

## **GAYA HIDUP PRAMUGARI**

**“Gaya Hidup Konsumtif & Perilaku Konsumtif Pada Pramugari  
Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia”**

**TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh :

**VITA PUSPORINY**

**NIM. 071310213026**

**DIII KEPARIWISATAAN/BINA WISATA  
PEMINATAN USAHA PERJALANAN WISATA**

**DEPARTEMEN BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SEMESTER GENAP 2015/2016**

# **GAYA HIDUP PRAMUGARI**

**“Gaya Hidup Konsumtif & Perilaku Konsumtif Pada Pramugari  
Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia”**

**Tugas Akhir**

**Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi D3 pada Fakultas  
Vokasi Universitas Airlangga**

**DISUSUN OLEH:**

**VITA PUSPORINY**

**071310213026**

**PROGRAM STUDI D3 KEPARIWISATAAN/BINA WISATA**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS VOKASI**

**SURABAYA**

**SEMESTER GENAP TAHUN 2016-2017**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis menyatakan bahwa bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah di publikasikan atau ditulis oleh individu selain penulis kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam Tugas Akhir ini.

Surabaya, 23 Juni 2016

Penulis



Vita Pusporiny

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**TUGAS AKHIR**

**GAYA HIDUP PRAMUGARI/PRAMUGARA**

**(GAYA HIDUP KONSUMTIF & PERILAKU KONSUMTIF  
PADA PRAMUGARI MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA  
INDONESIA)**

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 23 Juni 2016

Dosen Pembimbing



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.

NIP. 197512232003122001

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini telah diujikan dan disahkan Dosen Penguji

Program Studi DIII Kepariwisataaan/ Bina Wisata

Pada Tanggal : 23 Juni 2016

Hari : Kamis

Jam : 13.00

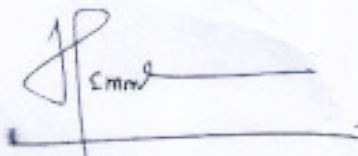
Dosen Penguji I



Dr. Sri Endah Nurhidavati, S.Sos., M.Si

NIP. 197012101998032002

Dosen Penguji II



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.

NIP. 197512232003122001

## **“MOTTO”**

**MAN JADDA WAJADA**

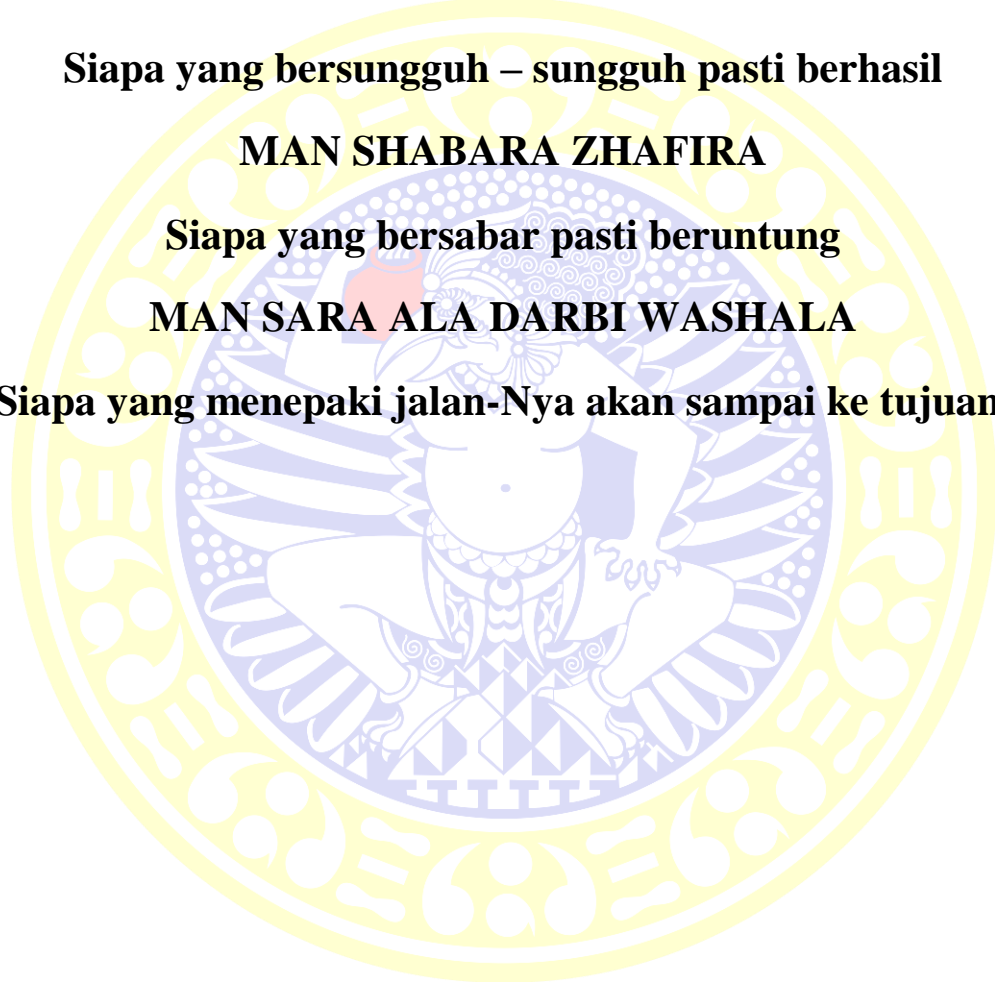
**Siapa yang bersungguh – sungguh pasti berhasil**

**MAN SHABARA ZHAFIRA**

**Siapa yang bersabar pasti beruntung**

**MAN SARA ALA DARBI WASHALA**

**Siapa yang menepaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan.**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Papa, mama dan masku satrio
- Keluarga besarku yang ada di Surabaya, Jakarta, Bandung.
- Untuk D3 Pariwisata Unair
- Semua orang – orang yang kusayangi dan kucintai
- Dan semua pramugari khususnya Pramugari Garuda Indonesia yang telah sabar, senantiasa membantu hingga selesainya Tugas Akhir ini.

**ABSTRAK**

Pramugari adalah *front linner* dari perusahaan penerbangan yang dituntut untuk senantiasa menjaga penampilan. Tuntutan profesi tersebut ditambah dengan keinginan untuk tampil menarik mengarahkan pramugari berperilaku konsumtif. Penelitian ini melihat pengaruh positif gaya hidup terhadap gaya hidup hedonis pada Pramugari Maskapai Penerbangan “Garuda Indonesia”. Awak cabin / pramugari diyakini menjadi salah satu yang cukup memberikan keuntungan bagi para produsen barang – barang bermerek. Pada usia tersebut, mereka cenderung menciptakan suasana yang mendukung perkembangannya dalam proses kehidupan dengan menampilkan dan mengembangkan gaya hidup tertentu sebagai usaha untuk menemukan jati dirinya. Diantaranya adalah dengan menggunakan barang – barang yang memiliki merek atau “prestis’ agar dapat dilihat dan dinilai oleh rekan – rekan atau orang disekitarnya. Pramugari menjadi salah satu aktornya. Dimana pada saat ini sedang marak gaya hidup dikalangan pramugari dengan memprioritaskan merek. Perilaku konsumtif sebagian besar memang dilakukan kaum wanita. Perilaku konsumsi wanita yaitu lebih tertarik pada warna dan bentuk, bukan pada hal teknis dan kegunaannya, mudah terbawa arus bujukan penjual, cepat merasakan suasana toko, dan senang melakukan kegiatan berbelanja walau hanya windows shopping (melihat-lihat tetapi tidak membeli). Dari fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk mengetahui dibalik tindakan dengan membeli barang – barang mewah sehingga dia menjalani gaya hidup brand – minded. Gaya hidup sering dihubungkan dengan kelas sosial ekonomi dan menunjukkan citra seseorang. Gaya hidup yang ditunjukkan dalam variasi keputusan citra rasanya. Dalam hal merek, merek bukanlah sekedar nama. Di dalamnya terkandung sifat, makna, arti dan isi produk bersangkutan. Bahkan dalam perkembangannya lebih lanjut merek akan menandai simbol dan status dari produk tersebut. Rumusan masalah yaitu Bagaimana gaya hidup konsumtif pada pramugari maskapai penerbangan Garuda Indonesia ?



Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam mendapatkan informasi tentang Gaya hidup pramugari tipe penelitian deskriptif dan pendekatan yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis, sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan melibatkan 3 orang pramugari Maskapai Penerbangan “Garuda Indonesia”. Instrumen penelitian berupa kuesioner gaya hidup hedonis dan perilaku konsumtif. Pengaruh positif signifikan gaya hidup hedonis terhadap perilaku konsumtif pada Pramugari Maskapai Penerbangan “Garuda Indonesia”. Semakin tinggi gaya hidup hedonis pada Pramugari Maskapai Penerbangan “Garuda Indonesia”, maka semakin tinggi perilaku konsumtifnya. Dari hasil penelitian, didapatkan jawaban bahwa mereka memilih menjalani gaya hidup brand – minded karena ingin mendapatkan pengakuan dari lingkungan sekitarnya, mendapatkan kualitas yang bagus, merasa lebih percaya diri, dan menimbulkan rasa bangga pada dirinya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas segala rahmat dan nikmat yang telah ALLAH SWT berikan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul *Gaya Hidup Konsumtif & Perilaku Konsumtif Pada Pramugari Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi D3 Kepariwisata/Bina Wisata, dan lagi – lagi ini merupakan hal yang mustahil untuk dapat tercapai tanpa adanya ridho Allah SWT yang selalu memberikan jalan terang dan mempermudah seluruh rangkaian proses penyusunan dari awal hingga akhir. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa partisipasi berbagai pihak. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Bu Emma Suriani selaku dosen pembimbing, yang selalu sabar dan berkenan membantu peneliti dalam memberikan masukan selama perancangan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.

Cukup banyak waktu yang tersita dan tidak sedikit hambatan dan problema yang penulis hadapi dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Namun berkat rahmat Allah SWT serta dorongan dari papa dan mama tercinta, serta bantuan moril maupun materiil dari semua pihak, penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, meskipun masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Penulisan Tugas Akhir ini juga merupakan salah satu syarat akademik untuk meraih gelar A.M.D Kepariwisata di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Adapun berbagai kritik serta saran dari semua pihak sangat diharapkan peneliti demi kesempurnaan Tugas Akhir ini, karena Tugas Akhir tidaklah terlepas dari segala kekurangan atau kesalahan. Semoga Tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Terselesainya Tugas akhir ini juga tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti untuk

menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan lancar. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu diantaranya :

1. Untuk kedua orang tua saya papa, mama dan masku yang selalu memberikan semangat dan keyakinan kepada saya agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Yang terhormat, Pak Andi Umurdiono selaku ketua program studi Kepariwisata/Bina Wisata. Terimakasih yang tak terhingga atas arahan, bimbingan, dukungan dan masukan hingga kesabarannya dalam membimbing penulis.
3. Terimakasih kepada Bu Emma Suriani selaku dosen pembimbing yang tiada henti – hentinya sabar dan selalu perhatian. Dan terimakasih juga kepada seluruh dosen yang pernah memberi saya kuliah, mengajarkan ilmunya kepada saya, baik itu dosen yang berasal dari prodi kepariwisataan maupun prodi lainnya. Semoga ilmu yang telah anda berikan barokah.
4. Para Pramugari yang cantik2 makasih buat waktunya yang sering diganggu diajak pergi kemana-mana hehe... Teh bianka, mba amadea, mba rahel.. Semua staff crew cabin pramugari Garuda Indonesia Surabaya.. Terimakasih waktunya..
5. Terimakasih kepada sahabatku Ella, tiya, nanda, Dea, Esty, wildan, Dedy dan Afan yang selalu setia menjadi sahabat dikala senang maupun susah. Supportmu ke aku full banget.
6. Keluarga Pariwisata tercinta, aku bangga menjadi bagian dari kalian. Terima kasih banyak atas semuanya, kalian mengajarkanku akan indahnyanya kebersamaan.
7. Terimakasih kepada Pak Joni , Bunda dan Mbak dita yang selalu sabar kalo aku tanya2, telah mengajarkan berbagai ilmu serta memberikan dukungan yang tak ternilai, terimakasih banyak.

8. Terimakasih kepada sahabat – sahabat upw yunita, nindya,vidya,okta, wira, fabian dan novan yang selalu menjadi sahabat setia di UPW.
9. Makasih buat Rifaldi, Hari, Mas danny, Mas Rama yang lagi berlayar tapi masih sempat buat terus nyemangatin aku hingga selesainya tugas akhir ini.
10. Makasih buat Andika, Fadli, Setiawan, Novan yang dulunya pernah bikin aku semangat di UPW.. aku senang bisa berkenalan sama kalian semuaa hehe..
11. Kepada semua pihak yang belum tercantum , terimakasih atas bantuan, dukungan, serta doanya ya..

Akhir kata, atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis peserta secara ikhlas, penulis ucapkan terimakasih banyak dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat berkat dan hidayahnya kepada kita semua.

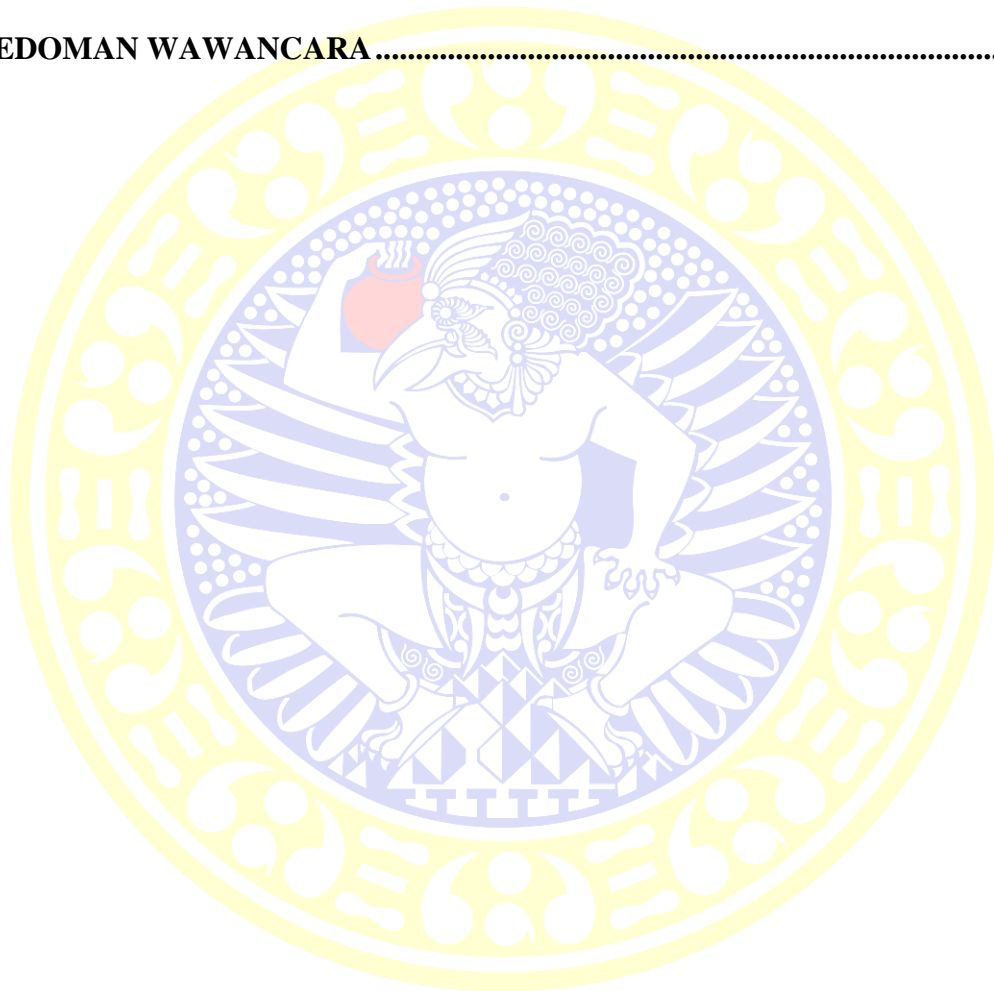
Surabaya, 23 Juni 2016

Vita Pusporiny  
071310213026

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian Tugas Akhir .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian Tugas Akhir .....	11
1.4. Kerangka Pemikiran.....	13
1.5. Metodologi Penelitian .....	34
1.6. Batasan Konsep.....	36
1.7. Teknik Penentuan Lokasi.....	37
1.8. Teknik Pemilihan Informan .....	38
1.9. Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.0 Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
2.1. Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan .....	44
2.1.2 Visi Perusahaan.....	53
2.1.3 MisiPerusahaan .....	53
2.1.4 Nilai Budaya PT.Garuda Indonesia .....	53
2.1.5 Perkembangan Bandara Juanda Surabaya .....	54
2.1.6 Operasional Bandar Udara .....	56
2.1.7 Struktur Organisasi Garuda Indonesia.....	58

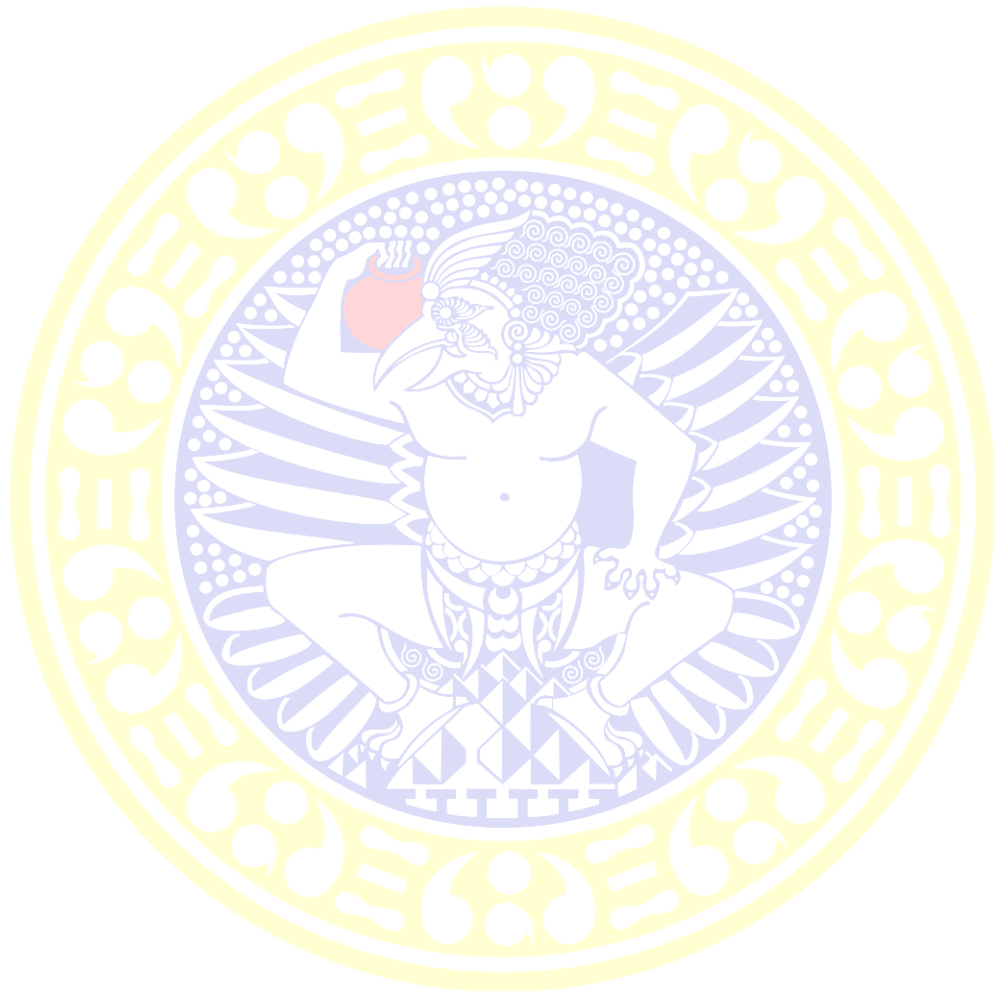
<b>BAB III PENYAJIAN DAN INTERPRETASI DATA.....</b>	<b>63</b>
3.1. Gaya Hidup Dan Perilaku Konsumtif Pramugari .....	63
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
4.1. Kesimpulan .....	75
4.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA.....</b>	<b>78</b>



**DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran..... 13

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Garuda Indonesia ..... 58



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Dewasa ini globalisasi sudah merambah ke seluruh bangsa-bangsa di dunia termasuk Indonesia. Globalisasi terjadi hampir diseluruh aspek kehidupan termasuk bidang sosial ekonomi yang dapat dikatakan telah meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Namun demikian globalisasi juga berdampak pada berubahnya tata nilai hidup manusia. Yang pertama adalah sifat individualisme, yaitu sifat yang mementingkan diri sendiri. Hal ini sangat bertentangan dengan budaya Indonesia yang lebih mengutamakan kebersamaan. Sifat individualisme mengingkari kodrat manusia sebagai makhluk sosial. Yang kedua adalah hedonisme, yaitu gemar hurahura. Kehidupan hanya digambarkan sebagai kesenangan belaka dan tidak ada kerja keras. Ketiga sekularisme, yaitu sikap yang memisahkan antara agama dan urusan dunia. Agama hanya di pandang sebagai proses ritual yang kadang-kadang bertentangan dengan kesenangan dunia. Dan yang terakhir adalah konsumerisme, yaitu sifat menghamburhamburkan uang untuk sesuatu yang tidak perlu. Barang lebih di tentukan oleh gaya bukan fungsinya Perkembangan industri yang pesat pada era globalisasi ini membuat penyediaan barang masyarakat menjadi berlimpah. Dengan begitu masyarakat akan dengan mudah tertarik untuk mengonsumsi barang karena banyak sekali



pilihan yang ada. Barang-barang yang dahulu dianggap kebutuhan sekunder, berubah menjadi kebutuhan primer, dan barang-barang mewah telah menjadi kebutuhan sekunder, bahkan malah menjadi kebutuhan primer. Sama halnya dengan barang-barang kebutuhan tersier, pada saat ini juga telah banyak yang menjadi kebutuhan utama, yang biasanya berupa fasilitas fasilitas yang membuat kesenangan semata seperti tempat karaoke, tempat hiburan malam dan lain sebagainya. Dalam era globalisasi yang semakin memuncak ini dan makin meluas serta menguasai segal aspek kehidupan didunia menyebabkan negara – negara di seluruh bumi khususnya di Indonesia untuk saling berlomba – lomba untuk mencapai pertumbuhan dan kemajuan yang diharapkan salah satunya dari sekian banyak yang diharapkan adalah pertumbuhan dan kemajuan di sektor perekonomian. Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang juga berusaha untuk memenuhi sektor pereknomian itu.

Pariwisata sebagai salah satu perekonomian yang bukan saja sebagai penghasil devisa, tetapi juga diharapkan dalam perannya yang dapat disumbangkan guna mencapai tujuan pembangunan nasional khususnya sebagai penggerak perluasan lapangan kerja, pemerataan pendapatan dan menupuk rasa cinta tanah air. Dengan melihat kenyataan ini dapat menyebabkan perkembangan yang bagus khususnya di sektor pariwisata di Indonesia yang tidak bisa diabaikan lagi. Bahkan potensianya untuk semakin berkembang dan bertumbuh. Namun pertumbuhan dan perkembangan di sektor pariwisata tidak terlepas dari dukungan peran serta dari beberapa pihak terkait mulai dari pemerintah, swasta dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Transportasi atau pengangkutan

mempunyai arti sebagai media atau alat pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pengangkutan ini merupakan suatu gerakan dari tempat asal, dari mana kegiatan dimulai, ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Sistem yang digunakan untuk mengangkut barang – barang dengan menggunakan alat angkut tertentu adalah disebut moda transportasi. Dalam moda transportasi, moda transportasi terdapat tiga moda yang digunakan transportasi, yaitu : Pengangkutan melalui laut, pengangkutan melalui darat, pengangkutan melalui udara.

Ketiga jenis pengangkutan tersebut mempunyai sifat jasa, operasi, dan biaya yang berbeda – beda tentunya. Disamping itu, transportasi juga merupakan sarana yang cukup penting bagi perkembangan industri pariwisata. Indonesia adalah negara yang kaya akan kebudayaan dan tradisi, dengan keindahan alamnya yang dapat menarik perhatian wisatawan asing maupun domestik. Oleh karena ini keberadaan transportasi harus memberikan keamanan, kenyamanan dan kepuasan bagi penumpangnya. Mengingat bahwa pariwisata merupakan penghasil devisa yang cukup besar dari hasil kunjungan wisatawan ke Indonesia, maka diperlukan pengawasan dan perbaikan dari segi transportasi nasional demi mendukung Industri pariwisata. Transportasi merupakan salah satu unsur terpenting dalam dunia pariwisata, sebab tanpa adanya transportasi yang memadai dalam kegiatan pariwisata tidak dapat berjalan dengan lancar bahkan mungkin tidak tepat waktu. Maka dari itu, pelayanan yang menggunakan jasa transportasi harus lebih ditingkatkan dalam rangka menjaring serta mempertahankan pelanggan yang dimiliki. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dalam kebutuhan

berwisata, baik itu konsumen domestik atau mancanegara, maka terbentuklah usaha yang bergerak dalam bidang pariwisata, sehingga terbentuk industri pariwisata. Salah satu usaha yang bergerak dalam bidang pariwisata adalah usaha dibidang angkutan baik itu angkutan darat, laut maupun udara. Salah satu angkutan yang pada saat digemari oleh wisatawan serta masyarakat adalah angkutan udara. Hal ini disebabkan karena banyaknya keluhan konsumen seperti kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan. Dengan berbagai keuntungan yang diberikan menggunakan angkutan udara serta biaya yang relatif murah membuat konsumen menggunakan jasa angkutan udara sebagai alternatif moda transportasi untuk melakukan perjalanan salah satunya yaitu dengan adanya cabin crew/ pramugari yang sangat membantu / mempermudah selama perjalanan menggunakan angkutan udara.

Menuturkan bahwa kebiasaan dan gaya hidup masyarakat berubah dalam waktu yang relatif singkat menuju ke arah kehidupan mewah dan cenderung berlebihan yang pada akhirnya menimbulkan pola hidup konsumtif . Pola hidup yang konsumtif sangat terlihat dari perilaku pembelian masyarakat. Konsumen membeli barang-barang ataupun jasa yang kurang atau tidak diperlukan sehingga sifatnya menjadi berlebihan. Artinya, seseorang menjadi lebih mementingkan faktor keinginan (*want*) daripada kebutuhan (*need*) dan cenderung dikuasai oleh hasrat keduniawian dan kesenangan material semata (Sumartono, 2002). Perilaku konsumtif yang ditunjukkan dengan perilaku berbelanja yang berlebihan telah membawa dampak buruk bagi lingkungan hidup. Pertama, dari segi input dalam memproduksi suatu produk berarti penggunaan sumber daya yang boros, karena

melebihi takaran yang seharusnya diperlukan. Dampak kedua adalah tingginya aktifitas terakhir perilaku konsumsi yaitu disposisi sebuah produk. Artinya pembuangan produk yang dilakukan oleh konsumen telah berlebihan sehingga lingkungan harus menerima buangan pemakaian produk yang cukup tinggi .

Dampak negatif perilaku konsumtif lainnya yaitu terjadinya pemborosan dan in-efisiensi biaya. Secara psikologis perilaku konsumtif menyebabkan seseorang mengalami kecemasan dan rasa tidak aman. hal ini disebabkan individu selalu merasa adanya tuntutan untuk membeli barang yang diinginkannya akan tetapi kegiatan pembelian tidak ditunjang dengan finansial yang memadai sehingga timbulnya rasa cemas karena keinginannya tidak terpenuhi.

Perilaku konsumtif sebagian besar memang dilakukan kaum wanita. Perilaku konsumsi wanita yaitu lebih tertarik pada warna dan bentuk, bukan pada hal teknis dan kegunaannya, mudah terbawa arus bujukan penjual, cepat merasakan suasana toko, dan senang melakukan kegiatan berbelanja walau hanya *windows shopping* (melihat-lihat tetapi tidak membeli). Fenomena ini juga terjadi pada wanita yang berprofesi sebagai Pramugari. Sebagai front liner dari sebuah perusahaan penerbangan yang berhadapan langsung dengan penumpang atau pemakai jasa penerbangan, Pramugari dituntut untuk selalu berpenampilan menarik, memiliki postur tubuh proporsional dan juga memiliki intelegensi yang baik. Perusahaan penerbangan pada umumnya memberlakukan peraturan yang ketat untuk menjaga penampilan diri para Pramugari seperti penuturan captain WN kepada peneliti mengenai Pramugari berperan penting sebagai front liner

sebuah perusahaan penerbangan maka untuk menjaga penampilan diri Pramugari dilakukan pengukuran secara berkala.

Pada kenyataannya bukan hanya karena tuntutan dari perusahaan namun wanita menyadari penampilan fisik yang menarik sangat membantu statusnya dalam bidang bisnis maupun perkawinan. Status pada dasarnya mengarah pada posisi yang dimiliki seseorang dalam sejumlah kelompok atau organisasi dan prestige melekat pada posisi tersebut. Berger menjelaskan status berarti berhubungan dengan peran seseorang. Dalam menjalankan perannya sebagai Pramugari, tingginya standar yang ditetapkan perusahaan penerbangan untuk menjaga penampilan diri seorang Pramugari membuat profesi ini memiliki citra atau image tersendiri di mata masyarakat. Adanya tuntutan profesi juga ditambah dengan keinginan untuk tampil menarik dan menunjukkan status sosial yang ia dapatkan dari menjalani profesi tersebut memaksa beberapa Pramugari untuk berperilaku konsumtif.

Indonesia menuturkan bahwa pendapatan Pramugari berkisar dari 10 sampai dengan 20 juta perbulan dengan pengeluaran terbesar untuk perawatan kecantikan dan berbelanja. Ia kerap kali berbelanja barangbarang mewah yang berasal dari luar negeri yang branded. Penuturan LS diatas sejalan dengan hal yang dikemukakan Chaney (2010) bahwa munculnya perilaku konsumtif disebabkan gaya hidup budaya barat. Pembelian barang bermerek dan mewah yang berasal dari luar negeri dianggap dapat meningkatkan status sosial seseorang. LS gemar berbelanja barang-barang bermerek dengan harga relatif mahal untuk kepuasan dirinya dan demi menunjang penampilannya yang

notabene membawa image dari perusahaan tempat dia bekerja menjalani profesi sebagai Pramugari.

Perilaku konsumtif merupakan kecenderungan individu untuk membeli atau mengonsumsi barang yang sebenarnya kurang diperlukan secara berlebihan serta tidak didasari atas pertimbangan rasional. Apabila perilaku tersebut dibiarkan terus-menerus akan mengakibatkan terjadi tindakan pemborosan. Implikasi perilaku konsumtif pada pembentukan kehidupan masyarakat yang etis yakni seorang yang berperilaku konsumtif merasa tidak cukup dengan apa yang dimilikinya. Hal ini mendorong individu memenuhi standar kebutuhan yang lebih tinggi dari kebutuhan fungsional. Hal ini membuat individu sibuk mementingkan kepentingan pribadi dan tidak sempat memikirkan kepentingan orang lain apalagi untuk berbagi sebagian miliknya dengan orang lain seperti yang diajarkan agama. Dampak lainnya, individu akan memenuhi kebutuhannya dengan segala cara yang tidak etis termasuk melakukan tindakan kriminal seperti pencurian, korupsi, dan lain-lain. Pada Pramugari, fenomena yang terjadi ini dikhawatirkan dapat menjadi persoalan psikologis yang serius ketika perilaku konsumtif tersebut menyebabkan besarnya pengeluaran daripada pendapatan yang mereka dapatkan setiap bulannya. Salah satu akibatnya tagihan kartu kredit membengkak ataupun mengandalkan subsidi dari pasangan menjadi alternatif Pramugari untuk menunjang gaya hidup dan perilaku konsumtif yang dilakukan oleh Pramugari.

Kecenderungan perilaku konsumtif dipengaruhi oleh beberapa faktor yang pada intinya dapat dibedakan menjadi dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Salah satu faktor internal yang mempengaruhi perilaku konsumtif adalah

gaya hidup. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Triyaningsih bahwa kebanyakan orang yang melakukan perilaku konsumtif dikarenakan keinginan mengikuti trend gaya hidup. Gaya hidup adalah fungsi dari karakteristik individu yang telah terbentuk melalui interaksi sosial. Secara sederhana, gaya hidup juga dapat diartikan sebagai cara yang ditempuh seseorang dalam menjalani hidupnya, yang meliputi aktivitas, minat, kesukaan/ketidaksukaan, sikap, konsumsi dan harapan. Gaya hidup merupakan pendorong dasar yang mempengaruhi kebutuhan dan sikap individu, juga mempengaruhi aktivitas pembelian dan penggunaan produk. Dengan demikian, gaya hidup adalah aspek utama yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan seseorang dalam membeli produk.

Gaya hidup sering dihubungkan dengan kelas sosial ekonomi dan menunjukkan citra seseorang. Gaya hidup yang ditunjukkan dalam variasi keputusan citra rasanya. Dalam hal merek, merek bukanlah sekedar nama. Di dalamnya terkandung sifat, makna, arti dan isi produk bersangkutan. Bahkan dalam perkembangannya lebih lanjut merek akan menandai simbol dan status dari produk tersebut. Gaya hidup adalah pola dimana orang hidup dan menghabiskan waktu serta uang. Seorang yang cenderung berpenghasilan besar akan dengan mudah mengalokasikan uangnya untuk kesenangan dan kemewahan tanpa memikirkan nominal.

Pada wawancara yang dilakukan peneliti dengan BK seorang Pramugari Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia, diperoleh keterangan bahwa Pramugari memiliki gaya hidup glamour yang berorientasi pada kesenangan. Menjalani gaya hidup yang berorientasi pada kesenangan merupakan salah satu upaya Pramugari

melepaskan kelelahan setelah bekerja. Hal tersebut tidak hanya terjadi pada saat mereka menginap disuatu daerah, akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari pun demikian. Sesama profesi Pramugari dan awak pesawat yang lain yang berbeda airline biasanya mereka saling mengenal dan terkadang juga mengadakan pesta clubbing pada sebuah tempat hiburan malam yang biasa mereka beri sebutan Crew Nite. Dalam acara crew nite ini biasanya diikuti oleh Pramugari dan air crew dari berbagai airline. Kebiasaan senang-senang dan clubbing memang sudah seperti menjadi gaya hidup Pramugari.

Selain itu hal ini disebabkan karena senioritas di maskapai sangat tinggi sehingga para junior mengikuti gaya hidup seniornya dan gaya hidup tersebut akhirnya menjadi sebuah warisan bagi juniornya. Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian yang menemukan bahwa tingginya intensitas komunikasi dengan peer group dapat mempengaruhi wanita pada pembentukan sikap dan identitas dirinya yang diwujudkan dalam gaya hidup tertentu. Berdasarkan gambaran tentang perilaku atau gaya hidup Pramugari di atas, mereka telah memiliki nilai yang menetap, dimana nilai menurut Kluckhohn (Mulyana, 2004) adalah konsepsi tersurat dan tersirat yang sifatnya membedakan individu atau ciri-ciri kelompok dari apa yang diinginkan, yang mempengaruhi tindakan, pilihan terhadap cara, tujuan antar dan tujuan akhir.

Nilai diperoleh dari hasil belajar dan pembentukannya dipengaruhi oleh kelompok referensi (reference group) yang dalam hal ini adalah senior sebagai referensi perilaku pada Pramugari dan juga model penting bagi dirinya. Nilai yang ada pada Pramugari dalam konteks budaya mengarahkan mereka pada perilaku



yang secara umum konsumtif, dimana mereka melakukan tindakan-tindakan untuk mencapai kesenangan. Nilai yang mengarahkan individu untuk mencapai kesenangan atau menikmati hidup menurut Schwartz (wikipedia, 2006) disebut Hedonisme. Gaya hidup hedonis yang ada pada Pramugari ini mengarahkan aktivitasnya untuk mencari kesenangan hidup dan aktivitas tersebut berupa menghabiskan waktu di luar rumah, lebih banyak bermain, senang pada keramaian kota, senang membeli barang yang kurang diperlukan dan selalu ingin menjadi pusat perhatian. Pada satu sisi, banyak orang menilai bahwa gaya hidup dan kehidupan hedonis, pada dasarnya, merupakan penyakit sosial. Penyakit yang muncul karena manusia telah kehilangan orientasi kemanusiaan serta kepekaan pada situasi dan kondisi sosial-kultural masyarakat di sekitarnya yang masih bergemilang kemiskinan dan kebodohan.

Akan tetapi fenomena ini menjadi bertambah menarik untuk dibahas bahwa pada sisi lain, pada orang-orang yang memperlihatkan atau mempraktekkan gaya hidup dan kehidupan hedonis termasuk wanita yang berprofesi sebagai Pramugari, mereka berpendapat bahwa apa yang mereka lakukan tersebut sebagai sesuatu yang wajar dan merupakan urusan pribadi berada pada wilayah private seseorang; jadi tidak perlu diperdebatkan. Semua yang mereka lakukan itu, karena mempunyai kelebihan dari orang lain. dan dengan kelebihan tersebut, mereka harus mendapat kesenangan, kenikmatan, serta gemerlapan, yang penting tidak merugikan serta mengganggu orang lain. Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

**“Bagaimana gaya hidup konsumtif pada pramugari maskapai penerbangan Garuda Indonesia.**

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya hidup konsumtif pada pramugari maskapai penerbangan Garuda Indonesia ?

## **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1.3.1 TUJUAN**

Dalam penulisan karya tulis ini, adapun yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup konsumtif pada pramugari maskapai penerbangan Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui gaya hidup pramugari pada saat diluar jam terbang / off air.

### 1.3.2 MANFAAT

Adapun manfaat-manfaat yang diperoleh dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Peneliti

- a. Mampu memberikan wawasan dan informasi tentang upaya-upaya yang dilakukan pramugari PT Garuda Indonesia Airlines Surabaya untuk menarik konsumen.
- b. Dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada PT Garuda Indonesia Airlines yang berada di Surabaya, sebagaimana sang penulis tentang apa yang telah didapatkan hasil dari penelitian ini.
- c. Penulis dapat mengimplementasikan teori yang diterima di bangku perkuliahan program studi DIII Pariwisata Unair.

#### 2. Universitas Airlangga

Sebagai bahan referensi serta koleksi perpustakaan serta dapat memberikan tambahan wawasan mengenai peran serta dalam rangka menunjang pertumbuhan pariwisata di Indonesia.

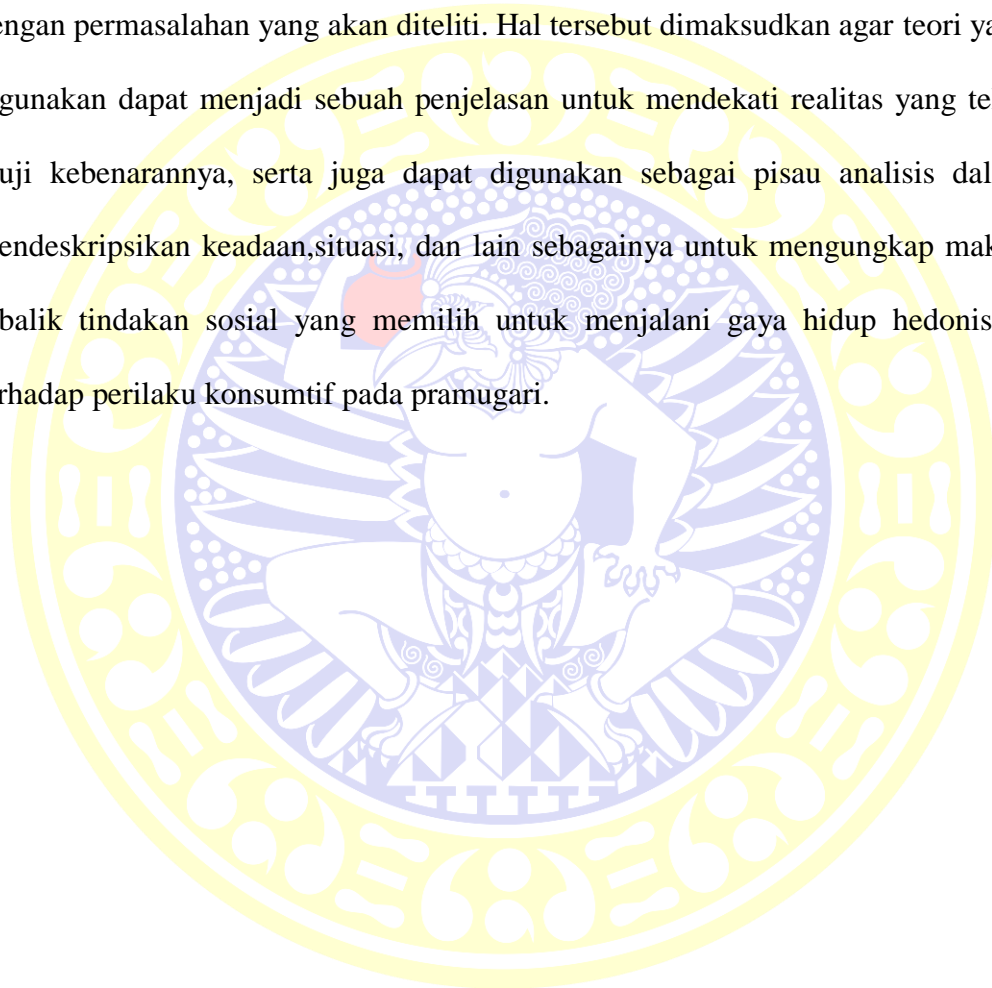
#### 3. Pembaca

Untuk dapat mengetahui cara kerja disuatu perusahaan airlines dalam memberikan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian tentang gaya hidup konsumtif terhadap pramugari sehingga dapat

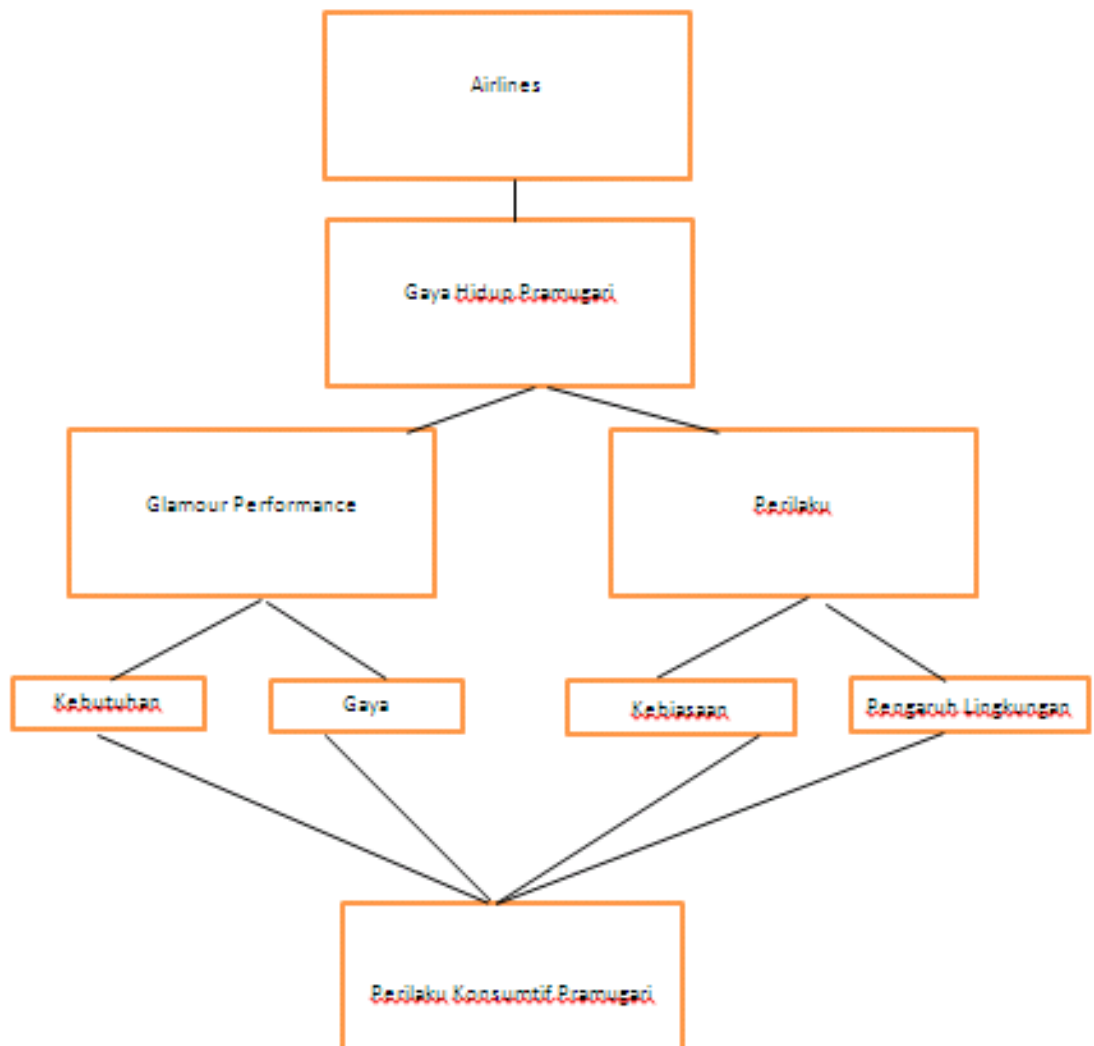
mengerti dan tau betul kinerja suatu jasa perusahaan penerbangan Garuda Indonesia Airlines

#### 1.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hal tersebut dimaksudkan agar teori yang digunakan dapat menjadi sebuah penjelasan untuk mendekati realitas yang telah diuji kebenarannya, serta juga dapat digunakan sebagai pisau analisis dalam mendeskripsikan keadaan, situasi, dan lain sebagainya untuk mengungkap makna dibalik tindakan sosial yang memilih untuk menjalani gaya hidup hedonisme terhadap perilaku konsumtif pada pramugari.



Bagan 1.1  
Kerangka Pemikiran



Airline adalah sebuah organisasi atau perusahaan yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. Mereka menyewa atau memiliki pesawat terbang untuk menyediakan jasa tersebut dan dapat membentuk kerja sama atau aliansi dengan maskapai lainnya untuk keuntungan bersama.

Gaya hidup secara luas didefinisikan sebagai cara hidup yang diidentifikasi oleh bagaimana orang menghabiskan waktu mereka (aktivitas), apa yang mereka anggap penting dalam lingkungannya (ketertarikan), dan apa yang mereka pikirkan tentang diri mereka sendiri dan juga dunia disekitarnya (pendapat). Gaya hidup suatu masyarakat akan berbeda dengan masyarakat yang lainnya. Bahkan dari masa ke masa gaya hidup suatu individu dan kelompok masyarakat tertentu akan bergerak dinamis. Namun demikian, gaya hidup tidak cepat berubah, sehingga pada kurun waktu tertentu gaya hidup relatif permanen. Gaya hidup bisa merupakan identitas kelompok. Enggel 2008, berpendapat bahwa *life style* merupakan fungsi dari seluruh kepribadian, motivasi, dan hasil belajar yang ada dalam diri individu. Gaya hidup merupakan pola hidup seseorang dalam kehidupan sehari-hari yang dinyatakan dalam kegiatan, minat dan berpendapat atau opini yang bersangkutan. Gaya hidup melukiskan “keseluruhan pribadi” yang berinteraksi dengan lingkungan.

### **A. Aspek-aspek**

Aspek-aspek dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Enggel, dkk (1995) yaitu:

#### 1. Minat

Ialah suatu yang menarik dari lingkungan sehingga individu merasa senang untuk memperhatikannya. Minat dapat muncul terhadap suatu objek, peristiwa atau topik yang menekankan pada unsur kesenangan hidup. Minat gaya hidup hedonis dapat berupa ketertarikan individu terhadap barang-barang mahal dan mewah, perhatian khusus pada nilai prestise yang dimiliki suatu barang atau aktivitas serta keinginan individu untuk melakukan berbagai aktivitas atau perilaku yang mewakili gaya hidup yang diinginkannya.

## 2. Aktivitas

Aktivitas ialah sebagai cara individu mempergunakan waktunya yang berwujud tindakan nyata dalam kegiatan yang bertujuan mencari kesenangan semata dengan konsekuensi biaya cukup besar, aktivitas dapat berupa berbelanja dengan harga mahal dan frekuensi yang cukup sering. Menghabiskan malam ditempat hiburan khusus dengan biaya mahal serta kegiatan rutin seperti makan, minum yang dilakukan ditempat-tempat tertentu dengan biaya besar dan menimbulkan kesan mewah.

## 3. Opini

Opini adalah tanggapan baik lisan maupun tulisan yang diberikan individu tentang dirinya sendiri dan produk-produk yang berkaitan dengan kesenangan hidupnya. Opini merupakan cara pandang individu untuk membela dan mempertahankan gaya hidup tersebut, opini sekaligus menjelaskan apa saja hal-hal yang diperukan atau harus dilakukan untuk menunjang gaya hidupnya.

Gambaran individu yang memiliki gaya hidup hedonis yang tinggi adalah individu yang aktivitas, minat dan pendapatnya selalu menekankan pada kesenangan hidup. Hal tersebut diwujudkan dengan banyak menghabiskan waktu diluar rumah, banyak bermain, senang berada dipusat perbelanjaan dan hiburan, senang mengikuti trend mode, senang membeli barang-barang mahal guna memenuhi kesenangannya, selalu berusaha menjadi pusat perhatian, cenderung ikut-ikutan dan peka terhadap inovasi baru (Suryo, 2006).

## **B. FAKTOR-FAKTOR**

### **1. Faktor internal**

#### **a. Sikap terhadap gaya hidup hedonis**

Menggambarkan pengalaman kognitif yang baik maupun tidak baik, perasaan-perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap beberapa objek atau gagasan sikap menempatkan individu pada satu kerangka berpikir menyukai atau tidak menyukai suatu objek, menghampiri atau menjauhi. Sikap hedonis artinya sejauhmana individu memiliki respon aktif, kognitif, konatif terhadap serangkaian pola tingkah laku.

#### **b. Pengalaman dan pengamatan**

Hasil pengamatan seseorang akan membentuk suatu pandangan tertentu terhadap suatu objek, apabila pengamatan ditunjukkan dengan pengalaman yang menghasilkan afek positif seperti rasa senang, bahagia dan nyaman maka akan



muncul penguatan dalam diri seseorang untuk melakukan kembali perilaku atau aktivitas tersebut

c. Kepribadian

Kolter mengartikan bahwa kepribadian sebagai karakter psikologis yang memiliki perbedaan antara individu satu dengan individu lain, cara individu memandang dirinya akan mempengaruhi minat dan perilakunya, begitu juga dengan kepribadiannya, dan cara individu memandang dirinya mencakup penerimaan diri. Seseorang yang memandang dirinya negative, dimana individu memandang bahwa dirinya serba kekurangan, akan mencoba mengisi kekurangan dalam dirinya dengan mengikuti gaya hidup hedonis.

d. Motif

Walgito 2001, motif dirartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri individu yang menyebabkan individu itu bertindak atau berbuat. Perilaku individu yang menyebabkan individu ini bertindak atau berbuat

2. Faktor eksternal

a. Kelompok referensi

Ialah sarana indentifikasi seseorang, dengan atau tanpa perlu menjadi anggota dari kelompok tersebut, dan oleh orang-orang yang bersangkutan digunakan sebagai pembimbing bagi perilakunya yang patut dan tepat, atau dipakai untuk mengembangkan cita-cita tertentu. Kelompok referensi memberikan

pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung dan dijadikan acuan individu.

b. Keluarga

Keluarga memiliki peranan terbesar dalam pembentukan sikap dan perilaku, hal ini disebabkan karena pola asuh orang tua akan membentuk kebiasaan anak yang secara logika merupakan pola hidup. Individu yang tinggal dilingkungan keluarga yang terbiasa dengan gaya hedonis secara tidak sadar telah mengikuti proses pembelajaran dan proses peniruan sehingga akan berpola hidup sama seperti keluarganya.

c. Kelas sosial

Kelompok homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang dan pada anggota dalam setiap jenjang memiliki minat dan tingkah laku yang sama.

d. Kebudayaan

Faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Tinjauan kebudayaan menekankan pada keberadaan unsur-unsur dalam budaya seperti nilai, moral kebiasaan, penghargaan dan ganjaran dalam sistem yang tertentu yang mampu mendorong individu untuk menjalankan gaya hidup.

## Nilai dan Gaya Hidup

Gaya hidup yang berkembang di masyarakat merefleksikan nilai – nilai yang dianut oleh masyarakat itu sendiri. Gaya hidup ditunjukkan oleh perilaku tertentu sekelompok orang atau masyarakat yang menganut nilai – nilai dan tata hidup yang hampir sama. Untuk memahami bagaimana gaya hidup sekelompok masyarakat diperlukan program atau instrumen untuk mengukur gaya hidup yang berkembang. SRI Internasional telah mengembangkan program untuk mengukur gaya hidup ditinjau dari aspek nilai kultural yaitu (1) *outer directed*, (2) *inner directed* dan (3) *need driven*. Program itu disebut sebagai VALS 1 (*value and lifestyle 1*) Outer directed merupakan gaya hidup konsumen yang jika dalam membeli suatu produk harus sesuai dengan nilai- nilai dan norma –norma tradisional yang telah terbentuk. Motivasi pembelian dipengaruhi oleh bagaimana pandangan dan pikiran orang lain atas pembelian itu. Kelompok ini merupakan kelompok konsumen terbesar di Amerika yang mencapai 68%. Konsumen dalam segmen *inner directed*, membeli produk untuk memenuhi keinginan dari dalam dirinya untuk memiliki sesuatu, dan tidak terlalu memikirkan norma – norma budaya yang berkembang. Konsumen kelompok ini berusaha keras untuk mengekspresikan dirinya. Kelompok ketiga yaitu konsumen yang membeli sesuatu didasarkan atas kebutuhan dan bukan keinginan berbagai pilihan yang tersedia. Konsumen kelompok ini disebut sebagai *need driven*. Mereka merupakan kelompok konsumen yang mempunyai pendapatan terbatas.

Fashion berasal dari kata bahasa inggris yang berarti mode, cara, gaya, model dan kebiasaan. sebenarnya pengertian fashion itu sendiri pendapat dari

beberapa orang. ada yang berpendapat fashion adalah busana yang menentukan penampilan seseorang dalam suatu acara tertentu, sehingga terlihat berbeda dari sebelumnya. lalu ada juga yang berpendapat fashion adalah suatu bentuk dari komunikasi dll.

### Model Perilaku Konsumen

Berbicara mengenai perilaku konsumen, pada akhirnya akan sampai pada bagaimana implikasinya terhadap langkah – langkah strategi pemasaran. Dengan perkataan lain, mempelajari perilaku konsumen bertujuan untuk mengetahui dan memahami berbagai aspek yang ada pada konsumen, yang akan digunakan dalam menyusun strategi pemasaran yang berhasil. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen. Faktor pertama adalah konsumen individual. Artinya, pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal – hal yang ada pada diri konsumen. Kebutuhan, persepsi, terhadap karakteristik merek, sikap, kondisi demografis, gaya hidup dan karakteristik kepribadian individu akan mempengaruhi pilihan individu itu terhadap berbagai alternatif merek yang tersedia. Faktor yang kedua yaitu lingkungan yang mempengaruhi konsumen. Pilihan – pilihan konsumen terhadap merek dipengaruhi oleh lingkungan yang mengitarinya.

Ketika seorang konsumen melakukan pembelian suatu merek produk, mungkin didasari oleh banyak pertimbangan. Mungkin saja seseorang membeli suatu merek produk karena meniru teman satu kelasnya, atau juga mungkin karena tetangganya telah membeli terlebih dahulu. Jadi interaksi sosial yang

dilakukan oleh seseorang akan turut mempengaruhi pada pilihan – pilihan merek produk yang dibeli. Faktor ketiga yaitu stimuli pemasaran atau juga disebut strategi pemasaran. Strategi pemasaran yang banyak dibahas adalah satu – satunya variabel dalam model ini yang dikendalikan oleh pemasar. Dalam hal ini, pemasar berusaha mempengaruhi konsumen dengan menggunakan stimuli – stimuli pemasaran seperti iklan dan sejenisnya agar konsumen bersedia memilih merek produk yang ditawarkan. Strategi pemasaran yang lazim dikembangkan oleh pemasar yaitu yang berhubungan dengan produk apa yang ditawarkan, penentuan harga jual produknya, strategi promosinya dan bagaimana melakukan distribusi produk kepada konsumen. Selanjut, pemasar harus mengevaluasi strategi pemasaran yang dilakukan dengan melihat respons konsumen untuk memperbaiki strategi pemasaran di masa depan. Sementara itu konsumen individual akan mengevaluasi pembelian yang telah dilakukannya. Jika pembelian yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya, atau dengan perkataan lain mampu memuaskan apa yang diinginkan dan dibutuhkannya, maka dimasa datang akan terjadi pembelian berulang. Bahkan lebih jauh dari itu, konsumen yang merasa puas akan menyampaikan kepuasannya itu kepada orang lain, dan inilah yang disebut sebagai pengaruh dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*).

### 1. Kebiasaan

Kebiasaan merupakan suatu aktivitas yang sering dilakukan oleh seseorang yang dilakukan secara berulang-ulang baik dalam keadaan sadar ataupun dalam keadaan tidak sadar.

Kebiasaan itu sendiri juga memiliki tiga unsur, yang mana unsur-unsur tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Unsur-unsur tersebut antara lain, yang pertama adalah unsur pengetahuan yang bersifat teoritis mengenai sesuatu yang ingin dikerjakan. Kedua adalah unsur keinginan yang berupa adanya motivasi atau kecenderungan untuk melakukan sesuatu. Ketiga adalah unsur keahlian yang berupa kemampuan atau kesanggupan untuk melakukannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kebiasaan merupakan suatu aktivitas yang sering dilakukan seseorang secara berulang-ulang yang mencakup unsur pengetahuan, keinginan dan keahlian yang dilakukannya secara sadar maupun tidak sadar.

## 2. **Belanja**

Pada mulanya belanja hanya merupakan suatu konsep untuk menunjukkan suatu sikap untuk mendapatkan barang yang menjadi keperluan untuk sehari-harinya dengan jalan menukarkan sejumlah uang sebagai pengganti barang tersebut. Pada saat ini kata belanja itu sendiri telah berkembang artinya sebagai suatu cerminan gaya hidup dan rekreasi di kalangan masyarakat kelas ekonomi tertentu. Belanja juga punya arti tersendiri bagi remaja.

Belanja, adalah kata yang sering digunakan sehari-hari dalam konteks perekonomian, baik di dunia usaha maupun di dalam rumah tangga. Belanja menjadi alat pemuas keinginan mereka akan barang-barang yang sebenarnya tidak mereka butuhkan, akan tetapi karena pengaruh trend atau mode yang tengah

berlaku, maka mereka merasa akan suatu keharusan untuk membeli barang-barang tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kebiasaan belanja sesungguhnya adalah suatu aktivitas untuk mendapatkan barang yang menjadi keperluannya sehari-sehari dengan jalan menukarkan sejumlah uang sebagai pengganti barang tersebut yang mana aktivitas ini sering dilakukan individu secara berulang-ulang.

### **Perilaku Konsumtif**

#### **1. Pengertian Perilaku Konsumtif**

Perilaku konsumtif merupakan kecenderungan manusia untuk melakukan konsumsi tiada batas menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia ( Agustina, 2002 ). Pendapat lain dikemukakan oleh Suprana ( Agustina, 2002 ) yang mengatakan bahwa perilaku konsumtif adalah sebagai kecenderungan seseorang yang berperilaku secara berlebihan dalam membeli sesuatu atau membeli secara tidak terencana. Penyebab perilaku konsumtif adalah semakin membaiknya keadaan sosial ekonomi sebagai masyarakat, membanjirnya barang – barang produksi, efektifnya sarana periklanan termasuk didalamnya media massa berkembangnya gaya hidup, mode, masih tebalnya sikap gengsi, status sosial.

James F. Engel (dalam Mangkunegara, 2002: 3) ”mengemukakan bahwa perilaku konsumtif dapat didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-

barang jasa ekonomis termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut.

Perilaku konsumtif adalah keinginan untuk mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang diperlukan secara berlebihan untuk mencapai kepuasan yang maksimal. Konsumen memanfaatkan nilai uang lebih besar dari nilai produksinya untuk barang dan jasa yang bukan menjadi kebutuhan pokok.

Budaya konsumtif menimbulkan kecanduan dalam belanja. Biasanya orang-orang tidak menyadari dirinya terjebak diantara keinginan dan kebutuhan. Ini bisa menyerang siapa saja, baik perempuan maupun laki-laki.

## **2.Aspek-aspek yang Terkait dengan Perilaku Konsumtif**

Tambunan (2001) berpendapat ada lima aspek yang mendasari perilaku konsumtif, yaitu :

1. Adanya suatu keinginan mengkonsumsi secara berlebihan.
2. Pemborosan

Perilaku konsumtif yang memanfaatkan nilai uang lebih besar dari nilai produknya untuk barang dan jasa yang bukan menjadi kebutuhan pokok. Perilaku ini hanya berdasarkan pada keinginan untuk mengkonsumsi barang-barang yang sebenarnya kurang diperlukan secara berlebihan untuk mencapai kepuasan yang maksimal.

3. Inefisiensi Biaya



Pola konsumsi seseorang terbentuk pada usia remaja yang biasanya mudah terbuju rayuan iklan, suka ikut-ikutan teman, tidak realistis, dan cenderung boros dalam menggunakan uangnya sehingga menimbulkan inefisiensi biaya.

#### 4. Pengenalan kebutuhan

Pengambilan keputusan membeli barang dengan mempertimbangkan banyak hal seperti faktor harga, faktor kualitas, faktor manfaat, dan faktor merk.

#### 5. Emosional

Motif pembelian barang berkaitan dengan emosi seseorang. Biasanya konsumen membeli barang hanya karena pertimbangan kesenangan indera atau bisa juga karena ikut-ikutan.

Berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Tambunan (2001), maka dapat disimpulkan bahwa aspek yang terkait dengan gaya hidup konsumtif yaitu keinginan untuk mengkonsumsi secara berlebihan, pemborosan, inefisiensi biaya, pengenalan kebutuhan dan emosional yang dimiliki oleh individu tersebut.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif**

Menurut Agustina, 2002 ada dua faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian seseorang. Faktor pertama adalah sikap orang lain, faktor ini dapat mengurangi alternatif yang disukai seseorang tetapi tergantung dari intensitas sikap negatif pihak lain terhadap alternatif konsumen dan motivasi konsumen untuk tunduk pada keinginan orang lain. Faktor kedua adalah situasi yang tidak

terduga seperti seseorang yang pernah dikecewakan sehubungan dengan produk yang dibelinya dan keperluan lain yang harus didahului pemenuhannya.

Menurut Agustina, 2002 terdapat dua kekuatan yang mempengaruhi perilaku konsumtif, yaitu :

### 1. Kekuatan Sosial Budaya

#### A. Budaya

Mengacu pada nilai, gagasan dan simbol – simbol lain yang bermakna dan akan membantu individu untuk berkomunikasi, melakukan penafsiran dan evaluasi sebagai anggota masyarakat.

#### B. Kelas Sosial

Kelas sosial didefinisikan sebagai suatu kelompok yang terdiri dari sejumlah orang yang mempunyai kedudukan seimbang dalam masyarakat. Ada tiga golongan kelas sosial : (a) Golongan atas, yang termasuk pengusaha dan pejabat tinggi, (b) Golongan menengah, mengawasi instansi pemerintah dan pengusaha menengah, (c) Golongan bawah, buruh pabrik, pegawai rendah, tukang becak dan pedagang kecil.

Makin keatas status sosial ekonomi seseorang, makin memungkinkan adanya peluang mengkonsumsi barang dan jasa secara lebih banyak, lebih lengkap dan lebih mahal. Nurhandiantomo ( Agustina, 2002 )

### C. Keluarga

Keluarga dapat didefinisikan sebagai suatu unit masyarakat yang terkecil yang perilakunya sangat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan membeli.

#### 2. Kekuatan Faktor Psikologis

- (1) Motivasi, merupakan kekuatan yang terdapat dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut bertindak dan berbuat.
- (2) Persepsi, seseorang termotivasi akan siap bereaksi, bagaimana orang telah dimotivasi ini bertindak adalah dipengaruhi oleh persepsinya mengenai situasi.
- (3) Konsep Diri, didefinisikan sebagai cara bagaimana seseorang melihat dirinya sendiri dalam waktu tertentu sebagai gambaran tentang apa yang dipikirkan.
- (4) Kepribadian, didefinisikan sebagai suatu bentuk dari sifat – sifat yang ada pada diri individu yang sangat menentukan perilakunya, Kepribadian konsumen sangat ditentukan oleh faktor internal dan faktor eksternal dari dirinya.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumtif adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu (faktor internal) dan faktor yang berasal dari luar individu atau faktor lingkungan (faktor eksternal).

### 3. Kebiasaan (Habit)

Kebiasaan merupakan perilaku konsumen yang sering nampak. Kebiasaan dapat didefinisikan sebagai perilaku yang berulang kali dilakukan. Dalam hubungannya perilaku konsumen, kebiasaan didefinisikan sebagai perilaku pembelian yang berulang yang tanpa disertai dengan mencari informasi yang lebih banyak tanpa mengevaluasi pilihan dari alternatif yang tersedia. Jadi, habit merupakan perilaku yang sudah menjadi kegiatan rutin dilakukan. Suatu perilaku berulang dikatakan kebiasaan jika perilaku itu tidak disertai dengan loyalitas. Terdapat beberapa hal yang memungkinkan siklus pembelian habitual menjadi rusak. Pertama, jika perusahaan melakukan reformulasi produk dan merek produk yang telah lama ada. Konsumen yang loyal terhadap merek produk yang lama ada. Konsumen yang loyal terhadap merek produk lama akan merasa bahwa merek baru telah memutuskan hubungan emosional dia dengan merek produk lama. Konsumen yang loyal merasa tidak puas, maka kemungkinan meninggalkan merek produk itu menjadi tinggi, dan dia akan mencoba merek baru yang tersedia di pasar.

Kedua, terdapat merek produk baru di pasar yang mampu menawarkan sesuatu yang lebih dari merek lama. Konsumen akan mengubah kebiasaannya dalam pembelian dengan mencoba membeli produk baru. Dalam keadaan seperti itu, konsumen telah mengubah perilaku pembeliannya dari habitual kepada pembelian yang kompleks, karena sebelum membeli merek baru konsumen terlebih dahulu mencari informasi, mengevaluasinya dan akhirnya memutuskan untuk membeli.

Ketiga, konsumen mungkin mencapai kejenuhan dalam mengkonsumsi merek produk yang biasa dibelinya. Akhirnya konsumen berusaha mencari merek produk yang biasa dibelinya. Akhirnya konsumen berusaha mencari merek produk yang lain yang kira – kira mampu memuaskannya. Perubahan perilaku pembelian seperti itu dikategorikan sebagai perilaku pembelian mencari variasi yang sifatnya rekreasi saja (*variety seeking*)

Keempat, konsumen akan mengubah perilaku pembelian habitualnya ketika merek produk yang diinginkannya tidak tersedia di toko atau outlet penjualan. Ketika merek produk yang diinginkan tidak tersedia, konsumen akan dengan mudah mengganti pembeliannya dengan merek lain. Oleh karena itu, ketersediaan produk di toko atau di outlet penjualan bisa menahan konsumen mengubah perilaku pembelian habitualnya.

#### 4. Pengaruh Lingkungan

Untuk memahami pembuatan keputusan konsumen, terlebih dahulu harus difahami sifat – sifat keterlibatan kosnumen dengan produk. Memahami tingkat keterlibatan konsumen terhadap produk berarti pemasar berusaha mengidentifikasi hal – hal yang menyebabkan seseorang merasa harus terlibat atau tidak dalam pembelian suatu produk. Tingkat keterlibatan konsumen dalam suatu pembelian dipengaruhi oleh kepentingan personal yang dirasakan yang ditimbulkan oleh stimulus. Dengan perkataan lain, apakah seseorang merasa terlibat atau tidak terhadap suatu produk ditentukan oleh apakah dia merasa terlibat atau tidak terhadap suatu prouk ditentukan oleh apakah dia merasa penting

atau tidak dalam pengambilan keputusan pembelian suatu produk. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa ada konsumen yang mempunyai keterlibatan tinggi (*high involment*) dalam pembelian suatu produk, dan juga ada konsumen yang mempunyai keterlibatan yang rendah (*low involvement*) atas pembelian suatu produk.

Assael (1992) mengidentifikasi kapan konsumen mempunyai keterlibatan tinggi terhadap suatu produk sebagai berikut :

1. Apakah produk itu penting bagi konsumen. Dalam hal ini apakah produk itu menjadi citra bagi diri konsumen (misalnya pemilikan mobil merupakan simbol status dan identitas diri).
2. Apakah produk itu secara terus – menerus menarik bagi konsumen. Misalnya kesadaran konsumen pada mode menyebabkan pembelian terhadap pakaian.
3. Apakah produk membawa/ menimbulkan resiko., produk – produk yang mempunyai resiko tinggi baik resiko keuangan maupun resiko sosial, misalnya pembelian rumah, pembelian mobil, pembelian komputer dan sebagainya biasa dikategorikan produk keterlibatan tinggi (*high involvement*).
4. Mempunyai daya tarik emosional. Misalnya konsumen yang menyenangi musik akan terdorong untuk membeli sistem stereo baru.
5. Apakah produk – produk itu bisa diidentifikasi pada norma – norma kelompok. Misalnya produk – produk yang menjadi simbol kelompok.,

seperti Harley Davidson, mobil Mercedes, mobil BMW dan lain sebagainya.

#### 5. Tipe – tipe Keterlibatan

Terdapat dua tipe keterlibatan konsumen yaitu keterlibatan situasional (situasional involvement) dan keterlibatan tahan lama (enduring involvement). Keterlibatan situasional hanya terjadi seketika pada situasi khusus dan temporer sifatnya. Misalnya saja mahasiswa yang ingin melakukan praktek kerja di perusahaan. Pada saat itu dia membutuhkan pakaian untuk dipakai saat praktek kerja yang sebelumnya tidak dimilikinya. Pada saat itu pula dia merasa perlu sekali mempertimbangkan pakaian apa yang perlu dimilikinya. Pada saat itu pula dia merasa perlu sekali mempertimbangkan pakaian apa yang perlu dibelinya agar bisa dipakai untuk praktek kerja. Setelah praktek kerja selesai, mahasiswa tadi tidak lagi memikirkan dan terlibat dalam pembelian pakaian untuk praktek kerja, sehingga keterlibatannya berakhir sejalan dengan berakhirnya praktek kerja.

Tipe keterlibatan tahan lama (enduring involvement) berlangsung lebih lama dan lebih permanen sifatnya. Artinya tingkat keterlibatan, seorang konsumen terhadap suatu merek produk lebih memperhatikan risiko sosial yang mungkin diterimanya. Seorang konsumen membeli suatu barang dengan keterlibatan yang lebih permanen karena dia menganggap bahawa merek produk tersebut jika tidak dibeli akan merusak konsep dirinya. Misalnya saja konsumen yang selalu membeli pakaian dengan merek tertentu, karena dia merasa bahwa pakaian itu mampu mengekspresikan citra dirinya dan konsep dirinya.

Karena ada tingkat keterlibatan konsumen pada pembelian merek produk tertentu, maka dengan demikian bisa dibuat kategori – kategori keterlibatan produk. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah suatu produk memerlukan keterlibatan konsumen yang tinggi atau tidak bisa diukur dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan kepada konsumen. Sementara itu kondisi utama terciptanya keterlibatan situasional yaitu adanya simbol – simbol nilai – nilai kelompok rujukan pada suatu produk (*badge value*). Serta adanya resiko dalam pembelian. Konsumen akan terlibat secara situasional pada produk – produk yang ada hubungannya dengan simbol – simbol dan nilai – nilai kelompok rujukan (*reference group*). Misalnya konsumen akan membeli pakaian dengan sangat hati – hati, ketika pakaian itu akan dipakai pada saat pertemuan tahunan asosiasi perusahaan (kelompok rujukan). Pemilihan pakaian ini akan disesuaikan dengan kebiasaan orang – orang dalam asosiasi perusahaan itu. Jadi, nilai nilai kelompok rujukan diatas akan menyebabkan konsumen lebih terlihat dalam memilih pakaian yang akan dikenakan. Keterlibatan situasional akan berakhir ketika konsumen selesai menghadiri pertemuan asosiasi perusahaan.

Adanya *badge value* pada suatu produk juga tidak hanya mampu menciptakan keterlibatan situasional, tetapi juga bisa menciptakan keterlibatan yang lebih permanen (*enduring involvement*). Hal itu bisa terjadi ketika seseorang sudah merasa menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kelompok rujukan yang didalamnya dia menjadi anggota kelompok itu. Kemanapun pergi, dalam acara apapun, dia selalu menggunakan produk – produk yang mengandung nilai – nilai dan simbol – simbol kelompok rujukannya.



Keterlibatan situasional yang disebabkan oleh kondisi adanya risiko dalam pembelian, karena konsumen merasakan adanya kepastian mengenai keputusannya atau akibat buruk yang potensial dari pembuatan keputusan. Misalnya, seorang mahasiswa yang akan melakukan kerja praktik di perusahaan mengalami ketidakpastian mengenai jenis pakaian seperti apa yang harus dikenakan. Ketidakpastian ini menyebabkan dia lebih hati-hati dalam memilih pakaian yang akan dibelinya. Kehati-hatian inilah yang disebut sebagai keterlibatan situasional. Akhirnya ada kemungkinan bahwa keterlibatan situasional akan menjadi keterlibatan yang tahan lama jika keterlibatan situasional sering terjadi.

### **1.5 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini deskriptif dengan kompleks secara terperinci atau suatu penelitian yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial yang sudah ada informasi mengenai gejala sosial seperti yang dimaksud dalam permasalahan penelitian namun dirasa kurang dan belum memadai. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kuantitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2014:4)

Alasan sang peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif disebabkan oleh beberapa pertimbangan :

1. Penyelesaian masalah pada metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. (Moleong, 2014:9-10)

Menurut Bogdan dan Taylor (1975 :5) dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif karya Lexy J. Moleong (2014) mengatakan bahwa , metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh.

Manfaat metode penelitian antara lain :

- a. Dalam membuat keputusan – keputusan terbiasa didasari atas hasil penelitian, baik dalam memecahkan masalah atau mencari hal – hal baru.
- b. Menilai hasil penelitian, apakah dapat dipertanggung jawabkan dan seberapa jauh kebenarannya.
- c. Menumbuhkan sikap dan pola pikir yang skeptis, analisis, kritis, dan juga kreatif.

## 1.6 Batasan Konsep

Dalam penelitian Tugas Akhir ini penulis menggunakan batasan konsep. Konsep merupakan unsur pokok dari pengertian yang bersifat abstrak dan harus diterjemahkan dalam kata – kata sedemikian rupa sehingga dapat dengan mudah dimengerti dan juga untuk menghindari adanya perbedaan pandangan terhadap suatu istilah yang ada. Adapun judul yang diambil oleh penulis adalah “GAYA HIDUP PRAMUGARI/PRAMUGARA” dengan mengambil fokus penelitian mengenai Gaya Hidup & Perilaku Konsumtif Pada Pramugari Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Terhadap judul yang ada, perlu untuk diberikan penjelasan dan batasan sehingga dapat memberi kemudahan bagi para pembaca untuk memahami isi dari penelitian ini.

1. **Gaya hidup**, merupakan suatu sistem bentuk dengan kualitas dan ekspresi bermakna yang menampakkan pandangan umum suatu kelompok (Adlin 2004, p 165). Maka, dapat dikatakan pula bahwa gaya merupakan wahana ekspresi dalam kelompok yang mencampurkan nilai – nilai tertentu dari agama, sosial dan kehidupan moral melalui bentuk – bentuk yang mencerminkan perasaan. Adlin (2004, p 165 ) mengatakan bahwa semua manusia adalah subjek gaya sehingga kecenderungan satu masyarakat dapat dianalisis melalui spektrum gaya. ( Adlin 2004, p 165 )

2. **Perilaku Konsumtif** adalah gaya hidup mewah yang tidak mempertimbangkan efek – efek dari perilaku tersebut. (Tambunan, 2003 )

3. **Pramugari** adalah awak cabin yang tugas intinya adalah menjaga para penumpang di pesawat dan melayani kebutuhan penumpang.

(<http://www.translate..com>)

4. **Maskapai penerbangan** adalah sebuah organisasi yang menyediakan jasa penerbangan bagi penumpang atau barang. (<http://id.m.wikipedia.org>)

5. **Garuda Indonesia** adalah maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

(<http://garuda.indonesia.com>)

### 1.7 Teknik Penentuan Lokasi

Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan mempertimbangkan kesesuaian dengan kenyataan yang berada di lapangan. Keterbatasan geografi, waktu, biaya, tenaga, perlu dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian (Moleong, 1998:86)

Peneliti memilih lokasi penelitian di PT.Garuda Indonesia Base yang berlokasi di Area Semeru Perikompal Surabaya. Peneliti memilih lokasi penelitian tersebut dikarenakan :

1. Lokasi PT.Garuda Indonesia Base yang sangat strategis yang sekaligus sebagai kantor pusat dan kantor kota PT. Garuda Indonesia Airlines di Surabaya.
2. Merupakan salah satu perusahaan penerbangan yang sudah lama *exist* di Indonesia.

3. Mempunyai kepala *staff* dan *staff* yang cukup ahli dan berpengalaman di bidangnya masing – masing.
4. Keramahan kepala *staff* dan *staff* – *staff* yang ada dalam mendapatkan data dan informasi yang akurat, sehingga memudahkan peneliti dalam melengkapi data untuk kepentingan proses penulisan tugas akhir.
5. Dapat belajar dan menerapkan ilmu yang didapat semasa kuliah.
6. Lokasi penelitian yang letaknya berdekatan dengan tempat tinggal penulis sehingga memudahkan penulis didalam mengumpulkan data.

### 1.8 Teknik Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2014 :132)

Dalam memilih informan untuk penelitian harus dengan hati – hati dan harus memenuhi syarat sebagai informan. Syarat – syarat sebagai informan antara lain :

1. Jujur
2. Taat pada janji
3. Patuh pada Janji
4. Patuh pada peraturan
5. Suka berbicara
6. Tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertentangan dalam latar penelitian

7. Mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau tentang peristiwa yang terjadi
8. Mempunyai waktu luang yang cukup
9. Dan sebelumnya tidak mengenal peneliti

Kegunaan informan ialah untuk membantu agar secepatnya dapat tetap setelah mungkin dapat menjawab rumusan masalah, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya sesuai dengan konteks penelitian. (Moleong, 1998:90).

Karena kedudukan informan sangat penting, maka dalam penentuan informan pun perlu adanya syarat – syarat tertentu. Agar seseorang dapat dikatakan sebagai informan sesuai dengan yang dijelaskan Kusmayadi dan Endan (2000 :35) yaitu :

Dalam pengumpulan data, penulis akan memilih informan – informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. (Moleong, 2004 : 90)

Alasan peneliti memilih informan yang telah lama berdomisili di tempat akan diadakannya peneliti adalah dikarenakan informan telah mengetahui permasalahan yang terjadi pada perusahaan yang sedang peneliti. Selain itu peneliti bisa mendapatkan informasi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, penulis memilih beberapa informan yang dilakukan beberapa wawancara. Informan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pramugari PT. Garuda Indonesia Airlines (3 Pramugari )

Alasan pemilihan informan tersebut dikarenakan kedudukan beliau sebagai pramugari yang berkaitan langsung dengan proses perijinan pencarian observasi data di PT. Garuda Indonesia Airlines demi kelangsungan penulisan tugas akhir.

### **1.9 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa – peristiwa, hal – hal dan keterangan – keterangan yang akan mendukung dalam sebuah penelitian (Hasan 2002:83). Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam mendukung hasil tugas akhir ini dengan menggunakan metode – metode tertentu sebagai berikut :

- A. Observasi

Metode Observasi adalah suatu usaha mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan tahap – tahap kegiatan yang berstandar (Arikunto, 2002:197)

Adapun terdapat beberapa hal yang dijadikan komponen observasi, antara lain :

- a) Pemilihan, menunjukkan pengamat memfokuskan pengamatannya secara sengaja maupun tidak sengaja
- b) Pencatatan, menunjukkan upaya merekam kejadian – kejadian dengan menggunakan catatan lapangan, system kategori an lainnya.
- c) Pengodean, menunjukkan proses sederhana dalam catatan – catatan itu untuk menggunakan data
- d) In situ, menunjukkan bahwa pengamatan kejadian terjadi melalui situasi ilmiah , walaupun tidak berarti tanpa manipulasi eksperimental.

Untuk mengamati kejadian yang kompleks dan terjadi serentak penulis menggunakan alat bantu kamera, video tape, recorder. Kejadian yang diamati kemuian dapat diamati kembali dan dianalisa setelah rekaman diputar ulang sehingga penulis mendapat informasi sebanyak – banyaknya.

Untuk keperluan pengumpulan data, digunakan teknik pengumpulan antara lain :

#### B. Teknik Wawancara

Interview atau wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan secara langsung oleh pewawancara. Wawancara dapat dilakukan secara langsung. Pengumpulan data wawancara didasari oleh



dua alasan, pertama peneliti dapat menggali informasi selengkap mungkin, baik yang tampak maupun yang tersembunyi, yang biasanya kurang tergali bila menggunakan kuisisioner. Kedua, informasi yang digali mencakup hal - hal yang berkaitan promosi yang mencakup lah menjadi pramugari yang professional ini yang mencakup pramugari tersembunyi , yang biasanya kurang tergali bila menggunakan kuosisioner. Kedua, informasi yang digali mencakup hal – hal yang berkaitan dengan masa lalu,masa sekarang dan masa mendatang. ( Kusmayadi,2000 -150 )

### C. Penggunaan Bahan Dokumen

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal – hal atau faktor – faktor berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, jurnal, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002:206). Sudah jelas bahwa teknik dokumentasi tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian, namun melalui berbagai macam dokumen.

Metode ini tidak begitu sulit, karena sumber datanya tetap, tidak berubah sehingga jika ada kekeliruan bisa segera diperbaiki.

Peneliti menggunakan berbagai jenis dokumen, antara lain buku – buku literature seperti yang ada di daftar pustaka, jurnal penelitian, sumber elektronik seperti surat kabar elektronik.

## 2.0 Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mengatur, mnyusun dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesa kerja seperti yang disarankan oleh data. ( Moleong,1998:103)

Penulis menggunakan analisis kualitatif. Dalam hal ini sekedar membaca tabel – tabel, grafik – grafik atau angka – angka yang tersedia. Kemudian melakukan uraian dan penafsiran. Adapun dalam melakukan analisis data, data yang digunakan dapat berasal dari : Wawancara, gambar, foto, dokumen pribadi, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi.

## BAB II

### DISKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 2.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Berdirinya PT. Garuda Indonesia tidak dapat dipisahkan dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia pada masa penjajahan dan masa kemerdekaan. Tepatnya pada tanggal 26 Januari tahun 1949 pesawat Dakota RI-001 yang diberi nama “*Seulawah*” yang artinya gunung emas, yang diterbangkan dari Calcutta menuju Birma untuk melaksanakan misi niaga yang merupakan pertanda bahwa lahirnya sebuah perusahaan penerbangan komersil pembawa bendera Republik Indonesia pertama yang mengudara di angkasa dengan nama *Indonesia Airways*, dan akhirnya tanggal tersebut diperingati sebagai hari lahir Garuda Indonesia.

Pada tanggal 28 Desember 1949, pesawat tipe Douglas DC-3 Dakota dengan registrasi PK-DPD dan sudah dicat dengan logo *Garuda Indonesia Airways* terbang dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno. Ini merupakan penerbangan yang pertama kali dengan nama *Garuda Indonesia Airways*.

Kendala datang silih berganti kekurangan dana untuk perawatan pesawat dirasa sangat diperlukan, maka para awak pesawat dan AURI (Angkatan Udara Republik Indonesia) melakukan kontak dan saling koordinasi dengan rekan-rekan mereka yang sedang belajar diluar negeri untuk mengatasi segala permasalahan yang timbul. Diantara para awak dan penerbang – penerbang kita pada saat itu

munculah nama Wiweko Soepono yang menjadi motor dan penggagas ide – ide guna kepentingan penerbangan lebih lanjut, lalu diadakan berbagai koordinasi dengan AURI, para penerbang dan pemerintah setelah itu menghasilkan beberapa keputusan antara lain menjadikan *Seulawah* sebagai sarana mencari laba untuk menutupi biaya – biaya operasional pesawat ini.

Dengan diangkatnya Wiweko Soepono sebagai Direktur *Seulawah* pada dekade 1970 – 1980an maka Wiweko mengadakan berbagai perubahan antara lain mengganti nama *Seulawah* menjadi *Indonesia Airways*, perubahan nama tersebut juga diikuti dengan perubahan tujuan dari perusahaan menjadi perusahaan penerbangan yang murni mencari laba. Perubahan yang dilakukan Wiweko membawa dampak positif bagi kepentingan penerbangan Indonesia Airways sebagai wujud dari keuntungan yang diperoleh, maka hasilnya digunakan untuk pembiayaan dari perjuangan bangsa Indonesia.

Pengoperasian Garuda Indonesia secara resmi berlaku pada tanggal 31 maret 1950, melalui akte nomer 137 notaris Raden Kadiman, dalam pembagian sahamnya adalah 49% dimiliki Garuda Indonesia (saat itu bentuk Negara masih Indonesia serikat) dan 51% sisanya untuk KLM (perusahaan penerbangan milik belanda). Armada Garuda Indonesia yang pertama untuk melayani jaringan penerbangan dalam negeri terdiri dari 20 pesawat DC-3 /C-47 dan pesawat jenis PBY-C Catalina Amphi.

Pada saat kerjasama dengan perusahaan penerbangan KLM milik Belanda nama yang digunakan oleh pemerintah RI adalah nama Garuda Indonesia Airways

yang nama nama tersebut juga tercantum pada akte notaris Raden Kadiman. Sejak itu Garuda Indonesia Airways mulai menjalankan fungsinya sebagai penerbangan sipil nasional, dalam kondisi dan situasi yang belum baik karena pada saat itu bangsa kita masih dalam keadaan yang kurang aman karena adanya berbagai keadaan dalam negeri yang kurang begitu mendukung bagi kelancaran penerbangan dalam negeri karena pada masa tersebut (1950-1959) berbagai pemberontakan terjadi di Indonesia dan hal ini juga mengganggu penerbangan Garuda Indonesia Airways.

Status GIA yang semula hanya NV (karena pembiayaan masih bekerja sama dengan KLM milik Belanda) diubah menjadi Perseroan (PT), selanjutnya pada April 1961 diubah lagi menjadi perusahaan milik Negara (PN), memasuki tahun 1963 Garuda Indonesia membuat terobosan dalam kepemilikan pesawat yakni dengan membeli 3 pesawat jenis jet Convair 990A. Terobosan itu harus dilakukan dalam rangka pemeliharaan dan mengganti pesawat Garuda Indonesia yang telah jatuh. Tragedi tersebut terjadi sekitar tahun 1961 yang pada akhirnya juga menjatuhkan kredibilitas Garuda Indonesia dimata dunia.

Pada 29 Maret 1965 walaupun dalam keadaan situasi dalam negeri yang kurang baik namun Garuda Indonesia Airways telah membuka rute – rute penerbangan yang baru yaitu meliputi Jakarta – Bangkok – Cairo – Roma – Paris – Amsterdam dalam waktu sekali seminggu dan rute Jakarta – Phonpen – Bombay – Cairo – Roma – Praha – Frankfrut – Amsterdam dalam waktu sekali seminggu dengan menggunakan pesawat Convair 990A.

Pada tahun 1966 Garuda Indonesia telah memiliki jumlah armada 35 buah dengan pesawat:

1. Dakota berjumlah 17 buah
2. Convair 340 berjumlah 8 buah
3. Convair 440 berjumlah 3 buah
4. Lockheed Electra berjumlah 3 buah
5. Jet Convair 990A berjumlah 3 buah
6. Douglas DC 8 berjumlah 1 buah

Pada Maret 1975 berdasarkan peraturan pemerintah No. 67/tahun 1971, bentuk perusahaan GIA diubah menjadi persero, pertimbangan perubahan status tersebut didasarkan pada pertimbangan struktur keuangan yang telah membaik dan kemampuan untuk menambah armada pesawat yang dimiliki.

Seiring bergulirnya waktu, prestasi Garuda Indonesia pun kian membanggakan. Hal tersebut ditandai dengan berkembangnya anak – anak perusahaan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia serta kehadiran pesawat – pesawat baru yang siap terbang melintasi langit nusantara hingga ke berbagai penjuru dunia. Beberapa anak perusahaan dan unit bisnis strategis yang dimiliki oleh Garuda Indonesia antara lain:

- PT Citilink Indonesia yang merupakan maskapai penerbangan dengan biaya yang lebih terjangkau
- PT Garuda Maintenance Facility Aero Asia
- Aero Wisata

Pada tahun 2010, Garuda mendapatkan penghargaan dari *Skytrax* yaitu “*World’s Most Improved Airline*” atas langkah Garuda yang dipimpin oleh Emirsyah Satar selaku Direktur Utama PT Garuda Indonesia dalam merombak maskapai nasional tersebut. Pada tahun 2013, Garuda Indonesia mendapatkan penghargaan dari *Skytrax* yaitu “*World Best Economy Class Seat*”, pada pertengahan 2014 GA mendapat penghargaan “*World Best Cabin Crew*” dan pada akhir 2014 GA mendapat penghargaan “*World 5-Star Airline*” dari *Skytrax*. Pada tanggal 5 Maret 2014, Garuda Indonesia bergabung dengan aliansi *Skyteam* sebagai anggota yang ke-20 dan berlangsung di Denpasar, Bali. Garuda telah mentandatangani perjanjian kerjasama dengan Liverpool FC Inggris dan kini merupakan sponsor global untuk Liverpool FC. Pada tanggal 30 Mei 2014, Garuda Indonesia melayani rute ke Amsterdam dengan nonstop menggunakan Boeing 777-300ER yang memiliki kabin terbaru dari semua armada. Pada tanggal 8 September 2014, Garuda Indonesia membuka kembali rute Eropa kedua mereka yaitu London dengan armada yang sempat digunakan untuk menerbangi rute nonstop menuju Belanda.

Garuda Indonesia sebagai perusahaan penerbangan kelas dunia tentu selalu memperhatikan penampilannya. Terhitung sejak berdirinya BUMN ini telah mengalami beberapa kali perubahan *identity* atau logo yang sesuai dengan masa perkembangan saat itu.

## 2.1.2 Profil Perusahaan

### 1. Logo Garuda Indonesia Berwarna Merah (Indonesian Airways)

Logo pertama Garuda Indonesia tahun (1949 – 1966 )



### 2. Logo Garuda Indonesia Berwarna Biru ( 1986 – 2009 )



### 3. Logo Garuda Indonesia Berwarna Biru ( 2009 – present, 2009-2014 )



### 4. Logo Garuda Indonesia Saat Bergabung Dengan Skyteam ( 2014 – Sekarang )





Berikut adalah nama – nama yang pernah menjabat sebagai Direktur Utama PT Garuda Indonesia:

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1. Dr. E. Konijnenburg | Tahun 1950 – 1954     |
| 2. Ir. Soetoto         | Tahun 1954 – 1959     |
| 3. Mars. Iskandar      | Tahun 1959 – 1961     |
| 4. Cpt. Partono        | Tahun 1961 - 1965     |
| 5. Cpt. Soedarmono     | Tahun 1965 – 1968     |
| 6. Wiweko Soepono      | Tahun 1968 – 1984     |
| 7. Rai Lumenta         | Tahun 1984 – 1988     |
| 8. M. Soeparno         | Tahun 1988 – 1992     |
| 9. Wage Mulyono        | Tahun 1992 – 1995     |
| 10. Soepandi           | Tahun 1995 – 1998     |
| 11. Roby Djohan        | Tahun 1998 – 1999     |
| 12. Abdul Ghani        | Tahun 1999 – 2002     |
| 13. Indra Setiawan     | Tahun 2002 – 2005     |
| 14. Emirsyah Satar     | Tahun 2005 – sekarang |

Garuda Indonesia berawal dari tahun 1940-an, dimana Indonesia masih berperang melawan Belanda. Pada saat itu, Garuda terbang jalur spesial dengan pesawat DC-

3. 26 Januari 1949 dianggap sebagai hari jadi maskapai penerbangan ini. Pada saat itu nama maskapai ini adalah *Indonesia Airways*. Pesawat pertama mereka bernama Seulawah atau *Gunung Emas*, yang diambil dari nama gunung terkenal di Aceh. Dana untuk membeli pesawat ini didapatkan dari sumbangan rakyat Aceh, pesawat tersebut dibeli seharga 120,000 dolar Malaya sama dengan 20 kilogram emas. Maskapai ini tetap mendukung Indonesia sampai revolusi terhadap Belanda berakhir. Garuda Indonesia mendapatkan konsesi monopoli penerbangan dari Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 1950 dari *Koninklijke Nederlandsch Indie Luchtvaart Maatschappij* (KNILM), perusahaan penerbangan nasional Hindia Belanda. Garuda adalah hasil joint venture antara Pemerintah Indonesia dengan maskapai Belanda *Koninklijke Luchtvaart Maatschappij* (KLM). Pada awalnya, pemerintah Indonesia memiliki 51% saham dan selama 10 tahun pertama, perusahaan ini dikelola oleh KLM. Karena paksaan nasionalis, KLM menjual sebagian dari sahamnya di tahun 1954 ke pemerintah Indonesia.

Pemerintah Burma banyak menolong maskapai ini pada masa awal maskapai ini. Oleh karena itu, pada saat maskapai ini diresmikan sebagai perusahaan pada 31 Maret 1950, Garuda menyumbangkan Pemerintah Burma sebuah pesawat DC-3. Pada mulanya, Garuda memiliki 27 pesawat terbang, staf terdidik, bandara dan jadwal penerbangan, sebagai kelanjutan dari KNILM. Ini sangat berbeda dengan perusahaan – perusahaan pioneer lainnya di Asia. Pada 1953, maskapai ini memiliki 46 pesawat, tetapi pada 1955 pesawat Catalina mereka harus pensiun. Tahun 1956 mereka membuat jalur penerbangan pertama ke Mekkah.

Tahun 1960-an adalah saat kemajua pesat maskapai ini. Tahun 1965 Garuda mendapat dua pesawat baru yaitu pesawat *jet Convair 990* dan pesawat turbopropn Lockheed L-118 Electra. Pada tahun 1961 dibuka jalur menuju Bandara Internasional Kai Tak di Hong Kong dan tahun 1965 tibalah di era jet, dengan DC-8 mereka membuat jalur penerbangan ke penerbangan ke Bandara Schiphol di Haarlemmermeer, Belanda, Eropa.

Tahun 1970-an Garuda mengambil Jet kecil DC-9 dan Fokker F28 saat itu Garuda memiliki 36 pesawat F28 dan merupakan operator pesawat terbesar di dunia untuk jenis pesawat tersebut, sementara pada 1980-an mengadopsi perangkat dari Airbus, seperti A300. Dan juga Boeing 737, juga McDonnell Douglas MD-11.

Dalam tahun 1990-an Garuda mengalami beberapa musibah, dan maskapai ini mengalami periode ekonomi sulit. Tetapi, dalam tahun 2000-an ini maskapai ini telah dapat mengatasi masalah – masalah dia atas dan dalam keadaan ekonomi yang bagus. Salah satu lelucon awal mngenai maskapai penerbangan ini adalah bahwa garuda merupakan akronim dari “ Good Airline Run Under Dutch Administration “ (Maskapai yang baik dan terpercaya bila dijalankan dibawah administrasi Belanda). Ini mungkin merujuk pada kenyataan bahwa 10 tahun pertama, Garuda dikelola oleh KLM.

### 2.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

#### Visi PT. Garuda Indonesia Base, Tbk

Menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan pelayanan berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.

### 2.1.3 Misi PT. Garuda Indonesia Base, Tbk

- Turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan serta program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya. Khususnya di bidang jasa pengangkutan udara dan di bidang lainnya yang berkaitan dengan jasa pengangkutan udara.
- Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa (flag carrier) Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang professional dan pelayanan penerbangan yang menguntungkan.

### 2.1.4 Nilai Budaya PT. Garuda Indonesia

Dalam setiap melakukan tugas – tugasnya sikap dan sifat setiap staf Garuda Indonesia diharapkan mencerminkan nilai – nilai budaya perusahaan (*corporate value*) yang biasa disebut dengan *FLY – HI*. *FLY – HI* merupakan singkatan dari *EFFECTIVE & EFFICIENT, LOYALITY, CUSTOMER CENTRICITY, HONESTY & OPENNESS* dan *INTEGRITY*.

### 2.1.5 Perkembangan Bandara Juanda Surabaya

#### 1. Umum

Bandara Juanda adalah bandara yang ada di Dati II Sidoarjo, Jawa Timur dan 20 km dari kota Surabaya, bandara Juanda yang mampu menampung 4 juta orang per tahun ( 3 juta terminal domestik dan 1 juta terminal internasional ) ini masih bisa dikatakan kurang memadai, karena kurangnya lahan baik untuk menampung parkir pesawat terbang maupun untuk menampung penumpang dan kargo. Bandara Juanda yang dibangun pada tahun 1959 ini memiliki dua terminal pemberangkatan dan kedatangan baik internasional maupun domestik. Saat ini bandara Juanda Surabaya adalah sebagai pintu gerbang daripada investor, pelaku bisnis, dan wisatawan asing yang ingin datang ke Jawa Timur.

Jawa Timur mempunyai peran yang sangat penting dalam bidang lalu lintas transportasi barang dan jasa serta manusia baik ditinjau dari segi nasional dan internasional . Hal ini tidak lah dapat dipungkiri karena melihat dari bandara Juanda Surabaya sebagai pintu keluar masuk dari barang – barang yang import dan di ekspor sebagai penambah devisa tersendiri bagi Negara.

Bandara Juanda Surabaya telah membuktikan bahwa penerbangan internasional dan domestik kini bisa dengan mudah dan langsung (*Direct Flight*) ini akan segera terbukti dengan adanya program pemerintah untuk mengembangkan dan memperluas Bandara Juanda tidak hanya dari segi fisik tetapi juga dari segi teknologinya.’

## 2. Spesifikasi Bandara Udara Juanda, Surabaya

Bandara Udara Juanda, Surabaya adalah Bandara dengan klasifikasi bandara kelas 1 karena sudah mampu untuk didarati pesawat – pesawat jenis badan lebar (wide body) seperti Airbus A-300 sebanyak 4 buah, Boeing B-747 sebanyak 2 buah serta pesawat sekelas Boeing B-737 sebanyak 14 buah, dan pesawat berbadan kecil ( narrow body ) sekelas Cesna 160. Bandara Juanda memiliki jam operasi selama 24 jam dengan 2 terminal yaitu domestik dan internasional yang masing – masing hanya untuk domestik : 20.010 m, dan internasional : 7.984 m, untuk Apron atau tempat parkir pesawat memiliki luas 97.863m.

Untuk tempat pesawat melakukan tinggal landas dan pendaratan tersedia landasan pacu dari bahan aspal konkret dengan ukuran 3000m x 45m. Dalam segi pengamanan, bandara Juanda dilengkapi dengan X-ray dan metal detector untuk bagasi, walkthrough X-ray untuk manusia, senjata api bagi petugas pengamanan.

Fasilitas untuk pengawasan terhadap penumpang dan barang bawaan yang masuk tersedia bahan imigrasi, bea cukai dan karantina. Untuk operasional di lapangan terbang dilengkapi Radar pada menara pengawas, alat pendaun bagi pesawat di waktu malam (taxiway light) serta lampu jalur pada landasan (landing tee).

### a. Counter Reservasi Airlines

Setiap airlines yang beroperasi di Bandara Juanda, Surabaya memiliki kantor reservasi yang terletak di luar terminal berderet dan memiliki loket – loket untuk melakukan transaksi ticketing semua kantor tersebut rata – rata memiliki fasilitas yang sama di semua kantornya seperti : Loket pembelian dan pemesanan tiket, Komputer Online dengan beberapa sistem reservasi seperti ( ABACUS, UNISYS, GABRIELE), Telepon, faksimile, fotokopi, Radio panggil ORARI, Invalid Passenger Aid (Kursi roda, tandu, tabung oksigen, payung ), mobil dinas dan penjemputan bagi awak pesawat atau tamu dari maskapai yang bersangkutan. Selain kantor reservasi airlines – airlines memiliki Check in Counter yang berfungsi sebagai tempat untuk konfirmasi keberangkatan bagi penumpang yang akan naik pesawat terbang. Counter – counter tersebut terletak di dalam public hall terminal yang langsung dengan gate – gate atau pintu masuk menuju Apron yang nantinya digunakan penumpang untuk naik ke pesawat terbang.

### **2.1.6 Operasional Bandar Udara**

#### **A. UMUM**

Bandar Udara Juanda yang terletak di daerah Tingkat II Sidoarjo dan 20 kilometer ke arah selatan dari pusat kota Surabaya, tepatnya pada posisi 07,22 LS dan 112,46 BT yang secara administratif berada di wilayah kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Perkembangannya sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan Jawa timur sebagai daerah industri Perdagangan serta Pariwisata. Bandara ini dioperasikan selama 24 jam dengan fasilitas PKP – PK yang mempunyai kategori 8 dan fasilitas keselamatan penerbangan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh ICAO diantaranya berupa fasilitas Radar, NDB, VOR – DME.

NDB – Non Directional Beacon adalah Perangkat Radio Navigasi yang beroperasi pada gelombang 190 KHZ – 1750 Khz. Gelombang radio yang dipancarkan stasiun NDB ditangkap oleh perangkat ADF (Automatic Direction Finder ) di pesawat. Jarum ADF akan menunjukkan posisi stasiun NDB sehingga kita dapat mengetahui atau mengira – ngira posisi relatif kita terhadap stasiun tersebut.

VOR – VFH Omni Directional Range adalah Perangkat Radio Navigasi yang beroperasi pada gelombang tinggi (108.00 MHz – 117.95MHz). Stasiun pemancar VOR di darat memancarkan kode atau informasi azimuth (arah) dalam fase gelombang tersebut yang kemudian diterjemahkan oleh perangkat penerima VOR di pesawat. Azimuth lokasi pemancar tersebut ditunjukkan oleh jarum OBI (Omni Bearing Indicator), RMI (Radio Magnetic Indicator ) atau HSI ( Horizontal Situation Indicator ).

Dengan merubah atau memutar knob OBS (Omni Bearing Selector), kita dapat mengetahui atau merubah arah *bearing* dan tracking sewaktu terbang bawaku menuju stasiun VOR tersebut. Stasiun VOR kadang dilengkapi dengan pemancar DME yang mengirimkan informasi jarak, biasa disebut VOR – DME.

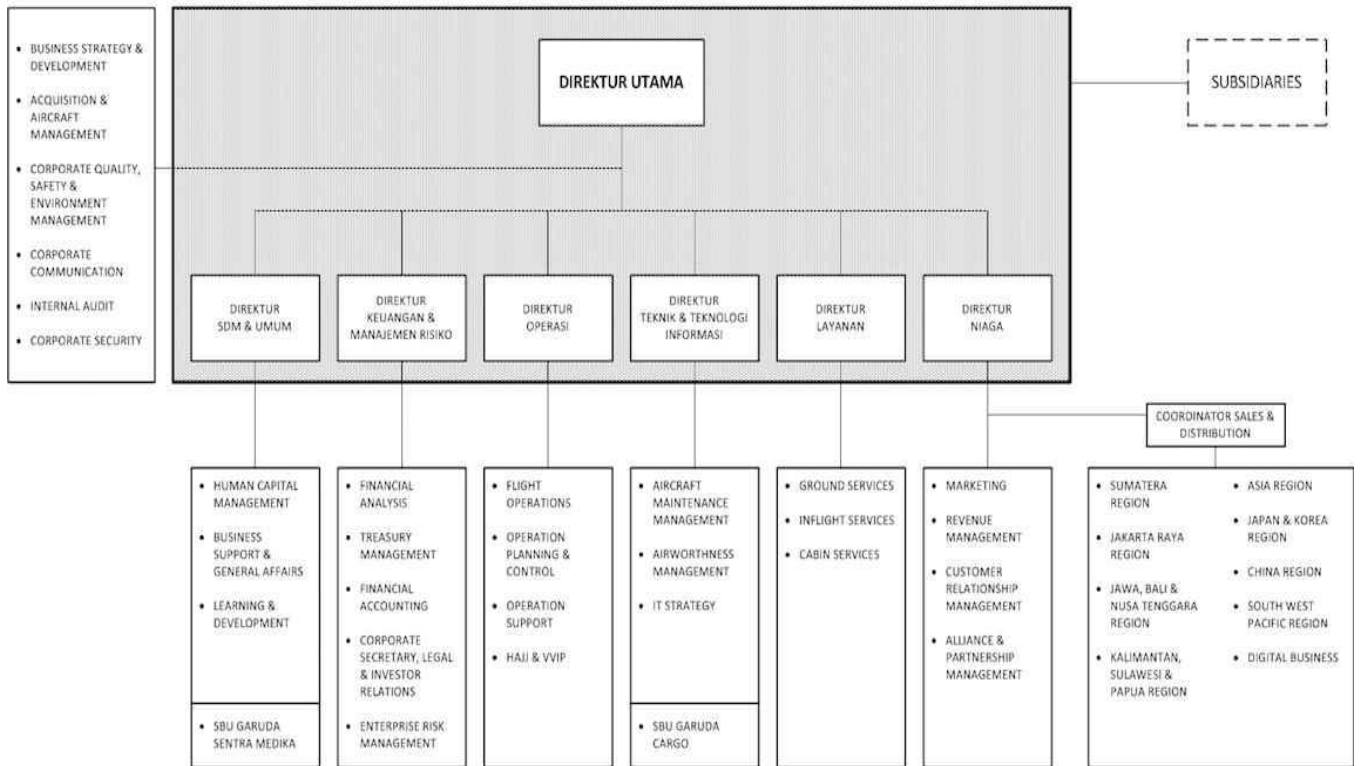
Penerbangan Domestik dan Internasional yang beroperasi di Bandara Juanda sekarang ini sebanyak 19 perusahaan penerbangan dengan berbagai jenis pesawat dan daerah tujuan.



## 2.1.7 Struktur Organisasi Garuda Indonesia

Bagan 2.1

Struktur Organisasi Garuda Indonesia



VP CABIN SERVICE					
SARAH IRIDINA					
CHIEF FLIGHT ATTENDANT	PIC Nopeg	Nama Deputy Chief	Kelompok	Summary SMK	
				Unit	SMK 2015
JKTCCA / 521411 HARI SUBAGIO	526989	BASKORO	FA	JKTCCA-1	143
	527199	DELIMA BERLIANA TAMBUNAN	FA	JKTCCA-2	141
	523999	LINDA RINDAYANI	FA	JKTCCA-3	130
	526975	KARTIKA RUSMARTINI	FA	JKTCCA-4	120
	527207	NOVI ARYONO	FA	JKTCCA-5	123
JKTCCB / 526984 RONY EKA MIRSA PUTRA	525965	HASTARI AGUSTIEN	FA	JKTCCB-1	131
	526091	RATIH HERMI KARTIKAWATI	FA	JKTCCB-2	145
	526347	RESTU TULUS LESTARI	FA	JKTCCB-3	118
	531157	CINTA FITRIANI TRITA	FA	JKTCCB-4	108
	527350	IRWANDI SASTRADIJAYA	FA	JKTCCB-5	129
JKTCCD / 523814 AFRIDANINGSIH ASMORO	527306	ERWIN PONDRY	FA	JKTCCD-1	142
	530259	LINDA OKTAVIA HARAHAP	FA	JKTCCD-2	134
	527181	ELIS WAHJUNING PURNOMO	FA	JKTCCD-3	130
	529446	VIVI SYAFRI DEWI	FA	JKTCCD-4	123
	528532	MICHAEL SETYO VEMBRIARTO	FA	JKTCCD-5	129
JKTCCF / 528935 MIMBAR WAHYUDI SOEDIYAT	519325	RIDWAN	Instruktur	JKTCCF-1	81
	519426	SUPYAN KAMAL	FSM	JKTCCF-2	79
	521297	NAFAHIR AFDHU FAKIH	FSM	JKTCCF-3	78
	520992	LELY MARDIANA	FSM	JKTCCF-4	81
	522743	SENTOT CATUR WIBOWO	FSM	JKTCCF-5	81
JKTCCH / 521357 DJAJA SAPUTRA	521173	REBECCA DORA MAROS	VVIP & Charter	JKTCCH-1	106
	526219	MARIA IRENE TRIWIDOWATI	FA Foreign & COB	JKTCCH-2	197
	519425	LUGITO HERMAWAN	Hajj & MEA	JKTCCH-3	39
	526847	BAHAR ANDI AFGHANI	DPS1	DPSCCH-1	133

	527511	ARIYADI PRABOWO	DPS2	DPSCCH-2	146
	526802	ERWIN WENAS	DPS3	DPSCCH-3	143
	528434	WINOEGROHO SOEBEDJO	MES	MESCCH	28
	527143	JONI TRI HAPSORO	SUB	SUBCCH	180
	521978	HARMINI	UPG	UPGCCH	74
				(blank)	23
				<b>Grand Total</b>	<b>3415</b>

VP Cabin Services membawahi lima chief flight attendant ( Senior Manager).

Yaitu

1. JKTCCA Pak Hari Subagio membawahi Baskoro (FA) membawahi pramugari sebanyak 143 dengan kode JKTCCA-1 , kemudian Delima Berliana (FA) membawahi pramugari sebanyak 141 dengan kode JKTCCA-2 ,Tambunan (FA) membawahi pramugari sebanyak 140 dengan kode JKTCCA-3, Linda Rindayani (FA) membawa pramugari sebanyak 130 dengan kode JKTCCA -3,Rusmartini (FA) membawahi pramugari sebanyak 120 dengan kode , Novi Aryono (FA) membawahi pramugari sebanyak 123 dengan kode JKTCCA-5.

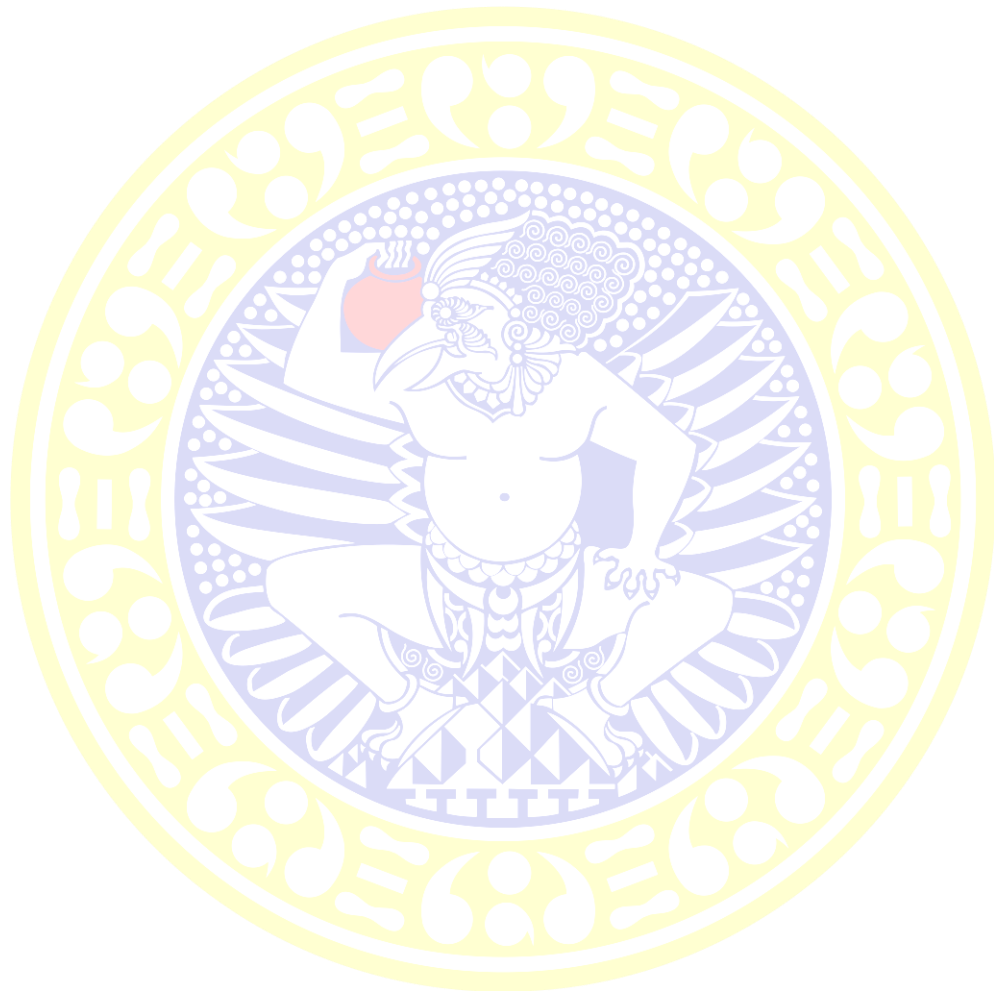
2.JKTCCB Hastari Agustien membawahi Roni, Eka, Mirsa, Ratih, Hermi, Kartikawati (FA) dengan kode JKTCCB-1 membawahi pramugari sebanyak 131, Restu, tulus, lestari (FA), dengan kode JKTCCB-1 membawahi pramugari sebanyak 118,Cinta, Fitriani, Tirta (FA) membawahi pramugari sebanyak 108, Irwandi, Sastradijaya (FA) dengan kode JKTCCB-5 membawahi pramugari sebanyak 129

3. JKTCCD Afridaining sih asmoro membawai Erwin Pondry (FA) dengan kode JKTCCD-1 membawai pramugari sebanyak 142, Linda, Oktavia Harahap (FA) dengan kode JKTCCD-2 membawai pramugari sebanyak 134, Elis, Wahjuning Purnomo (FA) dengan kode JKTCCD-3 membawai pramugari 130, Vivi Syafri Dewi (FA) dengan kode JKTCCD-4 membawai pramugari sebanyak 123, Michael Setyo Vembriarto (FA) dengan kode JKTCCD-5 membawai pramugari sebanyak 129.

4. JKTCCF Mimbar Wahyudi membawai Ridwan (Instruktur) dengan kode JKTCCF-1 membawai pramugari sebanyak 81, Supyan Kamal (FSM) dengan kode JKTCCF-2 membawai pramugari sebanyak 79, Nafahir Afdhu Fakhri (FSM) dengan kode JKTCCF-3 membawai pramugari sebanyak 78, Lely Mardiana (FSM) dengan kode JKTCCF-4 membawai pramugari sebanyak 81, Sentot Catur Wibowo (FSM) dengan kode JKTCCF-5 membawai pramugari sebanyak 81.

5. JKTCCCH Djaja Saputra membawai Rebecca Dora Maros (VVIP & Charter) dengan kode JKTCCCH-1 membawai pramugari sebanyak 106, Maria Irene Triwidowati (FA Foreign) dengan kode JKTCCCH-2 membawai pramugari sebanyak 197, Triwidowati (Cob & Chef On Board membawai khusus orang asing) dengan kode JKTCCCH-2 membawai pramugari sebanyak 39, Lugito Hermawan (khusus haji & MEA) dengan kode JKTCCCH-3 membawai pramugari sebanyak 39, Bahar Andi Afghani (DPS 1) dengan kode DPSCCH-1 membawai pramugari sebanyak 133, Ariyadi Prabowo (DPS2) dengan kode DPSCCH-2 membawai pramugari sebanyak 146, Erwin Wenas (DPS3) dengan kode DPSCCH-3 membawai pramugari sebanyak 143, Winoegroho Soebedjo (MES)

dengan kode MESCCH membawai pramugari sebanyak 28, Joni Tri Hapsoro (SUB) dengan kode SUBCCH, membawai pramugari sebanyak 180, Harmini (UPG) dengan kode UPGCCH membawai pramugari sebanyak 74. Jadi seluruh total pramugari sebanyak 3.415 orang.



## BAB III

### PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

#### 3.1 Gaya Hidup Dan Perilaku Konsumtif Pramugari

Membicarakan Kehidupan, Tugas dan Pekerjaan Pramugari Pesawat memang tidak pernah ada habisnya. Pekerjaan yang satu ini memang benar-benar sangat menggoda dan sangat diminati oleh banyak cewek. Dengan gaji yang besar dan bisa jalan-jalan gratis ke seluruh penjuru dunia, pekerjaan ini menjadi salah satu pekerjaan dambaan setiap wanita.

Dengan gaji yang bisa dibbilang cukup besar ini tentu saja akan berdampak pada gaya hidup seorang pramugari. Yang tadinya masih SMA jarang jajan ataupun belanja, kini ketika sudah mempunyai pendapatan sendiri yang bisa dibbilang mempunyai pendapatan yang sangat besar, jajan dan belanja pun tidak bisa dibendung. Dulu semasa SMA bertempat tinggal di kosan, kini harus di apartemen karna memang gaji yang mencukupi dan juga pengaruh rekan kerja yang bergaya hidup yang sudah seperti itu sebelumnya. Dulu semasa SMA kendaraan cuma motor, kini bisa beli mobil sendiri dengan gajinya. Ngeluyur kemana-mana, shopping, makan makanan enak, semua dilakukan selama gaji masih ada di kantong.

Namun dibalik semua keindahan dunia itu, ternyata pramugari memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak sedikit. Tugas seorang pramugari boleh dibbilang sangat berat dimana seorang pramugari harus bisa menjadi penyelamat dalam keadaan apapun. Seperti yang penulis tulis sebelumnya dalam judul

Cewek Keren Itu Pramugari, telah penulis jelaskan bahwa untuk menjadi pramugari harus bisa menjadi seorang dokter dimana anda harus siap jika ada penumpang yang tiba-tiba sakit di dalam pesawat, kemudian harus bisa menjadi seorang pemadam kebakaran jika tiba-tiba terjadi kebakaran di dalam pesawat pada saat penerbangan, harus siap menjadi perenang jika pesawat mendarat di laut atau bahkan anda harus siap menjadi seorang tarzan dan menyelamatkan penumpang lain jika pesawat harus landing di hutan karna suatu keadaan. Hal itulah yang menyebabkan kenapa gaji seorang pramugari bisa begitu besarnya karna memang tugas dan pekerjaan seorang pramugari cukuplah berat.

Pramugari biasanya pada saat libur atau off air sebulan hanya 2 kali. Mereka lebih banyak menghabiskan waktu buat istirahat. Sebagian besar ada juga pramugari yang hobby menghabiskan uangnya di mall bersama crew yang lain. Biasa tempat yang mereka kunjungi buat jalan – jalan ke galaxy mall, tunjungan plaza, dan sutos. Mereka biasanya makan di cafe – cafe yang terkenal seperti starbuks, burger king dll. Biasanya mereka menghabiskan waktu bersama crew yang cuti pada hari yang sama. Untuk biaya perawatan biasanya mereka mendapatkan voucher sendiri khusus dari airlines mereka masing – masing. Biasanya perawatan pramugari terdapat voucher khusus dari setiap maskapai , jadi setiap mereka creambath atau mau melakukan perawatan wajah di salon khusus langganan yaitu salon andreas. Crew biasanya melakukan perawatan ke salon seminggu sekali.

*“Biasanya waktu off/ tidak terbang kita sering keluar bareng kalau off nya secara bersamaan, kita biasanya menghabiskan waktu di mall nongkrong di kafe, pada hari sabtu/ minggu biasanya*

*digunakan waktu untuk olahraga. Olahraga yang sering kita lakukan yaitu nge gym, yoga dan berenang...”*

Kultur adalah semua atau segala sesuatu yang dipelajari dan diterima serta diyakini oleh anggota masyarakat secara keseluruhan. Penulis mengambil data dengan mewawancarai pramugari yang berinisial E. E memiliki kebiasaan berbelanja yang lebih didorong oleh perbedaan antara tingkat harga, serta merek dari komoditas yang dia beli. Kebiasaan yang berhubungan dengan perilaku belanja E lebih didominasi oleh keadaan keuangan serta kondisi psikologis atau mood, daripada kebutuhan yang mendasar dengan pertimbangan yang matang.

*“ Ga sering – sering banget, swering, ga sampe seminggu dua kali sih ga sampe ya... akukan ga konsumtif. Tapi kalo paling sering berbelanja di Galaxy Mall itu ya kaos, tas ,sepatu, terus bedak – bedak yah kosmetik gitulah, disana tuh standart sih menurutku, terus kalo cari apa aja mereknya ada semua, mulai yang mereknya stradivarius, charles n keith, gucci dll kebanyakan kan asli semua. Ya kalau hari sabtu – minggu lagi off gitu tapi ga nutup kemungkinan sih kalo hari biasa. Kan kalo lagi gajian pengennya langsung belanja mbak hehe. Terus kalo lagi sumpek sama kerjajaan gitu ya kadang kan kalo rute kita ke mekkah memerlukan waktu yang lama 12 jam dipesawat rasanya stress mbak. Ya pasti ngajakin teman – teman yang off buat jalan – jalan, kalo engga gitu bisa stress aku sama pekerjaan.”*

E memiliki pemahaman bahwa perannya sebagai seorang perempuan adalah untuk berbelanja, dan akan lebih menguntungkan saat tidak perlu mengeluarkan uang. Ketidakpuasaan terhadap materi yang dimiliki atas dasar munculnya bervariasi komoditas perempuan. Serta bahwa setiap perempuan akan memiliki perlengkapan fashion yang banyak. Peran E sebagai seorang perempuan akan membawa status perempuan yang memotivasi pengejaran materi.



*“ Ya namanya juga cewek ya..... yang pasti seneng, apalagi kalo sama pcara kan kadang – kadang dibeliin gitu kan enak gausah ngeluarin duit.. hehehe “Ya sekarang namanya barang – barang cewek itu buanyak terus bagus – bagus semua ada keinginan untuk dibeli ... dan kalo liat gajiku masih belum nyukupin buat itu semua... pasti udah habis buat memenuhi kebutuhan sehari – hari”*

*“Mungkin kalo menurut kamu banyak ya... tapi kalo kamu liat perempuan juga rata –rata gitu... pasti lemarinya penuh sama pakaian dan aksesorisnya..”“ Ya mungkin belum kali ya pengennya sih ngumpulin duit dulu.. lagian kan aku perempuan kalo nantik aku nikah aku juga pasti ikut suami.. iyakan.. “Ya gimanapun carane dia harus bisa beli nggak tau itu ngelembur atau bahkan pinjem dulu ke aku. Atau temen kos lainnya”*

E memiliki kebiasaan dalam berbelanja tanpa perencanaan. Dengan cara membelanjakan sisa penghasilannya yang digunakan untuk kebutuhan hidupnya tanpa perencanaan. Hanya didorong oleh hasrat untuk berbelanja, serta tidak sadar melakukan kegiatan konsumsi sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan gaya hidup.

*“ Ya... eng... pasti itu udah sisanya... soalnya pasti udah tak buat belanja dulu....”“Eng.... mungkin karena emang itu gaya hidup ku mungkin ya... karena aku sendiri nggak sadar ngelakuin itu semua.. tapi kalo dibilang konsumtif... bagi seseorang orang yang nggak bisa memenuhi kebutuhan kayak gitu... mungkin ... mungkin mereka bilang itu konsumtif .. tapi itu udah gaya hidupku... udah kayak gitu...”*

Proses pengambilan keputusan yang sudah menjadi kebiasaan E adalah dengan menggunakan emosi, sehingga memunculkan kecenderungan pada penyimpangan perilaku. Penyimpangan perilaku tersebut berupa gangguan tidur yang diyakini E, berasal dari ketidaktersediaan materi untuk mendapatkan satu komoditas tertentu.

Ditambah lagi pola penyelesaian masalah yang menunda – nunda atau tidak segera diselesaikan.

*“Ya kalau dapet barang yang bagus dan harganya cocok ya aku beli. Pas ada duit terus ya gitulah.. kan kalo ga beli gitu aku suka gabisa tidur mba.. hehehe ““ Dia pasti emosi dulu.... tipikal cewek sih.. terus kalo udah gitu pasti ribut sendiri.. apa – apa gitu pengen cepat marah..*

*“Ya gitu kalo lagi jalan terus ngeliat barang yang bagus terus harganya cocok tapi duitnya enggak cukup, kan gabisa dibeli tuh.. ya .. pulang – pulang.... pas harusnya tidur aku gabisa tidur.... repotkan ?“Setauku sih emmm... mungkin enggak bisa tidur kalo udah liat barang yang bagus tapi enggak bisa dia beli..”*

*“He’eng soale dia biasanya nyimpen dulu masalahnya... abis gitu kalo udah marah – marah sendiri gitukan kita yang jadi temennya juga enggak enak. Baru kalo dia kerasa ada temannya terganggu gitu dia baru cerita.”*

E memiliki keyakinan atas kualitas komoditas bermerk tertentu tanpa ada pembuktian lebih lanjut, akan tetapi, berdasarkan penilaian orang lain disekitarnya. Sehingga memunculkan rasa bangga saat mampu membeli komoditas dengan merek tertentu yang mendapatkan perhatian dari orang lain disekitarnya.

*“Ya.. iya sih.. tapi... enggak juga.. paling enggak kita tau mutu kainnya pasti bagus, atau paling bagus diantara yang lain.“Ya iyalah paling enggak kan kita ngerasa kalo yang kita pake itu barang bagus.. he he he “ He’eng.. Kita yang kasih dia komen yang bagus. Buat dia pede aja. Anaknya sedikit ribet sih emang.”“Yah gimana ya... benarnya sih perasaanya sama aja. Tapi kalo ditanyain sama orang yang tau merek itu jadi ada kebanggan tersendiri gitu loh mbak vit...”*

E memilih untuk menghabiskan waktu luang untuk mencari hiburan yang menempatkan dirinya diantara kelompok referensial. Menghabiskan waktu luangnya dengan hiburan malam dengan tujuan untuk meninggalkan permasalahan yang menjadi sumber ketidaknyamanan dan mencari kesenangan yang menjadi sumber kenikmatan. Hiburan malam pada akhir pekan dijadikan penghilang atau upaya menghilangkan stress oleh E. E memiliki keyakinan bahwa dia bebas untuk mengekspresikan dirinya saat berada dilingkungan hiburan malam dengan batasan – batasan yang dibuatnya berdasarkan keterbatasan fisik. Dan berpandangan bahwa hiburan yang merupakan kebutuhannya tidak semata – mata dapat dipenuhi dengan materinya sendiri.

*“iya....clubbing... seru mbak vit kalo ada acara disana... apalagi kalo bawa teman – teman banyak... temen – temen kos itu yang suka bawa teman – teman lainnya.. kadang – kadang juga bawa cowoknya....”*“Ya... belanja terus keluar maem gitu ya pasti sama dia.. kalo lagi dikosan.. Terus.. abis gitu ya kalo olahraga juga ama dia. Terus lagi liburan gitu yo kita suka sama –sama pergi... kemana gitu... ya jalan – jalan ae.. liburanlah istilahnya...”

*“iya... tapi ya.... ga Cuma hiburan sih.. nambah temen juga. Jadi lebih banyak temen kan lebih baik. Terus kalo ada masalah gitu, bisa enak. Bisa dilupain sebentar. Paling enggak kalau udah masuk sana, kita tinggalin dululah masalah – masalah yang sekiranya ngeganggu pikiran kita.”*“Ya paling lagi makan siang gitu aku keluar sama pramugari lainnya itu aja kali atau sama temen arisan... ya itu juga... clubbing itu juga hiburannya... apalagi pas malem minggu...”

*“Ya senenglah mbak namanya pramugari kita juga ngabisin uang buat kesenangan diri kita sendiri kok.. mau gimana lagi jawabnya ? aku tuh ya nggak macem – macem kok kalo uda capek atau bosan ya pasti pulang kalo off nya lama sih ya.. yang namanya minum paling mentok cocktail itupun gak pernah mabuk.. aku bebas disana mengekspresikan diri aku, terus seneng aja bisa bebas... ”*“Iyaa.. itu nggak sering kan... aku

*refreshing aja.. hiburan... terus itu juga nggak selalu aku sendiri yang bayar pasti juga ada temen yang kadang lagi baik juga...”*

Nilai yang berdasarkan status dan kepemilikan material mendasari pemahaman atas biaya hidup terlihat dari pergaulannya dalam kelompok referensial. E merasa bahwa perannya sebagai perempuan harus bersatu bersama – sama dalam sebuah kelompok referensial tertentu, akan tetapi tidak dapat menentukan dengan pasti tujuan kebersamaannya dalam menghabiskan waktu luang dengan kelompok referensialnya.

*“Ya.. dari situ juga aku ngerti kalo status kita sebagai pramugari dengan penghasilan yang gede bakal Survive Surabaya... meskipun biaya hidup disini relatif rendah daripada di Jakarta tapi tuntutan nya tetap sama... dan itu keras banget dikelompok arisan itu...” “Ya....emang harusnya perempuan kan kompak jadi satu... dan gimana – gimana kita juga pasti punya bagian disitu... namanya juga arisan...” “Iya.. mereka pasti ada aja acaranya.. nggak itu clubbing, party kecil – kecilan di tempatnya sapa gitu... atau Cuma nongkrong di kafe waktu makan siang... yah.. mungkin kalo dipikir seru juga.. kok dan pasti kita ada aja yang diomongin.. nggak itu curhatnya temen atau sekedar ngobrol..”*

E masih tidak puas atas pemenuhan kebutuhannya sendiri karena pola pengaturan keuangan yang menurutnya tidak pernah mencukupi kebutuhan. Ketenangan muncul saat kebutuhannya terpenuhi dengan penghasilan yang mencukupi kebutuhan tersebut. E juga menganggap materi yang dimiliki dan dibelinya saat ini merupakan hasil dari bentuk perjuangan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Nilai materialistik yang dipakai untuk membuat keputusan adalah keamanan secara finansial sehingga mampu mengangkat status sosialnya. Dimana saat masa kuliah E pernah berusaha untuk memenuhi kebutuhan

finansialnya secara mandiri sebagai awal pemahaman E pada materi dan penghasilan.

*“Yah.. yang pasti kalo cukup ya semuanya aku bisa penuhi sendiri...terus ya.. aku nggak pelu nabung buat perawatan satu bulan sekali.... atau buat beli krim buat wajahku.. yah semua pasti terpenuhi.....” “Ya mungkin belum pengen sih tapi kalo aja... tapi kalo aja diterima aku pasti pindah... soalnya dengan penghasilan segitu aku lebih bisa tenang idup Sendiri di Surabaya.... soalnya kebutuhanku juga pasti terpenuhi....” “Yaa.. kalo sih ng.. nyarinya pasti yang lebih dari aku... Laki – laki yang berani.. udah siap.. mapan... terus bisa angkat derajat aku di mata semua orang.. Njaga aku sampe tua.. hahahha (tertawa) standar sih”Anaknya sudah mandiri, katanya gitu... dia juga sampingin ngajar les ke anak SD... ngajar pelajaran gitu aku udah lupa... jadi dia udah punyapegangan duit pas dia masih kuliah... ceritanya sih...”*

E memiliki preferensi tertentu saat melihat trend penampilan yang ada di sekitarnya. Preferensi untuk menjadi pusat perhatian dan tampil menonjol diantara lainnya dalam setiap penampilannya. Dimana ilai budaya yang mendasari penampilannya terbatas pada budaya material. E dinilai bahwa komoditasnya digunakan untuk menunjang penampilannya.

*“Ya... mungkin karena aku nggak suka dibilang katrok kali... dan ya lebih percaya aja sama trend...” “Aku orangnya suka sama perhatian, menonjol tapi juga sering nggak pede.. aku seringnya nutupin dengan penampilan gitu kali... jadi orang lain nggak liat kekuranganku” “Ya.. kayak pake – pake baju yang nonjolin bagian tertentu buat nutupin kekurangan kita itu kan. Kalo nggak sesuai dengan budaya kita juga pasti salah.” “Ya dia punya banyak barang yang buat nunjang penampilannya. Jadi dia pasti bagus kalo disuruh dandan. Meskipun ya tadi.. kadang pede kadang nggak pede..”*

Pekerjaan, pendapatan, umur serta tempat tinggal adalah aspek demografi yang membentuk gaya hidup konsumtifisme. E memiliki pandangan bahwa penampilan yang menarik dan kesehatan butuh biaya, akan tetapi tidak memilih alternatif lain

dengan biaya yang lebih minimal. Akan tetapi perasaan malas muncul saat subyek bergantung pada materi dan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya, Sehingga dianggap kurang mandiri.

*“Aku hemat kok.. dan menurut aku nggak percuma aku kesana. Dan mungkin kesehatan dan penampilan pasti butuh biaya. Iyakan ? “Eng.. tergantung sama orangnya sih.. kalo bukan aku mungkin beda – beda kali ya.. akukan orangnya pemalas... dari dulu disuruh cuci baju, cuci piring, kerjaan rumah semua aku urusi...”*

E kurang dapat secara mandiri memenuhi kebutuhan yang dapat dianggap utama bagi dirinya sendiri, karena tergantung pada orang lain dan keterbatasan fisik. Hal ini nampak pada persepsinya terhadap lingkungan, khususnya tempat dia bekerja sebagai pramugari ( selalu aktif, “nggak bisa diem”), yang berlawanan terhadap konsep diri yang pemalas yang telah disebutkan sebelumnya.

*“Ya.. mungkin karena udah kebiasaanya gitu kali ya... dan karena kalo sendiri jadi males.. pernah waktu itu aku beli sendiri pembersih muka, perawatan tubuh wis lengkaplah. Tapi pas pulang terbang yang ada capek terus ngantuk..”“Aku orangnya... energik... ya gitu... nggak bisa diem... makannya yang lain.... pada ngeluh kalau kau terlalu rajin.....”*

Hasrat untuk memiliki materi yang lebih merupakan suatu harapan di masa depan, kendaraan roda empat, rumah yang besar, dan fasilitas yang lengkap. Gambaran lingkungan disekitar tempat tinggal E semakin mewah dan dapat dilalui kendaraan roda empat dan jalan utama . Dan pandangan terhadap status ekonomi dan sosial lingkungan tempat tinggal adalah status menengah dan kebanyakan adalah mahasiswa.

*“Ya..... mungkin yang penting sih seneng ya... tapi kalo bisa punya mobil dan rumah gede pastikan kita bisa seneng.” “Kalo di gang ini sih emang sini yang paling mahal.. soalnya jalannya*

*paling lebar jadi bisa dimasukin mobil.. tapi di luar.. di jalan gede ada yang lebih mahal lagi mbak Vit...” “Kalo menurutku sih statusnya menengah sama menengah keatas kali ya... soalnya buat segitu mungkin kalo anak kampus pasti mahal.. kalo akukan udah kerja dan kebanyakan anak yang nge kos disini itu pramugari semua..”*

Persepsi atas standar biaya hidup untuk tempat tinggal saja adalah separuh dari upah minimum regional Surabaya. Ukuran dan kelengkapan fasilitas atau jasa serta biaya menjadi penting saat E menentukan lokasi tempat tinggalnya. E tinggal bersama dengan penghuni kos yang mayoritas memiliki status pramugari lainnya dan E melihat mode fashion dari mereka. Meskipun tidak akan pernah sepenuhnya terbebas dari kejahatan atau kriminalitas.

*“Yah standar lah kalo buat pramugari sama laundry, bersih – bersih kamar, ama sarapan biasanya berapa...ya sekitaran dua juta lima ratus ribu lah perbulannya...” “Eng... kalo sebelah kanan itu kecil – kecil kamarnya jadi lebih murah..terus kalo yang dpan itu nggak ada fasilitas cuci, ama bersih – bersih... jadi juga pasti lebih murah.. terus yang aga didepan itu... meskipun dekat sama jalan tapi jelek.. wisss aku ngomongnya dibawah standartd lah ya... itu juga lumayan murah... isinya ada anak kuliahan juga rata – rata kebanyakan dari Jakarta..” “Dia update penampilannya... suka sama model – model anak kuliahan yang sekarang...” “mmm...mungkin karena yang kos disini anak yang menengah ke atas kali ya....”*

Persepsi peran juga memunculkan tekanan pada pekerjaan E, yang hanya memiliki waktu yang singkat untuk menyelesaikannya. Tekanan pekerjaan yang dirasakan oleh E seringkali dari atasan dan tempo pekerjaan yang cukup lama.

Pekerjaan pramugari pada umumnya harus kontrak kerja selama 3 tahun.

*“Ya bisa diem aja.. Kita Cuma anak buah.. terus... kalo udah disuruh perser.. perser itu dalam pramugari artinya tingkatannya udah tinggi..kita sendirikan punya pekerjaan sendiri.. tapi dia nggak mau tau kita dituntut supaya kerja cepat kayak dikejar setan... gitu.... untungnya seminggu kadang off*

*nya sehari atau 2 hari kadang kita cuman stand by menunggu ditelfon dari OJ nya.. yaa kalo off gitu biasanya tak buat waktu buat istirahat tidur kalo nggak gitu ya jalan - jalan ke mall bareng yang lain..”*

*“Kalo stress itu... aku biasanya pusing itu gara – gara bos minta sesuatu itu nggak punya perkiraan waktu gituloh..ya... ndadak lah istilahnya...terus kalo ga cepat gitu dia pasti ngamuk.. kalo kita mbantah gitu dia malah tambah ngamuk..”*

E memiliki batasan waktu tertentu saat menghabiskan waktu luangnya dengan kelompok referensial yang berbeda. Dalam menghabiskan waktu luangnya untuk berolahraga di pusat kebugaran atas dasar preferensi kelompok referensial tertentu yang menurutnya “keren”. E memilih untuk menghabiskan waktu luangnya bersama kelompok referensialnya daripada memenuhi kebutuhan utama secara mandiri, karena keterbatasan waktu dan tenaga.

*“Kalo sama pacar juga sering.. tapi kadang cuman sampe jam 10 mentok.. kalo sama temen – temen bisa sampek pagi...” Ya nggak setiap setiap sabtu - minggu se sekarang .. ya kadang – kadang sebulan sekali, terus kadang- kadang dua kali.....” tergantung off juga sih kapan.. ““Terus kalo badan biasanya aku nge-gym, yoga..Biasanya tempatnya di Fitness Celebrity di Grand City.. Aku juga kesana karena disana cowoknya keren – keren, jadi aku juga suka kalo diajakin yang lain kesana hehehe (tertawa)...”“Kalo sabtu sama minggu kan aku nggak bisa jalan – jalan sama temen – temen atau pcar kalo aku perawatan ya di apartemen ini aja hehe.. intinya Cuma ya.... yang pasti males tapi selain itu juga nggak ada waktu..”*

Konsep diri E sangat bergantung pada penilaian orang lain terhadap penampilannya. E memiliki keyakinan atas penilaian orang lain terhadap penampilan dirinya, dan menjaga penampilannya hanya untuk dapat dilihat atau dinilai orang layaknya seorang Pramugari. Dimana penampilan yang



membosankan orang lain atau mendapat penilaian yang negatif dari orang lain merupakan kegagalan dalam mempresentasikan diri E. Ditambah lagi penilaian orang lain tersebut terkadang belum tentu sesuai dengan trend yang dipahami oleh E.

*“iya kali ya.. mungkin karena aku benar - benar tampil semenarik mungkin... makannya aku orangnya pasti butuh perhatian... aku suka perhatikan orang.... suka kalo dipuji... siapa yang enggak... tapi yang paling penting ya.. .. seperti yang pernah aku omongin aku juga lebih pede..”* “Iya tapi sama aja kelihatan gede... seharusnya kan kita pake baju yang bikin kita tampil bagus dimuka umum, apalagi kalo baju kita bermerek atau paling mereknya terkenal..kita kan lebih pede, terus ga bakal diomongin yang jelek – jelek..” Nggak enak kalo aku dibilang mbosenin.. aku juga bosan kan pastinya... terus pas ada acara keluar gitu kan aku bisa dandan beda.. ya suka aja tampil beda setiap saat..” “Dia itu bisa nanyain bajunya cocok apa engga sama dia sampe ratusan kali dan gimanapun jawabannya bikin dia bingung. Akhirnya kalo enggak kita pura – pura laper dan ga bakalan berhenti nanyain atau ga bakalan beli – beli. Yang ada dia malah nyoba – nyoba barang yang lain dan akhirnya tambah bingung.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Fenomena gaya hidup *brand – minded* yang dewasa ini semakin mudah ditemukan dilingkungan dengan melibatkan pramugari sebagai pelaku didalamnya, menjadi salah satu persoalan yang sangat menarik untuk dikaji. Pola pikir *brand-minded* yang dimiliki oleh para crew awak cabin/pramugari yang dimiliki oleh pramugari dari yang biasa hingga kelas menengah menimbulkan munculnya kebiasaan – kebiasaan dalam menentukan produk yang akan dikonsumsinya. Para pramugari kelas menengah cenderung memilih produk dengan merek eksklusif yang diyakini memiliki nilai prestis tinggi.

Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa indikasi yang melatarbelakangi pola pikir gaya hidup *brand – minded* yang tertanam pada diri para pramugari kelas menengah. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa beberapa pramugari memilih gaya hidup *brand-minded* karena pertimbangan – pertimbangan tertentu. Setelah melakukan berbagai langkah untuk mengungkap makna dibalik pramugari kelas menengah bahwa ternyata gaya hidup konsumtif disebabkan karena :

1. Pramugari melakukan tindakan tersebut agar mendapat pengakuan dari lingkungan sekitar.
2. Pramugari melakukan tindakan konsumsi terhadap produk merek eksklusif agar mereka mendapatkan jaminan kualitas yang menjanjikan.

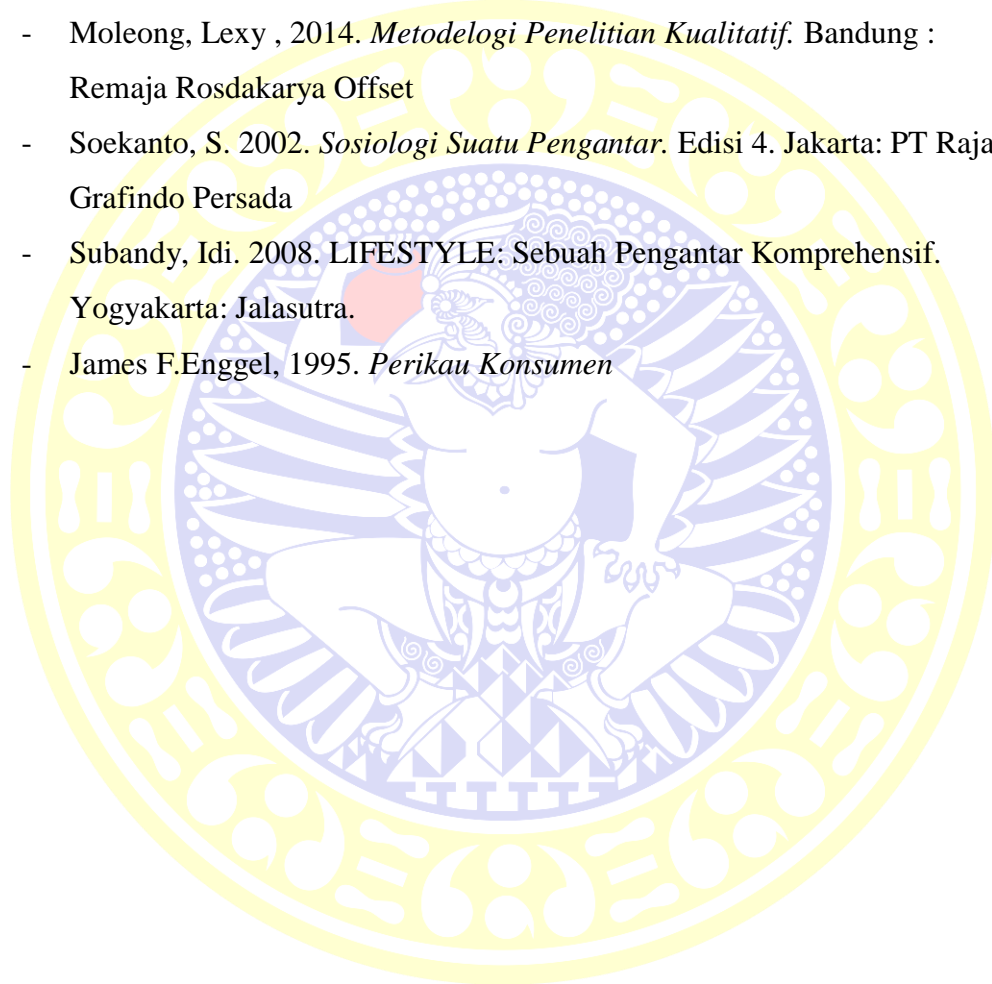
3. Pramugari merasa bahwa memiliki barang bermerek membuat mereka menjadi lebih percaya diri, keren, nyaman, dan sebagainya.
4. Dengan melakukan tindakan konsumsi terhadap barang bermerek menimbulkan rasa bangga dalam dirinya. Hal tersebut dikarenakan mereka mampu memiliki barang yang identik dengan merek terkenal dan harga yang mahal.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka para pembaca atau peneliti lain dengan tema yang sama diharapkan mampu lebih memperluas lingkup penelitian. Hal tersebut dikarenakan penelitian ini hanya dilakukan pada awak cabin/ pramugari sebagai gaya hidup konsumtif. Selain itu, peneliti berharap kepada peneliti lain yang membahas persoalan gaya konsumtif/ *hidup brand-minded* untuk menggunakan metode yang berbeda agar tidak menjadi kejenuhan referensi di dunia akademis. Biasakan untuk hidup sederhana dan tidak terlalu mengikuti trend (khususnya kaum wanita) yang ada. Control pengeluaran dalam 1 bulan ke depan membuat daftar barang kebutuhan apa saja yang akan dibeli dengan membuat list, dengan cara ini dimaksudkan agar kita dapat memonitor barang yang memang benar – benar dibutuhkan dan barang yang tidak perlu atau belum dibutuhkan pada saat itu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen*, Bandung (PT.Remaja Rosdakarya)
- [www.fashion.com](http://www.fashion.com)
- Kusmayadi & Sugiarto E.2000. *Metodelogi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Moleong, Lexy , 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya Offset
- Soekanto, S. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Edisi 4. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Subandy, Idi. 2008. *LIFESTYLE: Sebuah Pengantar Komprehensif*. Yogyakarta: Jalasutra.
- James F.Enggel, 1995. *Perikau Konsumen*



## PEDOMAN WAWANCARA

**Nama : Bianka Panggih**

**Jabatan : Crew/Pramugari**

1. Apa saja sih kebutuhan pramugari ? misalnya setiap minggu harus ke salon atau harus olahraga ?
2. Bagaimana fashion / style pramugari saat diluar jam terbang?
3. Apa saja kebiasaan sehari – hari selama menjadi pramugari

**Nama : Amadea Saviera**

**Jabatan: Crew / Pramugari**

4. Bagaimana lingkungan bisa mempengaruhi diri ? Misalnya pengaruh teman buat ngajak dugem atau hiburan malam
5. Bagaimana sih gaya hidup selama jadi pramugari? Ada perubahan, misalnya yang dulunya malas malasan sekarang jadi semangat buat bekerja

**Nama : Rahel Gusti**

**Jabatan : Crew/ Pramugari**

6. Bagaimana kebiasaan sebelum dan sesudah menjadi pramugari ?
7. Apa saja perubahan yang dialami sebelum dan sesudah menjadi pramugari ?