

**EKSISTENSI MAKELAR TIKET PADA PENERBANGAN
DOMESTIK DI BANDARA JUANDA, SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Fi3 PW 92/05
Irw
e



**DI SUSUN OLEH:
DEDY A IRWANTO
070110781 - S**

**PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**EKSISTENSI MAKELAR TIKET PADA PENERBANGAN
DOMESTIK DI BANDARA JUANDA, SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Telah Diujikan dan Dipertahankan di Hadapan

Tim Penguji Pada Tanggal

19 Juli 2005

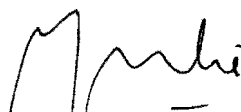
Tim Penguji Terdiri Atas

Dosen Penguji I



Andy Umardiono S.Sos
NIP. 132 230 985

Dosen Penguji II



Dian Yulie R. S.Sos M.M
NIP. 132 230 966

ABSTRAKSI

Tiket penerbangan adalah salah satu produk dari maskapai penerbangan baik itu maskapai domestik maupun maskapai internasional. Dalam distribusi tiket, maskapai memiliki regulasi atau peraturan standar yang diterapkan untuk mencapai target pendapatan secara maksimal disamping pelayanan secara profesional yang harus dimiliki setiap maskapai penerbangan. Berbicara tentang adanya peraturan yang ada di setiap maskapai selalu berbeda tetapi memiliki satu tujuan untuk mendapat hasil yang maksimal dalam distribusi tiket dan pelayanannya pada penumpang. Akan tetapi konsumen cenderung tidak terlalu mengetahui peraturan itu dan tidak ingin untuk disibukkan oleh segala prosedur maskapai dalam mendapatkan tiket penerbangan. Dalam situasi seperti ini muncul sekelompok orang yang mencoba mencari keuntungan dengan menawarkan tiket penerbangan sekaligus dengan pelayanan pengurusan hingga konsumen tidak perlu merasa disibukkan dengan aturan-aturan maskapai, mereka adalah makelar / calo tiket penerbangan yang muncul khusus pada penerbangan domestik di bandara Juanda, Surabaya.

Penelitian ini mengambil fenomena kemunculan makelar tiket tersebut serta dampak apapun yang ditimbulkan oleh keberadaan mereka di Bandara Juanda, Surabaya. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang memberikan gambaran dan penjelasan secara lengkap tentang keberadaan makelar tiket di Bandara Juanda, Surabaya.

Penelitian ini memberi hasil tentang peran makelar tiket dan dampak keberadaannya terhadap maskapai, dan konsumen, yaitu makelar tiket bisa disebut sebagai distributor di luar maskapai yang menyalurkan tiket penerbangan dari maskapai kepada konsumen. Makelar juga bisa disebut sebagai penjual tiket penerbangan karena mereka membeli tiket terlebih dahulu pada maskapai lalu dijual dengan harga yang bervariasi tergantung persediaan dan permintaan di pasar. Adapun hasil penelitian ini tidak lepas dari tanggapan konsumen tentang adanya makelar tiket dan pelayanan yang didapat. tanggapan konsumen tersebut adalah bermacam-macam ada yang beranggapan bahwa makelar tiket itu merugikan karena dengan mereka (makelar) membeli tiket pada maskapai maka persediaan tiket di maskapai menjadi berkurang atau bahkan habis akibatnya makelar bisa memainkan harga seandainya. Namun ada pula yang beranggapan bahwa makelar itu cukup bermanfaat karena apabila konsumen sudah mengenal makelar tiket langganannya mereka, maka konsumen tersebut akan mendapatkan pelayanan dan ketersediaan tiket yang baik dan juga segala urusannya bisa lebih cepat dibersihkan oleh jasa makelar tiket.

Penelitian inipun memberikan hasil tentang dampak keberadaan calo di bandara Juanda sebagai suatu fenomena, yaitu beralihnya kepercayaan konsumen dari regulasi reservasi dan tiketing Airlines yang dianggap tidak fleksibel dalam pelayanannya pada konsumen. Lalu berpindah pada calo tiket yang bisa memenuhi harapan konsumen yang beraneka ragam.