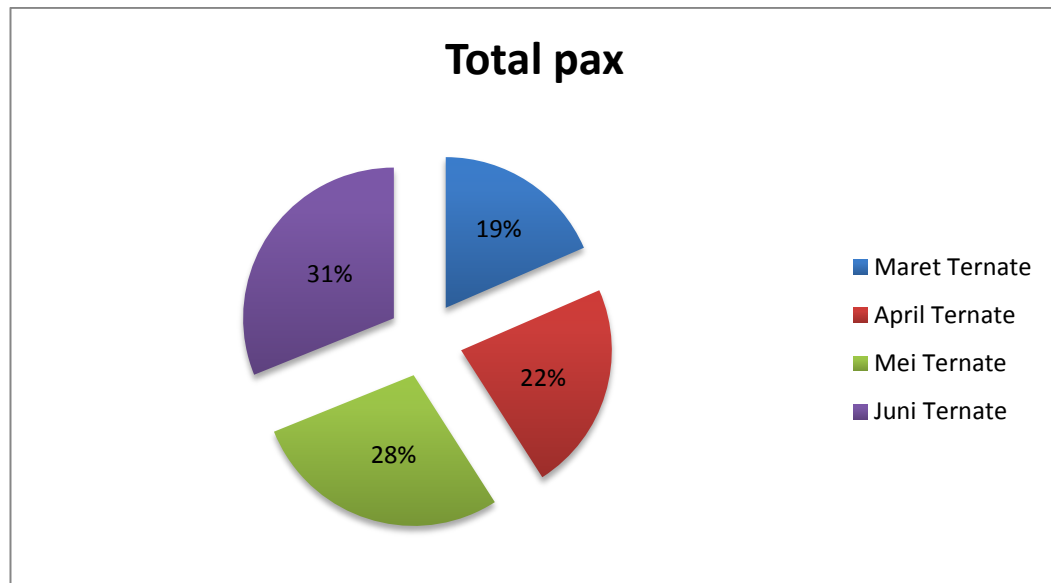
Berdasarkan tabel frekuensi diatas, maka dapat dilihat bahwa frekuensi penumpang tertinggi terjadi pada tanggal 14 yaitu berjumlah 152 orang sedangkan frekuensi penumpang terendah terjadi pada tanggal 1 dan 4 yaitu berjumlah 64 orang. Dengan nilai rata-rata 95 orang per hari.

Tabel 4.9

Tabel frekuensi penumpang bulan Maret - Juni

Bulan	Tujuan	Total pax
Maret	Ternate	1.698
April	Ternate	2.065
Mei	Ternate	2.568
Juni	Ternate	2.860
Total		9.191

Sumber. Staff reservasi& Pre-flight PT. Sriwijaya Air, 2015



Grafik 4.5.

Frekuensi penumpang PT. Sriwijaya Air bulan Maret-Juni 2015

Berdasarkan informasi pada tabel dan grafik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi tertinggi penumpang Sriwijaya Air distrik Manado terjadi di bulan Juni dengan jumlah 2.860 dengan nilai rata-rata 95 orang per hari dan frekuensi terendah terjadi dibulan Maret dengan jumlah 1.698 dengan nilai rata-rata 56 orang per hari.

Peningkatan frekuensi penumpang di bulan Juni di pengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, seperti yang kita lihat pada tabel 4.3, “Perkiraan tanggal-tanggal yang termasuk *peak season* dan *Long weekend period* tahun 2015”, dimana bulan Juni termasuk pada kategori *peak season* karena libur sekolah dan hari raya idul fitri jatuh pada bulan Juli. Seperti yang kita ketahui, mayoritas masyarakat di pulau Ternate beragama Muslim serta banyaknya jumlah mahasiswa yang datang bersekolah di Manado. Sedangkan frekuensi terendah penumpang terjadi pada bulan Maret. Memang, jika berdasarkan pada tabel 4.3, bulan Maret termasuk pada kategori *peak season* karena adanya hari raya Cheng Beng, namun hal itu tidak cukup untuk menjadi faktor pendorong kenaikan jumlah penumpang dikarenakan sebagian besar masyarakat Ternate bukan berasal dari kaum *Chinese*, selain itu dibulan Maret tidak terdapat hari libur atau hari – hari raya keagamaan seperti idul fitri, Paskah dan hari – hari raya besar lainnya

sehingga dibulan ini banyak terjadi *cancel flight* yang juga dipengaruhi oleh minimnya jumlah penumpang yang berangkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan :

1. Penurunan frekuensi penumpang terjadi di bulan Maret sedangkan peningkatan frekuensi penumpang terjadi di bulan Juni.
2. Hari raya dan hari libur sangat mempengaruhi peningkatan frekuensi penumpang di PT Sriwijaya Air distrik Manado.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dapat di sarankan beberapa hal yaitu :

1. Tingkatkan dan pertahankan kualitas pelayanan guna kepuasan para penumpang.
2. Perluas rute penerbangan khususnya di PT. Sriwijaya Air distrik Manado agar calon penumpang memiliki lebih banyak pilihan rute perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto S., Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.2010.

Damardjati, R.S, Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi Cetakan Keenam. Jakarta : Pradnya Paramita, . 2001

F.X. Widadi A. S., Tata Operasi Darat, Jakarta, Gramedia.2001

Google.com

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2015.

Muljadi A.J, “Kepariwisataaan dan Perjalanan, Penerbit Rajawali, Jakarta, 2009.

Oka Y., ” Tours and Travel Management”,Penerbit Pradnya Paramita,Jakarta, 1997.

Pitana I. G., MSc dan Ir. Gayatri P. G., Msi,”Sosiologi Pariwisata”, Penerbit Andi Yogyakarta, 2005.

Sriwijaya Magazine 2015

Wikipedia

.