

ANALISIS TINGKAT KENYAMANAN SERAGAM PRAMUGARI PERUSAHAAN PENERBANGAN DI INDONESIA

Oktri Mohammad Firdaus¹, Silvi Elvira²

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama

Jl. Cikutra 204A Bandung 40125

Telp. (022) 7275855 ext. 131, Faks. (022) 7278860

E-mail: oktri.firdaus@widyatama.ac.id

ABSTRAKS

Peranan pramugari pada perusahaan penerbangan di seluruh dunia sangat sentral, tidak hanya dalam membantu para penumpang selama berada didalam kabin pesawat, namun juga sebagai orang yang menjembatani antara pilot dengan penumpang, khususnya dalam memberikan arahan maupun informasi penting bagi para penumpang. Pramugari sangat mudah dikenali karena seragamnya yang dirancang dengan sangat menarik. Dibalik seragam dan juga perlengkapan yang menarik tersebut, sebenarnya tersimpan berbagai masalah besar yang dapat berdampak kepada kesehatan seorang pramugari untuk jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk memotret kondisi saat ini tentang tingkat kenyamanan seragam dan perlengkapan lainnya yang digunakan selama bertugas didalam kabin pesawat. Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan menggunakan computer-based questionnaire yang dikirimkan melalui email, twitter, facebook, maupun grup BBM (blackberry messenger). Responden berasal dari 8 (delapan) perusahaan penerbangan di Indonesia. Dengan alasan kerahasiaan data, maka pada penelitian ini nama perusahaan penerbangan diganti menggunakan abjad A sampai dengan H. Hasil survey yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebesar 68% responden mengeluhkan rancangan seragam dan perlengkapan lainnya yang digunakan selama berada didalam kabin pesawat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya dilakukan analisis dan juga evaluasi terhadap rancangan seragam pramugari dan juga perlengkapan lainnya dengan memperhatikan aspek ergonomi didalamnya.

Kata Kunci: kabin pesawat, pramugari, ergonomis

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri maskapai penerbangan di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini tidak terlepas dari semakin banyaknya maskapai penerbangan baik milik dalam negeri maupun asing yang mulai fokus pada segmen pasar *low-cost carrier* atau banyak kalangan yang menyebutnya sebagai *budget airlines*. Hal ini menyebabkan masyarakat Indonesia dari golongan menengah khususnya dapat menikmati sarana transportasi paling cepat dan canggih ini dengan biaya yang relatif terjangkau. Maskapai penerbangan yang terbilang sangat agresif dalam menggarap pasar ini di Indonesia adalah LION AIR dan AIRASIA. Kedua maskapai penerbangan ini terus berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen dan juga tidak ketinggalan menambah rute-rute penerbangan baru untuk kota-kota di Indonesia yang dinilai memiliki prospek yang baik khususnya dalam jumlah calon penumpang potensialnya. Sehingga dapat dikatakan lalu lintas udara Indonesia saat ini sangat ramai dan sibuk sekali. Hal ini juga berdampak kepada perlu ditingkatkannya kapasitas terminal baik domestik maupun internasional di semua bandara yang ada di Indonesia, karena sebagai contoh bandara Husein Sastranegara di kota Bandung saat ini sudah dikatakan *over capacity* yang disebabkan semakin tertariknya maskapai penerbangan lokal maupun asing untuk memasukkan Bandung sebagai salah satu rute penerbangannya. Seiring dengan pesatnya industri maskapai penerbangan di Indonesia khususnya untuk kelas *low-cost carrier*, maskapai milik pemerintah Republik Indonesia yaitu Garuda Indonesia juga tidak tinggal diam begitu saja melihat pasar potensialnya hanya digarap oleh 2 (dua) raksasa *budget airlines* yaitu Lion Air dan AirAsia, sehingga mulai tahun 2012 ini Garuda Indonesia melakukan kebijakan yang cukup berani dengan melepas pengelolaan CITILINK dari induk korporasi Garuda Indonesia. Hal ini dilakukan untuk memacu semangat manajemen CITILINK agar dapat mandiri dan tentunya dapat bersaing pada segmen pasar *low-cost carrier* ini. Dampak langsung dengan semakin pesatnya industri maskapai di Indonesia membuat permintaan terhadap sumber daya manusia pendukungnya yaitu Pilot, Pramugari dan juga crew lainnya turut meningkat pesat. Pekerjaan menjadi pramugari contohnya saat ini menjadi salah satu pekerjaan yang memiliki peminat dengan jumlah yang sangat luar biasa di Indonesia. Antrian panjang setiap adanya proses rekrutmen pramugari terjadi hampir di seluruh kota di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya penanganan yang lebih serius dari manajemen masing-masing maskapai penerbangan di Indonesia, tidak hanya fokus pada peningkatan kuantitasnya saja namun juga harus peka terhadap peningkatan kualitas pramugari itu sendiri serta juga diiringi peningkatan perhatian manajemen terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan kerja dari para pramugari.

Penelitian akan fokus pada proses eksplorasi hal-hal yang dirasakan oleh para pramugari di Indonesia khususnya menyikapi perkembangan industri maskapai yang sangat pesat. Hal yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah terkait dengan masalah tingkat kenyamanan seragam dan juga peralatan serta fasilitas lainnya yang ada didalam kabin pesawat dalam mendukung kinerja seorang pramugari. Tingkat kenyamanan sebuah seragam akan sangat penting khususnya dalam mengurangi tingkat kelelahan seorang pramugari dalam menjalankan pekerjaannya (Ono dkk., 1991). Faktor kelelahan ini akan berdampak pada kualitas pelayanan pramugari kepada para konsumen

yang nantinya juga akan berdampak kepada tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap suatu maskapai. Ono dkk., (1991) menjelaskan bahwa tidak sedikit maskapai penerbangan di dunia ini yang menganggap bahwa rute internasional lebih penting diperhatikan daripada rute domestik hanya karena durasi perjalanannya yang lebih lama, padahal hal tersebut sangatlah keliru. Ono dkk. (1991) mengatakan bahwa walaupun dari sisi durasi perjalanan rute domestik lebih singkat, namun frekuensi penerbangan per harinya bisa lebih dari 2 kali apalagi ditambah apabila rute domestik ini tidak melalui proses transit terlebih dahulu. Pendapat yang hampir sama berasal dari Santos dkk. (2010) yang menjelaskan bahwa manajemen perusahaan penerbangan di dunia tidak boleh menempatkan rute domestik sebagai kelas dua dalam hal perhatian untuk tingkat kenyamanan dan kepuasan pramugari dalam bekerja, karena untuk negara-negara besar seperti Amerika Serikat, China, India dan juga Indonesia, rute domestik inilah yang menyumbang pendapatan terbesar bagi masing-masing maskapai dibandingkan dengan rute internasionalnya. Hal ini berbanding terbalik memang dengan Singapore Airlines (SIA) yang hanya memiliki rute internasional saja. Hal yang cukup mendasar dalam industri penerbangan adalah bahwa seragam para pramugari merupakan salah nilai dari perusahaan dan juga *brand image* dari maskapai itu sendiri. Sebagai contoh masyarakat dunia sudah sangat familiar dengan pramugari dari maskapai Singapore Airlines, Emirates, Virgin Atlantic maupun Garuda Indonesia hanya dengan cara melihat seragamnya saja. Ini merupakan keberhasilan suatu maskapai dalam memberikan kesan positif kepada para konsumennya. Sebuah terobosan dilakukan oleh maskapai AirAsia dengan “menabrak” pakem desain seragam pramugari yang selama ini dipegang teguh oleh semua maskapai di dunia yaitu dengan menjaga sisi feminim dari seorang pramugari menjadi lebih “CASUAL”, yaitu AirAsia untuk beberapa penerbangan internasionalnya menuju Kuala Lumpur dan Singapura khususnya pada akhir pekan mewajibkan para pramugarinya menggunakan celana jeans dengan alasan agar lebih mudah bergerak didalam kabin pesawat dan juga memberikan kesan lebih bersahabat dengan para penumpang. Hal ini agak bertolak belakang dengan pendapat Lacroix (2005) yang merupakan perancang baju seragam untuk Air France yang mengatakan bahwa citra “casual” hanya cocok untuk *budget airlines* saja, untuk penerbangan-penerbangan premium harus tetap mengedepankan aspek feminim dan juga penggunaan material yang berkelas walaupun tidak mutlak bahwa seragam pramugari tersebut harus berbentuk rok. Beberapa maskapai penerbangan dunia yang berhasil melakukan proses transformasi desain seragam pramugari ini dengan baik diantaranya adalah Japan Airlines (2004) dan Cathay Pacific (2010). Kedua maskapai penerbangan ini sudah mulai mengimplementasikan beberapa aspek ergonomi didalam rancangan baju seragamnya. Reardon (1992) dan Logie dkk. (1998) menjelaskan bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya penyakit akibat kerja dari para pramugari adalah disebabkan oleh desain baju seragam dan posisi bagasi didalam kabin yang kurang tepat. Sedangkan Waldock (1999) melihat sisi lain dari pentingnya desain baju seragam pramugari yang tepat khususnya pada saat evakuasi untuk membantu para penumpang dalam kondisi pesawat sedang terbakar. Artinya Waldock (1999) mengingatkan pada kita semua bahwa peranan penting seorang pramugari sebagai penyelamat penumpang namun juga material dan desain baju seragam pramugari tersebut dapat melindunginya dari resiko cedera yang parah. Sedangkan Santos dkk. (2010) tidak berusaha untuk menawarkan hanya satu alternatif solusi saja untuk permasalahan desain seragam pramugari ini, melainkan dengan menggunakan konsep *Kansei Engineering*, dia mengusulkan setidaknya 6 (enam) alternatif solusi yang dapat disesuaikan dengan kondisi rute, cuaca, layout kabin pesawat maupun postur tubuh para pramugari itu sendiri

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei berbentuk *computer-based questionnaire* (on-line) dengan bantuan surveymonkey.com. Proses penyebaran kuesioner ini menggunakan 4 (empat) media yaitu email, twitter, facebook dan juga blackberry messenger (BBM) kepada para pramugari yang menjadi calon responden. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada rentang waktu 10 Juli – 22 Agustus 2012. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* secara proporsional, artinya bahwa jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 240 buah dan dibagi secara merata kepada 8 (delapan) maskapai yang ada di Indonesia, sehingga masing-masing maskapai sebanyak 30 sampel. Setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada 240 calon responden, ternyata kuesioner yang kembali hanya berjumlah 113 buah (47,08% dari total 240 buah kuesioner yang disebar), dan apabila diuraikan kembali bahwa responden yang mengembalikan pada tahap I (tanpa dilakukan *reminder*) adalah sebanyak 73 orang (64,6% dari total 113 buah kuesioner yang kembali), sedangkan sisanya sejumlah 40 orang responden akhirnya mengembalikan kuesioner setelah dilakukan proses *reminder* tahap I. Total kuesioner yang kembali dan diisi dengan sempurna adalah sebanyak 90 buah (79,6% dari total 113 buah yang kembali). Angka ini menunjukkan tingkat partisipasi responden dalam hal ini para pramugari yang cukup tinggi, besar kemungkinan karena topik yang diangkat dalam penelitian ini menyangkut hal yang langsung mereka rasakan sehari-hari. Sesuai dengan masukan dari sebagian responden, maka pada penelitian ini nama maskapai masing-masing responden disamarkan menjadi huruf A sampai dengan huruf H. Hal ini dilakukan untuk menjaga objektivitas hasil penelitian sekaligus juga melindungi para responden dari hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari. Selain itu juga untuk melindungi nama baik dari maskapai masing-masing tempat responden bekerja. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari penelitian ini yaitu tidak bermaksud untuk menilai sesuatu yang telah dilakukan oleh masing-masing maskapai tersebut apakah benar atau salah, namun lebih menitikberatkan kepada apa saja yang bisa disampaikan kepada manajemen maskapai masing-masing untuk lebih memperhatikan tingkat kenyamanan para pramugarinya saat bekerja yang pada ujungnya akan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen. Pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data melalui *computer-based questionnaire* ini menghasilkan profil responden yang cukup beragam, diantaranya apabila dilihat dari faktor usia sebagian besar responden berumur dibawah 25 tahun yaitu sebanyak 48 orang (53,3% dari total 90 responden). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan generasi yang masih semangat dalam bekerja dan juga memiliki berbagai macam keinginan dan harapan dari pekerjaannya. Sedangkan sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja antara 1 – 3 tahun yaitu sebanyak 59 orang (65,5% dari total 90 responden), artinya mereka sudah dapat merasakan dan menilai apakah baju seragam yang digunakan sudah sesuai atau tidak dengan kebutuhan mereka masing-masing. Rute penerbangan masih didominasi oleh rute domestik yaitu sebesar 59 (65,5% dari total 90 responden) dan jenis pesawat yang digunakan adalah masih berkisar pada jenis Boeing 737 dan juga Airbus A320 yang merupakan jenis pesawat “wajib” untuk semua maskapai yang melayani rute domestik karena disesuaikan dengan kapasitas penumpangnya dan juga karakteristik masing-masing bandara di Indonesia yang sebagian besar hanya mampu untuk didarati oleh kedua jenis pesawat tersebut diatas. Penjelasan lebih lanjut dari profil responden terdapat pada tabel 1.

Tabel 1. Profil Responden

Item Pertanyaan	Jumlah
Asal maskapai:	
• A	12
• B	7
• C	13
• D	9
• E	11
• F	9
• G	17
• H	12
Usia responden:	
• Dibawah 25 tahun	48
• 26 – 35 tahun	29
• Diatas 35 tahun	13
Lama bekerja sebagai pramugari:	
• Kurang dari 1 tahun	25
• 1 – 3 tahun	59
• Lebih dari 3 tahun	6
Rute penerbangan rutin:	
• Domestik	59
• Internasional	31
Jenis pesawat tempat bekerja:	
• Boeing 737-300	18
• Boeing 737-400	9
• Boeing 737-800 NG	14
• Boeing 737-900 ER	27
• Boeing 747	3
• Airbus A320	19
Rata-rata durasi satu kali penerbangan:	
• Kurang dari 1 jam	19
• 1 – 2 jam	53
• 2 – 4 jam	15
• Diatas 4 jam	3

Sumber: Data penelitian (diolah)

Pada tabel 2 dijelaskan mengenai jawaban dari para responden dengan menggunakan skala likert (1-4). Skala likert ini digunakan untuk menghindari kecenderungan responden memilih pilihan “Netral” apabila menggunakan skala 1-5. Apabila dianalisis lebih lanjut mengenai jawaban-jawaban dari para responden adalah sebagai berikut:

1. Jadwal Kerja

Sebanyak 67 responden (74,4% dari total 90 responden) mengatakan jadwal kerja saat ini sudah sesuai dengan kemampuan tubuh mereka masing-masing, artinya bahwa maskapai penerbangan tempat mereka bekerja sudah sangat memperhatikan batas kemampuan maksimal fisik seorang pramugari.

2. Waktu Istirahat

Sebanyak 40 responden (44,4% dari total 90 responden) mengatakan bahwa mereka mendapatkan waktu istirahat yang cukup, namun ada sejumlah 27 responden (30% dari total 90 responden) mengatakan waktu istirahatnya kurang. Khusus untuk 27 responden tersebut dilakukan konfirmasi lanjutan melalui email, dan dari jawaban mereka ternyata sebagian besar adalah pramugari untuk rute jarak pendek yang memiliki frekuensi tinggi dalam sehari sehingga waktu istirahat antar jadwal penerbangan yang satu dengan yang lain dirasakan kurang.

3. Jarak rumah dengan tempat kerja

Sebagian besar responden yaitu sejumlah 77 orang (85,6% dari total 90 responden) memang tinggal disekitar Bandara utama yang merupakan “Hub” maskapai tempatnya bekerja, sehingga hal ini tidak berdampak besar terhadap kinerjanya masing-masing.

4. Baju seragam memudahkan bergerak

Sebanyak 50 orang responden (55,6% dari total 90 responden) mengeluhkan desain baju seragamnya yang dirasa kurang menunjang pramugari dalam bergerak. Hal ini salah satu penyebabnya adalah sebagian besar maskapai di Indonesia masih memegang teguh aspek feminisme dari desain baju seragam pramugari ini.

5. Baju seragam menyerap keringat dengan baik

Sebanyak 51 orang responden (56,7% dari total 90 responden) setuju bahwa material yang digunakan walaupun dari sisi desain agak mengganggu ruang gerak mereka, cukup dapat diandalkan dalam menyerap keringat berlebih yang diakibatkan oleh aktivitas fisik seorang pramugari. Material yang dapat menyerap keringat dengan baik akan sangat mendukung kinerja seorang pramugari khususnya untuk rute penerbangan jarak menengah dan jauh serta dengan jenis pesawat yang memiliki kapasitas penumpang besar.

6. Sepatu kerja

Hal yang berkaitan dengan sepatu kerja ini cukup menarik, karena perbandingan antara jumlah responden yang mengatakan tidak setuju (sebanyak 30 orang), dan yang mengatakan setuju (sebanyak 33 orang). Artinya bahwa perbandingan antara pramugari yang masih merasa kurang nyaman terhadap sepatu kerja yang mereka gunakan masih cukup tinggi. Pada saat dilakukan konfirmasi lanjutan melalui email, ternyata rata-rata dari mereka meminta untuk mengurangi tingginya hak dari sepatu kerja yang mereka gunakan khususnya apabila jarak antara ruang kerja mereka di Terminal menuju pesawat yang cukup jauh.

7. Posisi bagasi didalam kabin pesawat

Sebanyak 56 orang responden (62,2% dari total 90 responden) mengatakan bahwa penempatan lokasi bagasi didalam kabin sudah cukup baik khususnya untuk jenis pesawat Boeing 737-800 NG, 737-900 ER dan juga Airbus A320.

8. Lebar gang didalam kabin pesawat

Berkaitan dengan lebar gang, hal serupa dengan masalah sepatu kerja yang digunakan, dimana dari hasil survei menunjukkan bahwa masih ada sejumlah 40 orang responden (44,4% dari total 90 responden) yang mengeluhkan hal tersebut, ini tidak terlepas dari sebagian besar responden yang berasal dari maskapai dengan kategori *budget airlines*, dimana tujuan utama dari perusahaannya adalah untuk memperoleh sebanyak mungkin penumpang dalam sebuah rute penerbangan.

9. Tempat duduk pramugari

Tempat duduk pramugari baik untuk jenis pesawat Boeing maupun Airbus hampir tidak menemui perbedaan yang signifikan. Hal ini tidak terlepas dari standar internasional yang ditetapkan, sehingga berdampak kepada pendapat dari sebanyak 69 orang responden (76,7% dari total 90 responden) sudah merasakan cukup nyaman dan terbantu dengan desain yang ada saat ini.

Tabel 2. Komposisi Jawaban Responden (Pertanyaan Skala Likert 1-4)

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1 (STS)	2 (TS)	3 (S)	4 (SS)
1	Jadwal kerja saat ini sudah sesuai dengan batas maksimal kemampuan tubuh anda	1	13	67	9
2	Anda mendapatkan waktu istirahat yang cukup sebelum bekerja	8	27	40	15
3	Jarak antara rumah dengan tempat bekerja cukup dekat	0	2	77	11
4	Baju seragam yang digunakan memudahkan anda dalam bekerja didalam kabin pesawat	11	50	25	4
5	Baju seragam yang anda gunakan dapat menyerap keringat dengan baik	5	19	51	15
6	Sepatu kerja yang digunakan memudahkan anda bergerak didalam kabin pesawat	17	30	33	10
7	Posisi bagasi didalam kabin pesawat mudah untuk anda jangkau	1	18	56	15
8	Lebar gang didalam kabin pesawat memudahkan anda bergerak	6	40	41	3
9	Tempat duduk pramugari untuk take-off dan	2	8	69	11

No.	Pertanyaan	Jawaban
	landing sudah cukup nyaman	

Sumber: Data penelitian (diolah)

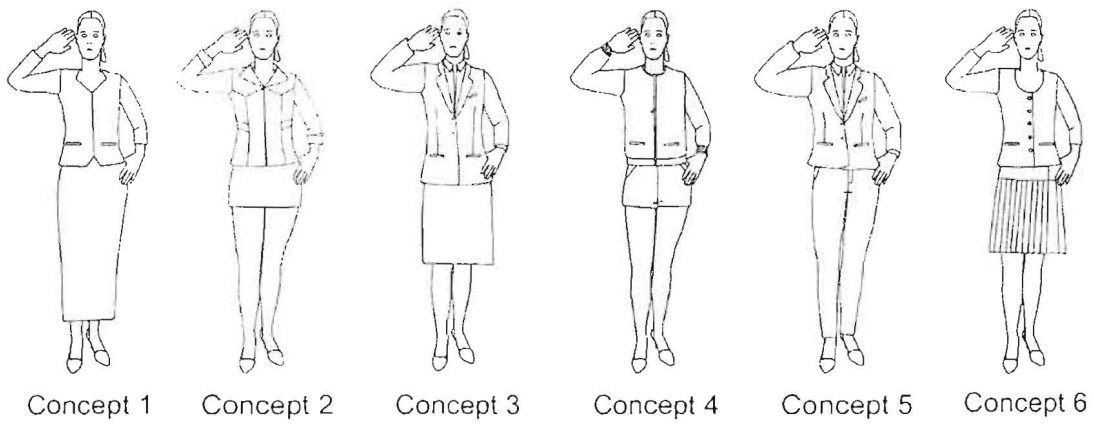
4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan proses pengumpulan dan pengolahan data, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu perlunya dilakukan analisis dan juga evaluasi terhadap rancangan seragam pramugari dan juga perlengkapan lainnya dengan memperhatikan aspek ergonomi didalamnya. Perbaikan terhadap hal-hal yang dianggap sangat vital seperti masalah material dan desain baju seragam yang digunakan oleh pramugari sudah mendesak dilakukan oleh semua maskapai penerbangan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa rancangan baju seragam pramugari tidak hanya dipandang dari sisi estetika dan juga nilai terhadap citra sebuah maskapai penerbangan itu sendiri, namun yang tidak kalah pentingnya adalah bahwa baju seragam itu juga selain menjadi suatu kebanggaan karena merasa memiliki perusahaan yang tinggi dari seorang pramugari, harus memasukkan aspek kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan pramugari saat memakai baju seragam tersebut. Penelitian selanjutnya adalah melakukan eksplorasi lebih lanjut berkaitan dengan masalah desain baju seragam pramugari ini dengan lebih mengedepankan “evidence” serta juga sumber data dan informasi bukan saja dari pihak pramugari namun juga dari pihak manajemen, desainer dan juga organisasi yang berkaitan dengan hal ini yaitu Perhimpunan Ergonomi Indonesia (PEI).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cathay Pacific New Uniform Factsheet, 2010
- [2] Lacroix, C., The New Air France Uniform, April 2005
- [3] Logie, A., VanDerDoe, L., and Ryan, A., Musculoskeletal injuries (MSIs) to flight attendants, 1998 Workers' Compensation Board of British Columbia.
- [4] New JAL Group Uniforms from April 2004, Japan Airlines
- [5] Ono, Y., Watanabe, S., Kaneko, S., Matsumoto, K., and Miyao, M. (1991) Working hours and fatigue of Japanese flight attendants (FA). *J. Human Ergol.* 20: 155-164.
- [6] Reardon, R., Safety and health experience of pilots and flight attendants, Monthly Labor Review, April 1992
- [7] Santos, M., Rebelo, F., Santos, R., And Teles, J., Flight Attendant Uniform Concept Preference Study Using Kansei Ergonomics, Keer 2010, Paris | March 2-4 2010, International Conference On Kansei Engineering And Emotion Research 2010
- [8] Waldock, W.D., Uniform Material Affect Flight Attendant Safety and Ability to Help Passengers Evacuate Burning Aircraft, Cabin Crew Safety, Vol 33 No. 2 tahun 1999

LAMPIRAN



Gambar 1. Konsep Seragam Pramugari (Santos dkk., 2010)



Gambar 2. Seragam Pramugari Beberapa Maskapai Penerbangan di Indonesia (dari berbagai sumber)