

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Indonesia padatnya penduduk diiringi semakin kompleksnya kebutuhan dan berbagai aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun traveling. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut, maupun udara. Adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan sektor jasa yang begitu cepat. Keadaan ini yang menyebabkan semakin ketatnya persaingan antara moda transportasi baik darat, laut maupun udara di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang.

Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan letak geografis antar pulau satu dengan pulau lainnya saling berjauhan. Dengan demikian maka Indonesia membutuhkan sarana transportasi untuk memudahkan serta menghubungkan akses antara daerah yang luas tersebut. transportasi publik yang baik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu kenyamanan, keamanan dan kecepatan. Sesuai dengan ungkapan tersebut maka transportasi yang tepat dan sesuai adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan salah satu urat nadi perekonomian suatu bangsa. Pengembangan transportasi udara yang berkelanjutan menjadi tugas pemerintah dalam meningkatkan perekonomian rakyat. Pengembangan transportasi udara tidak hanya berupa pengembangan sarana transportasi dan peralatan pendukungnya tetapi juga berupa peningkatan pelayanan pada penumpang(Zulaichah,2015).

Pertumbuhan transportasi udara di seluruh dunia dewasa ini sungguh menakjubkan, baik yang menyangkut jumlah angkutan udara (penumpang maupun barang) maupun jumlah dan frekuensi lalu lintas pesawat udara pegangkutnya. Bandar udara sebagai tempat berlangsungnya embarkasi dan

debarisasi angkutan udara, dihadapkan pada tantangan bagaimana harus membuat suatu manajemen Bandar udara (*airport management*) yang lebih profesional, efektif dan efisien, agar selalu dapat mengimbangi pertumbuhan tersebut. Bandar udara harus dapat menyediakan sarana – sarana yang di butuhkan untuk operasional pesawat udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan agar lalu lintas penerbangan dapat berlangsung dengan aman, selamat, lancar dan teratur (Warsito,2017).

Dalam perkembangan transportasi yang semakin pesat saat ini, pengaruh jasa transportasi udara dikatakan sangat maju. Kemajuan yang dicapai dalam perkembangan transportasi mengakibatkan banyaknya perubahan untuk masa sekarang dan untuk masa yang akan datang yang dapat membantu manusia dalam menyelesaikan masalah waktu untuk mencapai tujuan lebih cepat. Perkembangan tersebut mampu membuat persaingan bisnis semakin ketat. Transportasi memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, cara kerja transportasi udara lebih cepat di bandingkan dengan transportasi lainnya. Dalam proses melayani penumpang salah – satu hal yang teramat penting yang harus di perhatikan adalah sistem penanganannya. Penanganan secara manual akan mengakibatkan membuang waktu yang cukup banyak. Untuk menanggulangi hal tersebut sistem peralatan yang canggih menjadi tujuan utama untuk melayani penumpang, di samping itu untuk membuat penumpang nyaman dalam menggunakan transportasi udara (yudianto dkk, 2016).

Ketepatan waktu jadwal penerbangan merupakan salah satu pelayanan utama yang diterima oleh penumpang. Pelayanan ini menjadi tolok ukur untuk peningkatan daya saing antar maskapai penerbangan. Keberangkatan pesawat udara yang tepat waktu menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara pasal 2 ayat e. Keterlambatan jadwal penerbangan tidak hanya merugikan maskapai penerbangan tetapi juga bagi penumpang. Bentuk tanggung jawab maskapai penerbangan terhadap penumpang

ketika terjadi keterlambatan jadwal penerbangan diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara pasal 9 sampai dengan 13(Zulaichah,2015).

Pada saat ini, antrian terjadi apabila jumlah pelanggan yang datang untuk dilayani melebihi jumlah fasilitas pelayanan yang ada, sehingga menyebabkan pelanggan menunggu atau mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Salah satu fasilitas umum yang menggambarkan situasi antrian yaitu Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero), sebagai pintu gerbang dan ujung tombak lalu lintas udara yang berlokasi dibagian barat Kota Semarang. Penerapan teori antrian yang dilakukan hanya dibatasi pada permasalahan antrian pesawat terbang komersil reguler yang melalui Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dalam hal ini, apron yang berada di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang sebagai pelayan dan pesawat terbang sebagai pelanggan(Anggita.R, dkk, 2015)

Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Berkembangnya jasa pelayanan maskapai penerbangan karena melihat besarnya potensi jumlah penumpang dan banyaknya maskapai penerbangan yang ada. Selain itu daya tarik jasa maskapai penerbangan cukup besar dan menjanjikan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi udara yaitu penanganan dan pelayanan terhadap penumpang, bagasi, kargo dan pos, terutama dalam lingkungan terminal di bandara keberangkatan maupun bandara tujuan. Penanganan dan pelayanan terhadap penumpang dimulai saat penumpang membeli tiket pesawat, check-in penumpang, check-in bagasi penumpang dan pelabelan bagasi, pengecekan boarding pass di ruang tunggu penumpang saat penumpang boarding, selanjutnya pada saat penumpang sampai turun di tempat tujuan. Memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan selaku Penerbangan maskapai , pihak produsen dapat berpedoman pada variable

pelayanan prima (*service excellent*) yang dijelaskan oleh beberapa penulis. Pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Tanggung jawab (*Accounttability*) (Turnando.A, 2016).

Masyarakat pun juga menilai bagaimana kepercayaan yang di berikan oleh penyedia transportasi. Mulai dari pelayanan, kenyamanan dan keamanan yang dapat menunjang masyarakat untuk berpergian kedaerah lain. Kualitas pelayanan yang maksimal, efektif, efisien dan kepastian dalam waktu akan lebih dipilih oleh para penumpang. Meskipun kenyataan di lapangan yang terjadi masih ada beberapa penumpang atau masyarakat yang mengalami keterlambatan jam terbang dan berbagai kendala yang lain. Sehingga masyarakat yang sekarang lebih jeli dalam memilih transportasi yang sesuai dengan kebutuhan dan ke efektifan waktu (Prawisty.A.A.M, 2018,).

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan Pasal 1, bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, dan naik turunnya penumpang atau bongkar muatan kargo atau pos, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi.

Bandar udara menurut statusnya terdiri sebagai berikut :

- 1) Bandar udara umum, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- 2) Bandar udara khusus, yaitu bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.

Pada awalnya Bandara Ahmad Yani adalah pangkalan udara TNI Angkatan Darat (Penerbad), dahulu lebih dikenal dengan Pangkalan Udara Angkatan Darat Kalibanteng. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan darat tanggal 31 Agustus 1966, maka Pangkalan Udara AD diubah statusnya menjadi Pangkalan Udara Bersama Kalibanteng Semarang. Namun karena peningkatan frekuensi penerbangan sipil, maka pada tanggal 1 Oktober 1995, Bandar Udara Achmad Yani Semarang menjadi salah satu Bandar Udara di bawah PT Angkasa Pura. Bandara Achmad Yani berubah menjadi bandara internasional pada tahun 2004 setelah Garuda Indonesia membuka rute Semarang-Singapura, sesuai kreteria tersebut Bandara Ahmad Yani ini digunakan secara bersama oleh TNI AD dan Sipil. TNI AD memiliki sarana hangar dan apron, terminal dan taxiway secara terpisah, TNI AD tetap menjalankan tugas operasional dan pelatihan penerbangan khusus jenis pesawat helicopter.

Peran bandara udara sangat penting dalam jaringan transportasi merupakan fungsi yang sangat penting dalam sistem transportasi. Pengelola bandara selaku penyelenggara sektor transportasi udara dituntut untuk dapat menyediakan fasilitas dan selalu memberikan pelayanan secara optimal. Hal yang termasuk dalam pelayanan bandara terdiri dari ketepatan waktu , kenyamanan dan keselamatan penerbangan, untuk memenuhi harapan tersebut pelayanan bandara perlu ditunjang dengan fasilitas yang bagus , inovasi yang baik dan pelayanan yang handal seperti fasilitas tempat untuk check-in tiket pesawat, prosedur pemeriksaan x-ray , ruang tunggu , tempat parkir dan fasilitas yang lain. Yang

mana pada dalam setiap aktivitas dibutuhkan kepercayaan yang mana diartikan kepercayaan adalah adalah suatu kesadaran dan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan untuk mempercayai sebuah produk, dan digunakan penyedia jasa sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan(Diza, Moniharapon, & Ogi,2016).

Pada Bandara yang dikelola oleh penyedia jasa kebandarudaraan bukan hanya menjadi tempat tunggu bagi konsumen, oleh karena itu harus mengedepankan pelayanannya seperti Hubungan baik yang ada pada Bandara. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan kepada konsumen maskapai agar layanan yang diberikan dapat sesuai ekspektasi atau harapan, dengan kata lain pada tiap Bandara harus meningkatkan pelayanannya agar memiliki tingkat kepuasan konsumen maskapai yang tinggi. Dimana dalam meningkatkan pelayanan pihak bandara juga meningkatkan fasilitas seperti *Wildlife Hazard* yang mana *Wildlife Hazard* adalah adalah serangkaian kegiatan guna mengontrol atau pengendalian daya tarik bandar udara terhadap burung dan hewan liar lainnya yang merupakan bagian dari prosedur pedoman pengoperasian bandar udara (Aerodrome Manual)(Siti.O, dkk, 2019).

Sebagai ibu kota propinsi Jawa Tengah, kota Semarang strategis untuk dijadikan sebagai transit point & dalam berbagai penyelenggaraan kegiatan yang berskala lokal, nasional maupun regional. Dengan letak geografisnya yang strategis, prasarana dan sarana transportasi yang mendukung, baik yang melalui udara, darat dan laut sebaiknya disediakan dengan fasilitas yang memadai. Dari ketiga transportasi yang ada di kota Semarang,transportasi udara memiliki prospek yang lebih baik dibandingkan yang lain. Hal ini di karenakan kelebihan - kelebihan yang dimilikinya, antara lain tarif yang akhir - akhir ini kompetitif, pelayanan, kecepatan, ketepatan, kelancaran dan kenyamanan maupun daya jangkau yang lebih efektif.

PT. Angkasa Pura I (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memberikan pelayanan bandar udara di Indonesia di kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur, melayani pelayanan penerbangan domestik maupun internasional. Salah satu bandara yang dikelola adalah Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani berlokasi di kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Di kota ini kegiatan administrasi pemerintahan dan perekonomian berpusat, selain itu terdapat banyak industri maupun perguruan tinggi dan pariwisata sehingga kota Semarang menjadi salah satu kota terbesar dan tersibuk di Indonesia. Oleh karena itu, Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani memiliki peranan penting di dalam menunjang transportasi udara antara Semarang dengan kota lainnya yang ada di Indonesia maupun di luar negeri.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani saat ini memiliki gedung terminal baru yang memiliki luas hampir 9 kali lipat dari luas terminal yang dulu. Pemenuhan kapasitas infrastruktur dalam rangka peningkatan pelayanan dilakukan melalui peningkatan luas terminal dari 6708 m² menjadi 58.652 m², apron dari luasan 29.032 m² menjadi 72.522 m². Penambahan pelayanan lainnya antara lain aviobridge 3 unit, penggunaan *passenger mover system*, *Baggage Handling System*, dan *Airport Operation Control Center (AOCC)*.

Tabel 1.1
Fasilitas Bandara Jenderal Ahmad Yani antara lain:

Fasilitas	Status
Exhibition Hall	Ada
Tv Hiburan	Ada
Internet gratis	Ada
Charger station	Ada
Check – in area	Ada
Self Check in	Ada
Ticket vending mechine	Ada
Internet corner	Ada
Baggage Solution	Ada
Baggage claim	Ada
Flight Information Display	Ada
Musolah	Ada
Toilet	Ada
Nursery Room	Ada
Corcodia Lounge	Ada
Difabel facility	Ada
Kids zone	Ada
Smoking area	Ada
Lounge VIP pemerintah	Ada

Sumber : *Bandara Jendral Ahmad Yani*

Keterangan tabel diatas dimana adalah data fasilitas yang berada di terminal baru bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang saat ini dimana fasilitas tersebut digunakan untuk para penumpang selama ada di Terminal Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Tabel 1.2
Pergerakan Lalulintas angkutan udara
domestik dan internasional

TOTAL PERGERAKAN LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA
PT. PERSERO ANGKASA PURA I
BANDARA : ACHMAD YANI - 2019

DOMESTIK																				
BLN	PESAWAT				PENUMPANG				BAGASI (Kg)				KARGO (Kg)				POS (Kg)			
	DTG	BRK	LOK	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML
01	1.550	1.550	0	3.100	151.440	160.675	1.502	313.617	906.142	980.236	0	1.886.378	744.826	656.070	0	1.400.896	0	5.032	0	5.032
02	1.348	1.347	0	2.695	141.407	134.739	2.449	278.595	713.936	669.208	0	1.383.144	492.310	622.016	0	1.114.326	0	6.713	0	6.713
03	1.464	1.463	0	2.927	151.379	146.937	2.266	300.582	718.524	704.984	0	1.423.508	663.809	724.864	0	1.388.673	0	6.335	0	6.335
04	1.373	1.371	6	2.750	139.905	132.843	1.987	274.735	664.046	624.107	0	1.288.153	668.601	794.896	0	1.463.487	0	1.498	0	1.498
05	1.324	1.326	0	2.650	138.814	105.983	1.248	246.045	713.265	542.547	0	1.255.812	735.961	917.574	0	1.653.535	0	0	0	0
06	1.504	1.506	8	3.018	161.588	169.032	1.321	331.941	976.865	1.009.685	0	1.986.550	508.431	490.481	0	998.912	0	0	0	0
Sub Total	8.563	8.563	14	17.140	884.533	850.209	10.773	1.745.515	4.692.778	4.530.767	0	9.223.545	3.813.938	4.205.891	0	8.019.829	0	19.578	0	19.578
07	1.484	1.484	0	2.968	160.043	172.731	1.886	334.660	820.198	931.226	0	1.751.424	649.330	645.899	0	1.295.229	0	0	0	0
08	1.516	1.514	0	3.030	161.541	155.624	1.845	319.010	750.404	776.252	0	1.526.656	602.410	631.363	0	1.233.773	0	0	0	0
09	1.473	1.470	0	2.943	143.942	147.388	1.864	293.194	653.879	708.765	0	1.362.644	627.439	632.454	0	1.259.893	0	0	0	0
10	1.540	1.543	0	3.083	162.473	159.529	1.751	323.753	740.726	761.081	0	1.501.807	655.595	690.402	0	1.345.997	0	0	0	0
11	1.504	1.502	20	3.026	165.088	164.589	1.798	331.475	757.843	800.109	0	1.557.952	585.614	673.197	0	1.258.811	0	0	0	0
12	1.547	1.545	22	3.114	165.826	163.394	1.277	330.497	825.664	855.892	0	1.881.556	608.505	766.410	0	1.374.915	0	0	0	0
Sub Total	9.064	9.058	42	18.164	958.913	963.255	10.421	1.932.589	4.548.714	4.833.325	0	9.382.039	3.728.893	4.039.725	0	7.768.618	0	0	0	0
TOTAL	17.627	17.621	56	35.304	1.843.446	1.813.464	21.194	3.678.104	9.241.492	9.364.092	0	18.605.584	7.542.831	8.245.616	0	15.788.447	0	19.578	0	19.578

INTERNASIONAL																				
BLN	PESAWAT				PENUMPANG				BAGASI (Kg)				KARGO (Kg)				POS (Kg)			
	DTG	BRK	LOK	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML	DTG	BRK	TRS	JML
01	68	67	0	135	9.488	9.403	0	18.891	114.619	74.513	0	189.132	90.705	56.835	0	147.540	0	0	0	0
02	62	63	0	125	8.285	8.699	0	16.984	92.279	65.554	0	157.833	51.478	68.950	0	120.428	0	0	0	0
03	73	73	0	146	10.120	9.875	0	19.995	120.615	78.596	0	199.211	123.033	65.625	0	188.658	0	0	0	0
04	66	67	0	133	9.177	9.039	0	18.216	111.143	66.033	0	177.176	107.284	51.361	0	158.645	0	0	0	0
05	69	68	0	137	9.893	7.860	0	17.753	163.625	66.616	0	230.241	87.828	90.034	0	177.862	0	0	0	0
06	68	68	0	136	9.462	9.862	0	19.324	144.683	100.759	0	245.442	78.635	46.813	0	125.448	0	0	0	0
Sub Total	406	406	0	812	56.425	54.738	0	111.163	746.964	452.071	0	1.199.035	538.963	379.618	0	918.581	0	0	0	0
07	66	66	0	132	9.672	10.067	0	19.739	117.036	79.089	0	196.125	79.930	93.079	0	173.009	0	0	0	0
08	62	64	0	126	9.052	9.087	0	18.139	111.779	77.022	0	188.801	97.705	97.924	0	195.629	0	0	0	0
09	67	67	0	134	7.739	9.540	0	17.279	88.823	75.679	0	164.502	109.887	79.389	0	189.276	0	0	0	0
10	73	70	0	143	10.041	9.897	0	19.938	147.190	81.438	0	228.628	131.437	81.961	0	213.398	0	0	0	0
11	73	75	0	148	10.736	9.974	0	20.710	154.612	80.676	0	235.288	137.639	88.720	0	226.359	0	0	0	0
12	74	76	0	150	10.895	10.837	0	21.732	158.373	99.539	0	257.912	87.488	82.681	0	170.169	0	0	0	0
Sub Total	415	418	0	833	58.135	59.402	0	117.537	777.813	493.443	0	1.271.256	644.086	523.754	0	1.167.840	0	0	0	0
TOTAL	821	824	0	1.645	114.560	114.140	0	228.700	1.524.777	945.514	0	2.470.291	1.183.049	903.372	0	2.086.421	0	0	0	0

Sumber : PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Semarang, tahun 2019

Data diatas menunjukkan pergerakan laulintas udara satu tahun 2019, selama setahun penumpang yang berangkat sebanyak 1.927.604 penumpang, dan penumpang datang sebanyak 1.958.006 dengan total sebanyak 3.885.610 penumpang selama setahun. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik menyusun skripsi dengan mengambil judul.

“PENGARUH FAKTOR ANTRIAN PESAWAT, KEPERCAYAAN DAN WILDLIFE HAZARD DALAM MENINGKATKAN HUBUNGAN BAIK ANTARA PIHAK BANDARA DENGAN MASKAPAI PENERBANGAN DI BANDAR UDARA JENDRAL AHMAD YANI SEMARANG”.

1.2. Rumusan Masalah

Pada latar belakang masalah ini disebutkan beberapa masalah yang menyebabkan meningkatkan hubungan baik terhadap Faktor Antrian Pesawat, Kepercayaan dan *Wildlife Hazard Management* di bandara Jendral Ahmad Yani Semarang. Penulis memberi ruang lingkup perumusan masalah yaitu :

1. Apakah Hubungan Baik pihak bandara berpengaruh terhadap Pihak Maskapai Penerbangan Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang?
2. Apakah Faktor Antrian Pesawat berpengaruh terhadap Hubungan Baik Pihak Maskapai Penerbangan dengan Petugas Bandara Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Hubungan Baik Pihak Maskapai Penerbangan dengan Petugas Bandara Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang?
4. Apakah *Wildlife Hazzard Management* Berpengaruh terhadap Hubungan Baik Maskapai Penerbangan dengan Petugas Bandara Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang?

1.3. Tujuan dan kegunaan penulisan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi kondisi fasilitas dan tingkat pelayanan di *Apron* yang meliputi *Parking Stand*, *Aviobridge*, *GSE (Ground Support Equipment)*, *Runway*, *Break Down*, *Make up* serta mengevaluasi Kepercayaan, dan *Wildlife Hazard Management* berdasarkan persepsi maskapai sebagai pihak yang merasakan efek pelayanan di *airside* tersebut. Dalam fenomena diatas mendorong penulis untuk meneliti lebih jauh kualitas pelayanannya di Bandar udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

1.3.1. Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Hubungan Baik terhadap kepuasan Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang
2. Untuk menganalisis pengaruh Faktor Antrian Pesawat terhadap kepuasan Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang
4. Untuk menganalisis pengaruh *Wildlife Hazard Management* terhadap kepuasan Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang?

1.3.2. Kegunaan Penulisan

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan teori – teori yang ada di bangku kuliah dan mengaplikasikanya dengan kenyataan yang ada serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah – masalah yang terjadi di lapangan termasuk di dalam bandara.

2. Bagi Unimar “AMNI”

Untuk menjadi bekal dan sebagai tambahan pustaka bagi akademi diperpustakaan sebelum memasuki masa kerja setelah lulus dari Unimar “AMNI”

3. Bagi Perusahaan PT. Angkasa Pura I

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan di bandara.

4. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi refrensi penelitian lebih lanjut dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dalam dunia penerbangan.

1.4.Sistematik penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dituangkan dalam penyusunan skripsi ini antara lain sebagai berikut :

Bab 1 **Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 **Tinjauan pustaka**

Membahas tentang Faktor Antrian Pesawat , Kepercayaan, Wildlife Hazard Management dan Hubungan Baik, peneliti terdahulu, hipotesis, serta kerangka pemikiran.

Bab 3 **Metodologi Penelitian**

Membahas tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

Bab 4 **Hasil dan pembahasan**

Di dalam hasil dan pembahasan ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data, pembahasan, dan implikasi manajerial.

Bab 5 **Kesimpulan dan Saran**

Membahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisis data, saran dapat diberikan pada pihak yang terkait atau untuk koreksi terhadap studi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Faktor Antrian Pesawat

Semakin banyaknya penawaran yang diberikan penyedia barang dan jasa akan menuntut masyarakat untuk lebih teliti dan kritis dalam memilih hal-hal yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehingga berdampak pada semakin ketatnya persaingan yang diberikan oleh penyedia jasa. Salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah berusaha meningkatkan pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Menurut kamus umum bahasa Indonesia pelayanan adalah menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Oleh karena itu, bagi penyedia jasa bandara hal yang penting adalah menyediakan sarana dan prasarana bandara yang dapat melayani dan memperlancar arus penumpang yang masuk dan keluar bandara. Tidak hanya pemberian pelayanan dari sisi penyediaan sarana dan prasarana saja melainkan juga bagaimana aspek manajemen mampu mengelola pemberian pelayanan yang mengakibatkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen. Di bidang manajemen, menurut Malisan.J, (2017) menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata “service” antara lain:

- 1) *Self awareness and self esteem* untuk memberikan pemahaman bahwa pelayanan merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak yang dilayani.
- 2) *Empathy and enthusiasm* yang mengutamakan empati dan pelayanan terhadap pelanggan dengan sepenuh hati.
- 3) *Reform* yakni selalu memperbaiki pelayanan.
- 4) *Vision and victory* yang memiliki visi ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.

- 5) *Initiative and impressive* untuk memberi pelayanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.
- 6) *Care and cooperative* yakni menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik
- 7) *Empowerment and evaluation* yakni memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Teori Antrian adalah salah satu metode statistika yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Teori antrian digunakan untuk menentukan karakteristik model dan ukuran-ukuran kinerja system antrian pesawat di bandara, yaitu waktu antar kedatangan pesawat, waktu pelayanan pesawat, dan waktu tunggu pesawat untuk lepas landas. Pengguna aplikasi teori antrian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bandara. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara. Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang sesuai dengan haknya (Yuliana.D, Anggita.R, dkk, 2015)

Teori antrian dikemukakan dan dikembangkan pada tahun 1910 oleh AK. Erlang, seorang insinyur Denmark. Teori antrian merupakan sebuah teori yang memfokuskan pada upaya penguraian waktu tunggu yang terjadi dalam suatu barisan antrian.

Menurut Kakiy (2004), proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam barisan antrian jika belum dapat dilayani, kemudian dilayani, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut

setelah dilayani. Sedangkan sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan, dan suatu aturan yang mengatur pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Kakiay (2004), barisan antrian dan pelayanannya dipengaruhi oleh enam faktor yang terkait erat, yaitu:

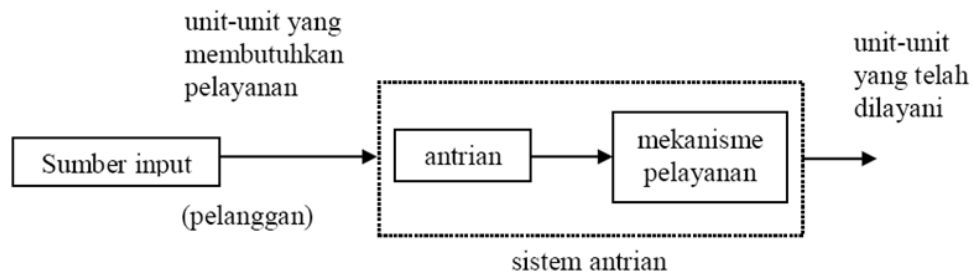
- a. Distribusi kedatangan pelanggan
- b. Distribusi waktu pelayanan
- c. Fasilitas pelayanan
- d. Disiplin pelayanan
- e. Ukuran sistem antrian
- f. Sumber pemanggilan

Dalam hal ini, apabila jumlah pelayan terlalu banyak maka akan memerlukan biaya yang besar. Sebaliknya apabila jumlah pelayan kurang maka akan terjadi baris penungguan dalam waktu yang cukup lama yang juga akan menimbulkan biaya, baik berupa biaya sosial, kehilangan langganan, ataupun pengangguran pekerja. Dengan demikian yang menjadi tujuan utama teori antrian ini ialah mencapai keseimbangan antara biaya pelayanan dengan biaya yang disebabkan oleh adanya waktu menunggu (Tarliah & Dimiyati, 1987: 291).

Ada dua fungsi dasar model antrian, yaitu meminimumkan biaya langsung dan biaya tak langsung. Biaya langsung adalah biaya yang timbul akibat lamanya waktu pelayanan yang secara langsung membebani pihak perusahaan. Sementara biaya tak langsung terjadi apabila konsumen harus menunggu lama sehingga mungkin membatalkan niat untuk memakai jasa perusahaan tersebut.

Komponen dasar proses antrian adalah kedatangan, pelayan, dan antri. Setiap masalah antrian melibatkan kedatangan, misalnya orang, mobil, atau panggilan telepon untuk dilayani. Unsur ini sering dinamakan proses input. Pelayan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Inti dari analisis antrian adalah antri

itu sendiri. Timbulnya antrian terutama tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan (Mulyono, 2004: 286). Komponen dasar proses antrian disajikan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Proses Dasar Antrian

Secara umum ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap sistem antrian, antara lain:

1. Distribusi Kedatangan

Pada sistem antrian, distribusi kedatangan merupakan faktor penting yang berpengaruh besar terhadap kelancaran pelayanan. Distribusi kedatangan terbagi menjadi dua yaitu:

- a. kedatangan secara individu (*single arrivals*) dan,
- b. kedatangan secara kelompok (*bulk arrivals*).

Kedua komponen ini harus mendapatkan perhatian yang memadai saat pendesainan sistem pelayanan (Kakiay, 2004).

2. Distribusi Waktu Pelayanan

Distribusi waktu pelayanan berkaitan erat dengan berapa banyak fasilitas pelayanan yang dapat disediakan. Distribusi waktu pelayanan terbagi menjadi dua komponen penting, yaitu:

- a. pelayanan secara individual (*single service*) dan
- b. pelayanan secara kelompok (*bulk service*) (Kakiay, 2004).

Waktu yang dibutuhkan untuk melayani dapat dikategorikan konstan dan acak. Waktu pelayanan konstan jika waktu yang dibutuhkan untuk melayani sama tiap pelanggan. Sedangkan waktu pelayanan acak jika

waktu yang dibutuhkan untuk melayani tiap pelanggan berbeda. Jika waktu pelayanan acak maka diasumsikan mengikuti distribusi eksponensial.

3. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan berkaitan erat dengan baris antrian yang akan dibentuk. Fasilitas pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Tiap-tiap fasilitas pelayanan disebut sebagai saluran (*channel*). Desain fasilitas pelayanan ini dapat dibagi dalam tiga bentuk, yaitu

- a. bentuk seri, dalam satu garis lurus ataupun garis melingkar,
- b. bentuk paralel, dalam beberapa garis lurus antara yang satu dengan yang lain paralel, dan
- c. bentuk jaringan (*network station*), yang dapat didesain secara seri dengan pelayanan lebih dari satu pada setiap stasiun. Bentuk ini dapat juga dilakukan secara paralel dengan stasiun yang berbeda-beda. Dengan demikian bentuk fasilitas pelayanan ini juga harus diperhitungkan dalam sistem antrian (Kakiay, 2004)

4. Disiplin Antrian

Disiplin antrian adalah aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pelanggan yang mengantri. Disiplin antrian berkaitan erat dengan urutan pelayanan bagi pelanggan yang memasuki fasilitas pelayanan.

(Menurut Kakiay ,2004) disiplin antrian terbagi dalam empat bentuk, yaitu:

a. Pertama Masuk Pertama Keluar

Aturan pelayanan ini sering disebut *First Come First Served* (FCFS) atau *First In First Out* (FIFO). FIFO merupakan suatu peraturan dimana yang akan dilayani terlebih dahulu adalah pelanggan yang datang terlebih dahulu. Contohnya dapat dilihat pada antrian di loket-loket penjualan karcis kereta api.

b. Terakhir Masuk Pertama Keluar

Aturan pelayanan ini sering disebut *Last Come First Served* (LCFS) atau *Last In First Out* (LIFO), yang merupakan antrian dimana yang datang paling akhir adalah yang dilayani paling awal atau paling dahulu. Contohnya pada sistem bongkar muat barang di dalam truk, dimana barang yang masuk terakhir justru akan keluar terlebih dahulu.

c. Pelayanan dalam Urutan Acak

Pelayanan dalam urutan acak atau sering disebut *Service In Random Order* (SIRO) merupakan aturan pelayanan dimana pelayanan dilakukan secara acak. Sering juga dikenal dengan RSS (*Random Selection For Service*). Contohnya pada arisan, dimana pelayanan dilakukan berdasarkan undian (random).

d. Pelayanan Berdasarkan Prioritas

Aturan ini sering disebut *Priority Service* (PS)/VIP Consumer, yang artinya prioritas pelayanan diberikan kepada pelanggan yang mempunyai prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan yang mempunyai prioritas lebih rendah, meskipun yang terakhir ini kemungkinan sudah lebih dahulu tiba dalam garis tunggu.

Kejadian seperti ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal, misalnya seorang yang dalam keadaan penyakit lebih berat dibanding dengan orang lain dalam suatu tempat praktek dokter. Dalam hal di atas telah dinyatakan bahwa entitas yang berada dalam garis tunggu tetap tinggal di sana sampai dilayani. Hal ini bisa saja tidak terjadi. Misalnya, seorang pembeli bisa menjadi tak sabar menunggu antrian dan meninggalkan antrian.

5. Ukuran Sistem Antrian

Besarnya antrian pelanggan yang akan memasuki fasilitas pelayanan pun perlu diperhatikan. Ada dua desain yang dapat dipilih untuk menentukan besarnya antrian, yaitu (1) ukuran kedatangan secara terbatas (*finite queue*) dan (2) ukuran kedatangan secara tidak terbatas (*infinite queue*) (Kakiay, 2004).

6. Sumber Pemanggilan

Dalam fasilitas pelayanan yang berperan sebagai sumber pemanggilan dapat berupa mesin maupun manusia. Bila ada sejumlah mesin yang rusak maka sumber pemanggilan akan berkurang dan tidak dapat melayani pelanggan. Ada dua jenis sumber pemanggilan, yaitu (1) sumber pemanggilan terbatas (*finite calling source*) dan (2) sumber pemanggilan tak terbatas (*infinite calling source*) (Kakiay, 2004).

7. Perilaku Manusia

(Kakiay,2004) mengemukakan bahwa pelayan maupun pelanggan yang ada di dalam sistem antrian adalah manusia yang berperilaku (*human behavior*). Sebagai manusia pelayan (*human server*), pelayan dapat melayani dengan kecepatan tinggi sehingga mengurangi waktu menunggu atau juga melayani dengan lambat sehingga akan memperlama waktu tunggu. Terdapat 3 perilaku manusia yang bisa mempengaruhi sistem antrian, yaitu

a. Perpindahan (*Jockeying*)

Jockeying menggambarkan orang yang pindah-pindah antrian.

b. Penolakan (*Balking*)

Terjadi apabila seorang pelanggan menolak masuk kedalam fasilitas pelayanan karena antrian yang terlalu panjang. Balking menggambarkan orang yang tidak masuk dalam antrian dan langsung meninggalkan tempat antrian.

c. Pembatalan (*Reneging*)

Terjadi apabila pelanggan meninggalkan antrian sebelum dilayani karena waktu menunggu untuk dilayani terlalu lama. Reneging menggambarkan situasi dimana seseorang masuk dalam antrian, namun belum memperoleh pelayanan, kemudian meninggalkan antrian tersebut.

Ada beberapa bentuk sistem di dalam antrian menurut Kakiy (2004), yaitu:

1. Satu saluran satu tahap (*Single Channel Single Phase*)

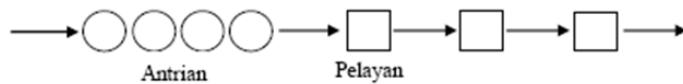
Single channel berarti hanya ada satu jalur yang memasuki sistem pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan. *Single phase* berarti hanya ada satu pelayanan. Dikenal pula sebagai sistem antrian jalur tunggal yang juga disebut *single channel*, sementara single server merupakan sistem antrian dimana hanya terdapat satu pemberi layanan serta satu jenis layanan yang diberikan.



Gambar 2.2 Satu Antrian Satu Pelayanan

2. Satu saluran banyak tahap (*Single Channel Multiple Phase*)

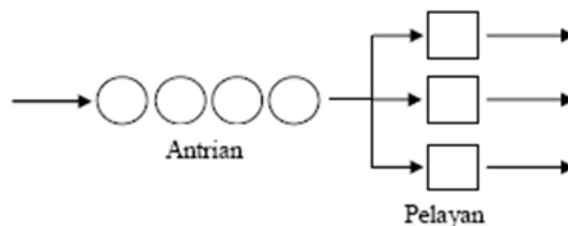
Istilah multi phase menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan. Sistem antrian jalur tunggal tahapan berganda (*single channel multi server*) berarti dalam sistem antrian tersebut terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberi layanan. Sebagai contoh : pencucian mobil.



Gambar 2.3 Satu Antrian Beberapa Pelayan Seri

3. Banyak saluran satu tahap (*Multiple Channel Single Phase*)

Sistem *multi channel single phase* terjadi di mana ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal. Sistem antrian ini juga dikenal sebagai jalur berganda satu tahap (*multi channel single server*) yaitu terdapat satu jenis layanan dalam sistem antrian tersebut, namun terdapat lebih dari satu pemberi layanan. Sebagai contoh model ini adalah antrian pada teller bank.

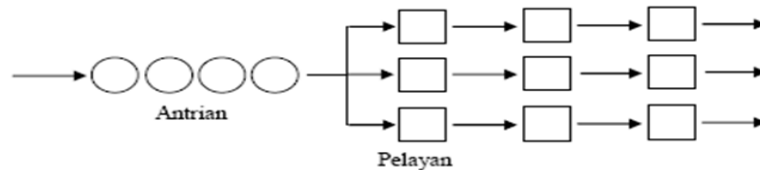


Gambar 2.4 Satu Antrian Beberapa Pelayan Tunggal

4. Banyak saluran banyak tahap (*Multi Channel Multi Phase*)

Sistem antrian *multi channel multi phase* sama dengan antrian *multi channel multi server* atau sistem antrian dengan jalur berganda dengan tahapan berganda yaitu sistem antrian dimana terdapat lebih dari satu jenis layanan dan terdapat lebih dari satu pemberi layanan

dalam setiap jenis layanan. Sebagai contoh, pelayanan kepada pasien di rumah sakit mulai dari pendaftaran, diagnosa, penyembuhan sampai pembayaran. Setiap sistem-sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada tiap tahapnya.



Gambar 2.5 Beberapa Antrian Beberapa Pelayan Paralel

2.1.2 Kepercayaan

Menurut Hidayat dan firdaus, (2014). menyatakan bahwa dalam bisnis, kepercayaan (trust) dipandang sebagai salah satu dari anteseden yang paling relevan dari suatu hubungan yang stabil dan kolaboratif. Morgan & Hunt menyatakan bahwa kepercayaan hanya ada ketika satu pihak memiliki kepercayaan dalam pertukaran mitra kehandalan dan integritas. Kepercayaan (trust) dapat dibedakan ke dalam dua jenis yaitu :

- a. Trust in partner's honesty (kepercayaan terhadap kejujuran mitra/perusahaan)
- b. Trust in partner's benevolence (kepercayaan terhadap niat baik perusahaan) (Deddy.R.H,2014).

Pengertian kepercayaan (trust) merupakan pondasi dari bisnis. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut. kepercayaan (trust)

sebagai kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain (Siregar.A.Y, dkk, 2016).

Menurut Dharma.R, (2017) kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Sedangkan kepercayaan adalah kekuatan bahwa satu produk memiliki atribut tertentu. Beberapa situasi dan indikator dari trust (*probability, equity, dan realibility*), sebagai berikut:

a. *Probability*

Fokus kepada kepercayaan dan ketulusan, integritas dan reputasi.

b. *Equity*

Berkaitan dengan *Fair-mindedness, benevolence*, “karakteristik seorang untuk memperlihatkan dan peduli terhadap nasib dan kondisi orang lain”.

c. *Reliability*

Berkaitan dengan keandalan dan kecepatan serta konsistensi dari produk atau jasa yang diharapkan dalam beberapa hal berkaitan dengan jaminan yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Kepercayaan konsumen dinyatakan sebagai komponen penting untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan diantara semua pihak yang terlibat dalam bisnis (*Trust is one critical factor in sustainable development, encouraging long-term relationships between business partners*). Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai pihak yang terlibat dalam bisnis memungkinkan bisnis bisa terjalin dengan lebih intensif mengingat masing-masing pihak memiliki kepercayaan untuk bisa memenuhi tanggung jawabnya (Setyawan.N.Y & Japarianto.E, 2014).

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang akan dilayani. dengan pelanggan yang akan dilayani. ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut (Nainggolan.P.N, 2018).

Kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa biasanya timbul dikarenakan pelanggan menilai kualitas produk dengan apa yang mereka lihat, pahami, atau apa yang mereka rasakan. Sebab itu penting bagi perusahaan untuk membangun rasa percaya pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkannya, supaya tingkat kepercayaan pelanggan lebih tinggi terhadap perusahaan dan tercipta kepuasan pelanggan (Darwin.S & Kunto.S, 2014).

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Komunikasi yang fleksibel dan komitmen terbaik dalam melayani konsumen, serta kemampuan menangani keluhan menjadi hal yang berperan penting dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan konsumen, Pelanggan harus merasakan kualitas pelayanan terlebih dahulu sehingga pelanggan bisa merasakan kualitas pelayanan itu sesuai dengan keinginan mereka atau tidak, jika pelanggan merasakan sesuai harapan mereka maka pelanggan akan timbul rasa percaya dan loyalitas terhadap perusahaan jasa tersebut sehingga konsumen mau melakukan pembelian kembali atau penggunaan kembali produk atau jasa tersebut (Komaling.S.K & Suryani.A, 2017).

Kepercayaan pelanggan (customer trust) dapat dipertimbangkan sebagai faktor yang mempengaruhi komitmen dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan menunjukkan keberadaan sebagai sebuah kunci penting yang menentukan komitmen pelanggan, tentang kepercayaan

atau trust didefinisikan sebagai persepsi akan kehandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman (Prasetya.A, dkk, 2014).

Kepercayaan dalam sebuah kegiatan pelayanan jasa harus mengoptimalkan keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Yang mana dalam suatu pekerjaan harus mengutamakan (K3) agar kepercayaan jasa terkait tumbuh menjadi hubungan baik terhadap pihak bandara.

Keselamatan penerbangan tidak berdiri sendiri, tetapi terkait dengan factor manusia, baik preflight maupun inflight service. Pengangkutan barang merupakan salah satu kontributor dari kecelakaan pesawat di udara. Banyak kasus kecelakaan terjadi, karena adanya penanganan kargo yang tidak sesuai dengan prosedur. Perusahaan ground handling sebagai mitra maskapai penerbangan dalam melaksanakan ground operation dituntut untuk melaksanakan peraturan dan regulasi keselamatan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh pihak maskapai penerbangan tersebut. Berbagai macam cara yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi dampak kecelakaan kerja karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan dan lebih jauh lagi, menyebabkan kecelakaan pada saat pesawat take off dan landing atau pada saat mengudara (Dinar.D.K, dkk, 2016)

2.1.3 **Wildlife Hazard Management**

Wildlife Hazard Management adalah serangkaian kegiatan guna mengontrol atau pengendalian daya tarik bandar udara terhadap burung dan hewan liar lainnya yang merupakan bagian dari prosedur pedoman pengoperasian bandar udara (Aerodrome Manual). Manajemen hewan liar dapat berupa memanipulasi perilaku hewan atau habitatnya untuk mencapai tujuan tertentu sehubungan dengan perilaku, populasi, atau distribusi geografis hewan. Berdasarkan informasi petugas *wildlife hazard management* Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengalami 2 kejadian serangan burung dan hewan liar tidak terkonfirmasi

antara tahun 2014 sampai 2017. Tanggung jawab dalam mengawasi dan mengendalikan bahaya serangan burung dan hewan liar di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang diberikan kepada *birdstrike and animal hazard committee* atau disebut juga komite penanggulangan gangguan burung dan binatang yang dibina langsung oleh general manager Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Yang mana dalam kegiatan *Wildlife Hazard* ini yang menjadi acuan peraturannya adalah Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomer: SKEP/42/III/2010 tentang petunjuk dan tata cara peraturan keselamatan penerbang sipil bagian 139-03 manajemen bahaya hewan liar. Komite ini diketuai oleh *Airport Security & Safety Department head* dengan sekretaris *SMS & OSH officer* dan *section head* yang beranggotakan unit-unit terkait serta mendukung penerapan *wildlife hazard management*.

Tugas petugas penanggung jawab *wildlife hazard management* secara umum adalah mengelola burung dan hewan liar untuk mencegah burung atau hewan liar tersebut masuk ke area bandar udara. Petugas penanggung jawab *wildlife hazard management* secara spesifik bertugas untuk mengidentifikasi potensi bahaya serangan burung dan hewan liar, mengendalikan habitat manajemen burung dan hewan liar, melakukan pencatatan pengawasan burung dan hewan liar dan koordinasi dengan unit terkait. Tugas-tugas tersebut dilaksanakan oleh unit-unit dalam komite penanggulangan gangguan burung dan binatang yang secara lengkap tertera dalam dokumen *wildlife hazard management plan* Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dalam perusahaan jasa menciptakan pengalaman yang berkesan bagi konsumen yang datang merupakan suatu tantangan, karena sifat sebagian besar produk jasa yang abstrak dan tidak berwujud membuat setiap aspek yang ada di sekitar inti perusahaan menjadi pertimbangan konsumen (Siti.O, dkk,2019).

Salah satu aspeknya adalah pengelolaan aktif yang diterapkan oleh Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang adalah patrol atau disebut juga dengan inspeksi *movement area* dilakukan secara rutin dengan frekuensi 3 kali sehari yang dilakukan oleh unit non terminal airside di pagi hari, unit airport operation airside di siang hari dan unit *airport rescue & fire fighting* di malam hari, terkadang patroli ini diikuti oleh tim safety atau unit airport security (kegiatan ini akan dilakukan lebih intensif dalam kondisi tertentu). Penggunaan peralatan akustik berupa bird deterrent yang dapat mengeluarkan frekuensi suara tertentu untuk mengusir burung yang terpasang di mobil birdstrikes yang dikelola oleh unit AMC (*Apron Movement Control*)sebagai unit yang mengontrol pergerakan penerbangan di area airside; penggunaan alat mematikan berupa senapan angin yang digunakan pada saat terdapat hewan liar tidak dapat terkendalikan; dan Penggunaan klakson mobil patroli atau mobil follow me disaat-saat tertentu dengan jumlah burung atau hewan liar yang tidak terlalu banyak(Siti.O, dkk,2019).

2.1.4 Hubungan Baik Terhadap Stakeholders

Kunci untuk membangun hubungan jangka panjang adalah penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan yang setia, dan pelanggan yang setia lebih cenderung akan memberi perusahaan pangsa yang lebih besar dari bisnis mereka. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian bahwa/model produk/jasa, atau produk/jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berhubungan dengan konsumsi yang menyenangkan. yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja

atau hasil suatu produk dan harapannya (Sulistiyowati & Mulatsih, 2016 & Tulus.H, dkk,2015).

Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan. Tetapi kebanyakan dari perusahaan tidak mengetahui bahwa loyalitas konsumen dibentuk melalui beberapa tahapan, dimulai dari mencari calon konsumen potensial sampai dengan pembentukan *advocate customer* yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan. Sebelum membahas lebih jauh mengenai hal-hal apa saja yang perlu dilakukan untuk membentuk loyalitas, perlu diketahui definisi dari loyalitas di bawah ini. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Kepuasan kerja berhubungan dengan sikap terhadap pekerjaan, di antara berbagai variabel anteseden, kepuasan kerja menjadi prediktor dari tingkat turnover, dan ini merupakan faktor yang diuji bersama-sama terhadap karakteristik individu karyawan maskapai penerbangan (Gazioglu dan Tansel, 2006 & Syopian 2018).

Definisikan kepuasan kerja adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dia rasakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak merasa puas. Jika kinerja memenuhi harapan mereka maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan konsumen mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika produk sesuai ekspektasi pelanggan tersebut puas.

kepuasan konsumen adalah kondisi penting untuk membangun hubungan jangka panjang (Masloman dkk,2014 & Deccasari.D.D, 2018).

Menurut Diza.F, dkk,(2016) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara Lain :

- a. Kualitas produk,yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada tabel berikut dijelaskan tentang penelitian terdahulu variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1) Rujukan penelitian untuk variabel Faktor Antrian Pesawat

Anggita.R,dkk (2015). Penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis Sistem Antrian Pesawat Terbang Di Bandar udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. Pengaruh factor antrian pesawat terhadap hubungan baik konsumen Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Rujukan untuk variable Antrian Pesawat

Penulis, tahun & Jurnal	Anggita Ratnakusuma, Abdul Hoyyi, Sugito 2015, Jurnal Gaussian, Vol. 4, No. 4, Hal. 725 – 733
Judul	Analisis Sistem Antrian Pesawat Terbang DiBandara Internasional Ahmad Yani Semarang
Metode Analisis	Analisi data disajikan pada diagram alur analisis (<i>flowchart</i>), melalui analisis <i>Steady-State</i>

Variabel Penelitian	<p>Kedatangan (X1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>On time</i> (X1.1) • Kondisi cuaca (X1.2) • Traffic (X1.3) <p>Pelayanan Pesawat (X2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsiveness (X2.1) • Ketangkasan (X2.2) • Emphaty (X2.3) <p>Waktu tunggu <i>takeoff</i> (X3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traffic udara (X3.1) • Kerusakan (X3.2) • F.O.D (X3.3) <p>Kualitas Pelayanan (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puas terhadap kualitas pelayanan (Y1.1) • Merekomendasikan Produk/Jasa kepada orang lain (Y1.2) • Memiliki keinginan untuk tidak berpindah ke produ/jasa yang lain. (Y1.3) • Puas terhadap hasil akhir produk/jasa yang diterima.(Y1.4)
Hasil paenelitian	<p>Sistem antrian pesawat di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang secara umum hanya terdiri dari satu bagian dan terdapat 6 jet stand yang bertindak sebagai pelayan pada penerbangan regular. Ukuran steady-state dari kinerja sistem pelayanan dapat diperoleh dari data jumlah kedatangan dan jumlah pelayanan pelanggan dengan menggunakan interval waktu satu jam Berdasarkan hasil analisis ukuran steady-</p>

	<p>state dan uji distribusi jumlah kedatangan dan jumlah pelayanan pesawat, dapat dinyatakan bahwa sistem antrian pesawat terbang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang mengikuti model $(M/M/6):(GD/\infty/\infty)$. Model tersebut menunjukkan bahwa jumlah kedatangan dan jumlah pelayanan pesawat berdistribusi Poisson dengan jumlah server yang beroperasi sebanyak enam pelayan. Disiplin antrian yang diterapkan adalah FCFS (pertama datang pertama dilayani) dengan jumlah kapasitas untuk pesawat yang datang dan sumber pemanggilan tidak terbatas.</p>
<p>Hubungan dengan penelitian</p>	<p>Variabel Antrian Pesawat, dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk Variabel Antrian Pesawat penelitian ini</p>

2) Rujukan penelitian untuk variabel Kepercayaan

Dharma, (2017). Penelitian ini digunakan untuk tujuan penelitian pengaruh kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas pelanggan PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada pada tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Rujukan Untuk Variabel Kepercayaan

Penulis, tahun & Jurnal	Robby Dharma,2017, Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Vol. 6, No.2, Hal. 349 – 359
Judul	Pengaruh kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang.
Metode Analisis	Analisis Deskriptif, analisis korelasi, analisis regresi sederhana, analisis regresi berganda, uji hipotesis
Variabel Penelitian	Kualitas Pelayanan (X1) <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangibles</i> (bentuk fisik/berwujud) (X1.1) • <i>Emphaty</i> (empati) (X1.2) • <i>Reliability</i> (Kehandalan) (X1.3) • <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X1.4) • <i>Assurance</i> (jaminan) (X1.5)

	<p>Kepercayaan (X2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keandalan (X2.1) • Kejujuran (X2.2) • Kepedulian (X2.3) • Kredibilitas (X2.4) <p>Kepuasan (X3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keyakinan pelanggan yang di berikan (X3.1) • Minat untuk menggunakan jasa (X3.2) • Kepuasan atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. (X3.3) <p>Loyalitas Pelanggan(Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembelian ulang (Y1.1) • Merekomendasi kepihak lain (Y1.2) • Tidak berniat untuk pindah (Y1.3) • Membicarakan hal – hal positif (Y1.4)
Hasil penelitian	<p>Interpretasi dari hasil analisis dapat dilihat korelasi antara masing – masing variabel, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan adalah 0,642 hubungan variabel kuat, dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel sigifikan. 2. Korelasi antara variabel kualitas

	<p>pelayanan dengan loyalitas pelanggan dengan konsumen adalah 0,165 hubungan variabel sangat rendah, dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua signifikan.</p> <p>3. Korelasi antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan adalah 0,648 hubungan variabel kuat, dengan nilai probabilitas $0,001 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel signifikan.</p> <p>4. Korelasi antara kepercayaan dengan loyalitas pelanggan adalah 0,103 hubungan variabel sangat rendah, dengan nilai probabilitas $0,001 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel signifikan.</p> <p>5. Korelasi antara variabel kepuasan dengan loyalitas pelanggan adalah 0,623 hubungan variabel kuat, dengan probabilitas $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan kedua variabel signifikan.</p>
--	---

	6. Korelasi antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan adalah 0,085 hubungan variabel sangat rendah, dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tidak signifikan.
Hubungan dengan penelitian	Variabel Kepercayaan, dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk Variabel kepercayaan penelitian ini

3) Rujukan penelitian variabel Wildlife Hazard

Siti Oktaviani,dkk, (2019)Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk Menganalis Penerapan Wildlife Hazard Management sebagai Upaya Keselamatan Penerbangan Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.3 berikut :

Tabel 2.3
Rujukan Untuk Variabel Wildlife Hazard

Penulis, Tahun & Jurnal	Siti Oktaviani,Siswi Jayanti,Ida Wahyuni,(2019). Jurnal Kesehatan Masyarakat, No.4, Vol.7.
Judul	Penerapan Wildlife Hazard Management sebagai Upaya Keselamatan Penerbangan diBandara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang
Metode Analisis	Penelitian Kualitatif dengan pendekatan metode <i>indepth interview</i> dan observasi

Variabel Penelitian	<p>Pencegahan (X1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan (X1.1) • Memodifikasi Habitat (X1.2) • Perlengkapan dan peralatan (X1.3) <p>Pengawasan (X2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peralatan (X2.1) • Note time(X2.2) • Inspeksi (X2.3) <p>Pengendalian (X3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspeksi(X3.1) • Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3.2) • Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X3.3) <p>Keselamatan Penerbangan (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu (Y 1.1) • K3 (Y 1.2) • Kepuasan Kerja (Y 1.3)
Hasil Penelitian	<p>Tanggung jawab dalam mengawasi dan mengendalikan bahaya serangan burung dan hewan liar di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang diberikan kepada Birdstrike and Animal hazard committee atau disebut juga komite penanggulangan gangguan burung dan binatang yang dibina langsung oleh General Manager Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Komite ini diketuai oleh airport security & safety department head dengan sekretaris SMS & OSH officer dan</p>

	section head yang beranggotakan unit-unit terkait serta mendukung penerapan wildlife hazard management. Tugas petugas penanggung jawab wildlife hazard management secara umum adalah mengelola burung dan hewan liar untuk mencegah burung atau hewan liar tersebut masuk ke area bandar udara.
Hubungan dengan penelitian	Variabel Fasilitas, dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk Variabel Fasilitas penelitian ini

4) Rujukan Untuk Variabel Hubungan Baik Terhadap Stakeholder

Dewi Soyusiawaty, dkk, (2014) Melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis Strategi Humas Dalam Menjalani Good Relationship dengan External Stakeholder UAD. Secara ringkas penelitian ini diberikan pada tabel 2.4 berikut :

Tabel 2.4
Rujukan untuk variabel Hubungan Baik Terhadap Stakeholder

Penulis, tahun & Jurnal	Dewi Soyusiawaty, Choirul Fajrin, (2016). Jurnal 102 komuniti, Vol.VIII, No.2.
Judul	Strategi Humas Dalam Menjalani Good Relationship dengan External Stakeholder UAD (Universitas Ahmad Dahlan)
Metode Analisis	Kualitatif dengan metode studi kasus

Variabel Penelitian	<p>Komunikasi (X1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bukti langsung (<i>Tangible</i>) (X 1.1) • Keandalan (<i>Realibility</i>) (X 1.2) • Empati (<i>Emphaty</i>) (X 1.5) <p>Pengelolaan (X2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensi Ambient (X 2.1) • Dimensi Sosial (X 2.2) • Dimensi Desain (X2.3) <p>Kepuasan (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kebutuhan keinginan (Y 1.1) • Pengalaman masalah (Y 1.2) • Pengalaman dari teman – teman (Y 1.3)
Hasil penelitian	<p>Jika selama ini akses komunikasi Humas UAD adalah desentralisasi, maka menurut pendapat para informan mereka lebih setuju apabila akses komunikasinya terpusat. Dengan sistem komunikasi terpusat, akses informasi akan lebih mudah mengingat hanya ada satu sumber yang mengirimkan pesan. Pengelolaan Media Komunikasi di UAD nampaknya masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat, misalnya; kurang updatenya berita UAD di website, galeri foto yang masih kurang, tidak adanya informasi/release kegiatan yang terpublish di dalam website.</p>

Hubungan dengan penelitian	Variabel Hubungan Baik, dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk Variabel Hubungan Baik penelitian ini
----------------------------	---

Sumber : Jurnal Penelitian Terdahulu

Pada umumnya penelitian ini menggunakan beberapa variabel berbeda yaitu, Antrian Pesawat, Kepercayaan, Wildlife Hazard yang mempengaruhi Hubungan Baik. Di setiap masing – masing penelitian terdahulu, penelitian mengambil satu variabel dan dikembangkan pada penelitian ini dengan tepat dan sasaran responden yang berbeda. Berharap dengan pengembangan penelitian ini terdapat perbedaan hasil dimana beberapa variabel yang digunakan dapat saling mempengaruhi dan menghasilkan kesimpulan yang baik dan bermanfaat.

2.3 Hipotesis

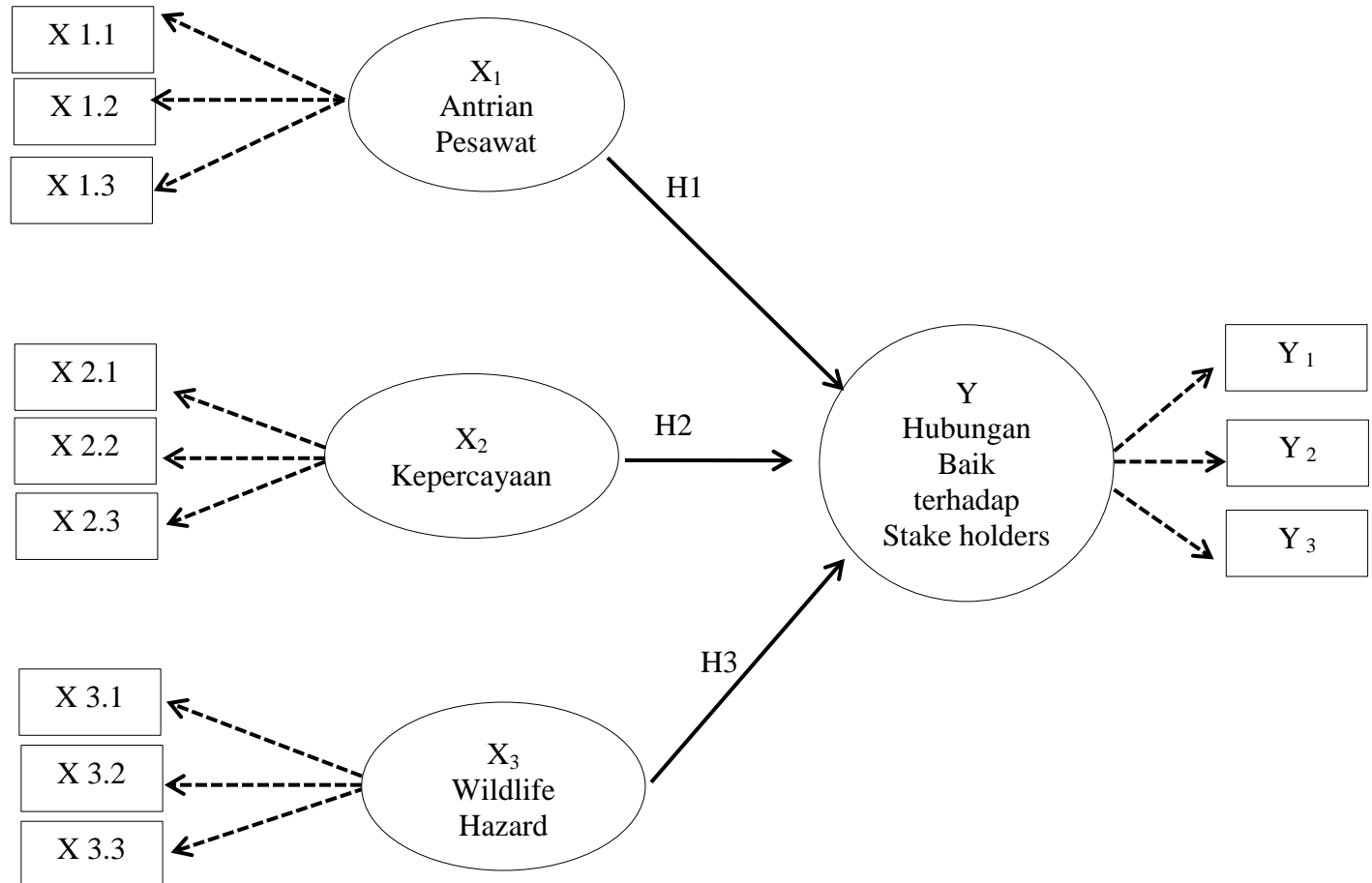
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pertanyaan tentatif tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. (Sujarweni,2014)

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, tidak dirumuskan hipotesis, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. (Sugiyono,2016)

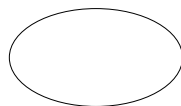
Dalam penelitian ini penulis menarik beberapa anggapan sementara antara lain :

- H 1 : Diduga Variabel Antrian Pesawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Hubungan Baik Pihak Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang
- H 2 : Diduga Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Hubungan Baik Pihak Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang
- H 3 : Diduga Variabel Wildlife Hazard berpengaruh positif dan signifikan terhadap Hubungan Baik Pihak Maskapai Di Bandara Jend. Ahmad Yani Semarang

2.4 Kerangka Pikir Teoritis



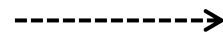
Keterangan



: Variabel



: Indikator



: Pengaruh

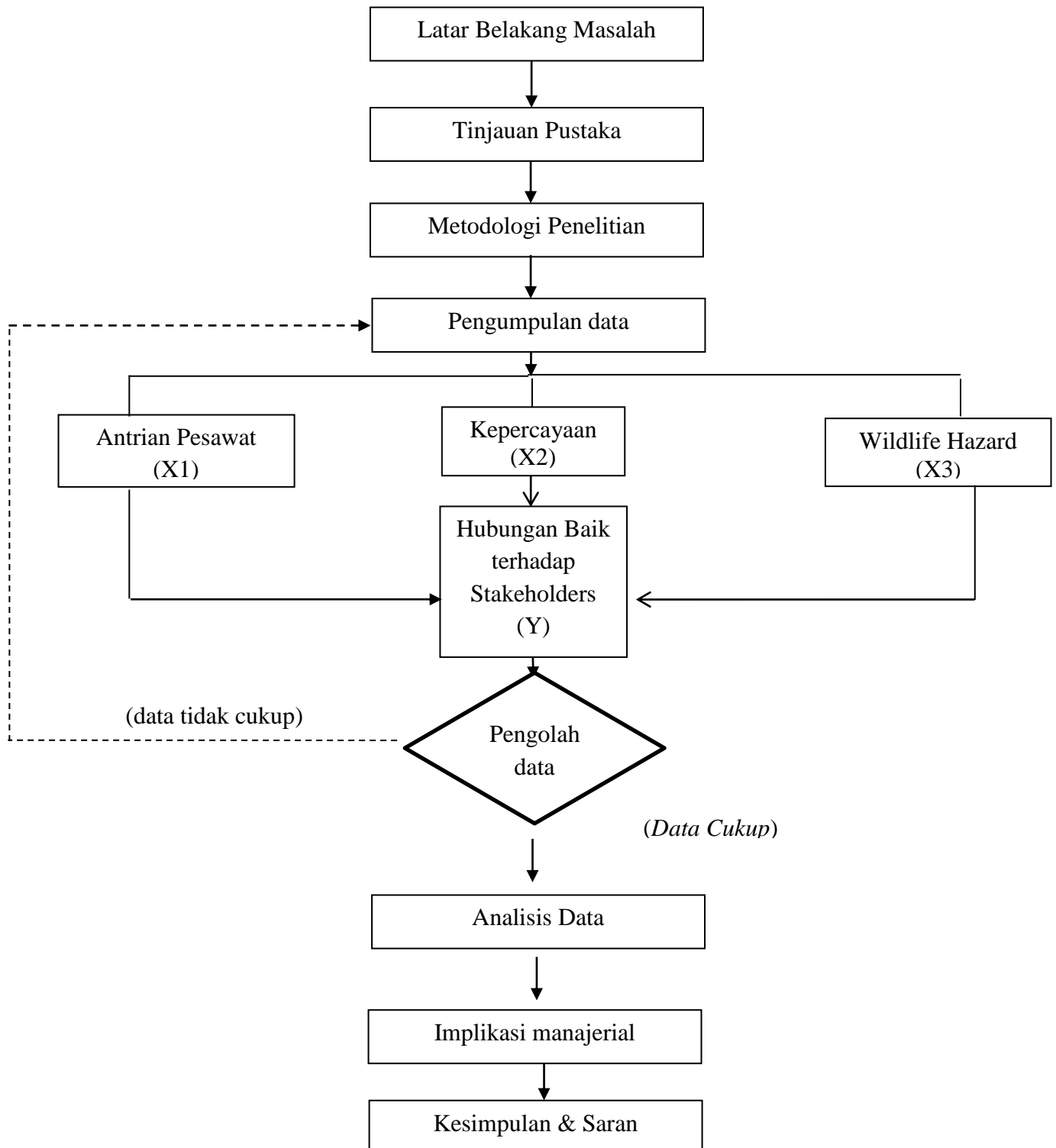


: Pengukur

Keterangan :

1. **Indikator Antrian Pesawat (X1)** (Sumber : Anggit Ratnakusuma, dkk., 2015)
 - X 1.1 Waktu Antar Kedatangan Pesawat
 - X 1.2 Waktu Pelayanan Pesawat
 - X 1.3 Waktu Tunggu Pesawat Lepas Landas
2. **Indikator Kepercayaan (X2)** (Sumber: Robby Dharma,2017)
 - X 2.1 Kualitas Pelayanan
 - X 2.2 K3 (Keamanan, kesehatan, keselamatan)
 - X 2.3 Kredibilitas
3. **Indikator Wildlife Hazard (X3)** (Sumber : Siti Oktaviani,dkk. 2019)
 - X 3.1 Pencegahan
 - X 3.2 Pengawasan
 - X 3.2 Pengendalian
4. **Indikator Hubungan Baik Terhadap Stakeholders (Y)** (Sumber : Dewi Soyusiawaty,2016)
 - Y 1.1 Kepuasan Kerja
 - Y 1.2 Kepemimpinan Etis
 - Y 1.3 Lingkungan Kerja

2.5 Alur penelitian Skripsi



Gambar 2.2
Alur penelitian Skripsi

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2015), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri – ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

3.1 Variabel Penelitian dan definisi operasional

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (sugiyono,2015). Berdasarkan pengertian – pengertian di atas, maka variable yang di gunakan dalam penelitian ini ada yaitu variable independen dan variable dependen. Adapun definisi kedua variabel tersebut adalah :

1. Variabel Independen:

variabel ini sering di sebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*,*antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering di sebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat). Variabel di sebut sebagai variabel eksogen. Berkaitan dengan penelitian ini Variabel independen di uraikan sebagai berikut :

- 1) Variabel Independen
 - X1 : Antrian Pesawat
 - X2 : Kepercayaan
 - X3 : Wildlife Hazard

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering di sebut sebagai variabel output, kriteria, konsumuen. Dalam bahas ndonesia di sebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Variabel dependen di di sebut sebagai variabel indogen. Variabel independen di uraikan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Y : Hubungan baik terhadap Stakeholders

3.1.2 Definisi operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang di berikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau mempesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang di perlukan untuk variabel tersebut Sugiyono, (2015). Definisi operasional variabel yang di teliti adalah

1. Variabel Independen

A. Antrian Pesawat (X1)

Teori antrian adalah salah satu metode statistika yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Menurut Kakiay proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam barisan antrian jika belum dapat dilayani, kemudian dilayani, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut setelah dilayani. Sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan, dan suatu aturan yang mengatur pelayanan kepada pelanggan (Kakiay, 2004: 10).

a) Waktu Antar Kedatangan Pesawat (X1.1)

Pada sistem antrian, distribusi kedatangan merupakan faktor penting yang berpengaruh besar terhadap kelancaran pelayanan. Distribusi kedatangan terbagi menjadi dua yaitu: kedatangan

secara individu (*single arrivals*) dan kedatangan secara kelompok (*bulk arrivals*). Kedua komponen ini harus mendapatkan perhatian yang memadai saat pendesainan sistem pelayanan.

b) Waktu Pelayanan Pesawat (X1.2)

Distribusi waktu pelayanan berkaitan erat dengan berapa banyak fasilitas pelayanan yang dapat disediakan. Distribusi waktu pelayanan terbagi menjadi dua komponen penting, yaitu: pelayanan secara individual (*single service*) dan pelayanan secara kelompok (*bulk service*).

c) Waktu Tunggu Pesawat Lepas Landas (X1.3)

Aturan pelayanan ini sering disebut *Last Come First Served* (LCFS) atau *Last In First Out* (LIFO), yang merupakan antrian dimana yang datang paling akhir adalah yang dilayani paling awal atau paling dahulu. Contohnya pada sistem bongkar muat barang di dalam truk, dimana barang yang masuk terakhir justru akan keluar terlebih dahulu.

B. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Sedangkan menurut kepercayaan adalah kekuatan bahwa satu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. (Dharma Robby,2017).

a) Kualitas Pelayanan (X 2.1)

Menurut Crosby kualitas adalah "*conformance to to requirement*:", bahwa kualitas itu harus dinilai dengan fokus dan harus mencoba mengerti tentang harapan pelanggan, sehingga diharapkan organisasi atau perusahaan dapat memenuhi harapan-

harapan pelanggan dengan memberikan apa yang konsumen inginkan.

b) K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) (X 2.2)

Keselamatan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah instansi untuk menciptakan Hubungan baik dan merealisasikan kepercayaan penumpang.

c) Kredibilitas (X2.3)

Kredibilitas adalah sikap atau hal-hal yang dapat di percaya, Kredibilitas kerja merupakan segala hal yang dikerjakan yang menghasilkan simpati orang lain dan dapat di percaya. Dalam segala pekerjaan kita di butuhkan kredibilitas yang baik agar mendapatkan kepercayaan dari orang lain.

C. *Wildlife Hazard Management* (X3)

Wildlife Hazard Management adalah serangkaian kegiatan guna mengontrol atau pengendalian daya tarik bandar udara terhadap burung dan hewan liar lainnya yang merupakan bagian dari prosedur pedoman pengoperasian Bandar udara (*Aerodrome Manual*). (Prawisty, 2018).

a) Pencegahan (X3.1)

adalah tindakan pihak yang berwenang dalam usaha menghalangi, menghentikan atau mengurangi dampak atau akibat terjadinya risiko-risiko WHM yang dijamin di bandara Jendral Ahmad Yani Semarang.

b) Pengawasan (X3.2)

Pengawasan ialah sebuah proses untuk memastikan bahwa semua aktifitas yang terlaksana telah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya

c) Pengendalian (X3.3)

Pengendalian ialah dimana disuatu kegiatan yang harus dikendalikan supaya setiap masalah bias diselesaikan atau bias di atasi, dimana dalam pengendalian juga termasuk pengawasan yang bisa dikendalikan.

2. Variabel Dependen

A. Hubungan Baik terhadap Stakeholders (Y)

Hubungan baik ialah dimana suatu kegiatan atau pekerjaan yang mana didalamnya ada suatu interaksi individu atau kelompok, pada kegiatannya terdapat pimpinan dan bawahan yang berinteraksi dengan konsumen yang mana disini yang berperilaku sebagai konsumen adalah pihak maskapai penerbangan, dimana pihak bandara memberikan pelayanan-pelayanan dan juga fasilitas yang di beri kepada pihak maskapai, dimana didalam pihak maskapai selaku jasa terkait ialah Ground Handling yang mana kita ketahui tugas ground handling iu sendiri ialah melayani aktivitas penumpang yang dimiliki maskapai penerbangan.

Ground Handling yang ada di Bandara Jendral Ahmad Yani Semarang ialah :

- PT. Garuda Angkasa, : - Garuda Indonesia
: - Citilink
: - My Indo
- KOKAPURA, : - Lion Air
: - Wings Air
: - Batik Air
: - Trigana Air
: - Sriwijaya Air
: - Nam Air

- PT. Prathita Titian Nusantara : - Air Asia
(PTN) : - Silk Air

a) Kepuasan Kerja (Y 1.1)

Kepuasan kerja ialah penelitian terhadap cara pegawai maskapai merasakan dirinya, pekerjaan dan fasilitasnya yang diberi pihak bandara, dengan indicator kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri yang diberikan oleh pihak bandara PT. Angkasa Pura I , kepuasan dengan praktik sumber daya manusia dan kepuasan terhadap pemberian gaji.

b) Kepemimpinan Etis (Y 1.2)

Kepemimpinan Etis ialah penilaian terhadap persepsi karyawan terhadap perilaku etis yang di simpulkan dari perilaku pemimpin, dengan indicator kejujuran, keadilan, integritas, Altruisme, dan kepedulian.

c) Lingkungan Kerja (Y 1.3)

Lingkungan Kerja bandara yang memadai yang telah disediakan oleh PT. Angkasa Pura I dapat meningkatkan kesenangan dan mengarah pada kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh bandara Jendral Ahmad Yani.

3.2 Penentuan Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek, tetapi juga obyek dan benda – benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang di pelajari. Tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.

Dalam metodologi penelitian penulis membicarakan masalah populasi, disini populasi dibedakan menjadi 2 (dua) macam ukuran :

1. Populasi terhingga

Yang dimaksud popuasi terhingga disini adalah bahwa populasi yang terdiri dari elemen dengan jumlah tertentu.

2. Populasi tak terhingga

Yang dimaksud populasi tak terhingga disini adalah bahwa populasi terdiri elemen yang sukar sekali dicari batasnya.

Populasi diambil survey lapangan pada bulan desember 2019, pengguna jasa transportasi udara di Bandar udara jendral Ahmad Yani semarang yaitu rata – rata jumlah pegawai yaitu 498 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi betul – betul representif (mewakili). Untuk menentukan sampel yang di akan digunakan dalam penelitian, terdapat teknik sampling yang digukan.

Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu : *probability sampling* dan *Nonprobability sampling*.

1. ***Probability Sampling***,

adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi :

a. ***Simple random sampling***

Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

b. ***Proportionate Stratified random sampling***

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara operasional.

c. ***Disproportionate Stratified Random Sampling***

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proposional.

d. ***Cluster Sampling*** (Area Sampling)

Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu Negara, propinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.

2. ***Nonprobability Sampling***,

adalah teknik pengambilan sampel yang yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi :

a. ***Sampling Sistematis***

Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

Misalnya anggota populasi terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100.

b. ***Sampling Kuota***

Adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian tentang pendapatan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat dalam urusan ijin mendirikan bangunan. Jumlah sampel ditentukan 500 orang. Kalau pengumpulan data belum didasarkan pada 500 orang tersebut, maka penelitian dipandang belum selesai, karena belum memenuhi kuota yang di tentukan.

c. ***Sampling insidental***

Sampling Insidental adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

d. ***Sampling Purposive***

Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian ahli makanan, atau penelitian kondisi politik suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

e. ***Sampling jenuh***

Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Populasi responden adalah seluruh total pegawai maskapai dan ground staff bulan Desember sebanyak 498 orang. Pada penelitian ini Penulis menggunakan Teknik *Sampling Purposive* dan jumlah sampel yang digunakan ditentukan berdasarkan rumus slovin (Sujarweni, 2014) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persentase tingkat signifikansi (0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{498}{1 + 498(10\%)^2} \\ &= \frac{498}{1 + 49,8(0,01)} \\ &= \frac{498}{1 + 4,980} \\ &= \frac{498}{5,98} \\ &= 83 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka peneliti simpulkan jumlah diteliti 100 responden.

3.3 Jenis dan sumber data

3.3.1 Jenis data

Dalam penelitian ini ada 2 (dua) jenis data yang di gunakan antara lain yaitu:

1. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistik.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata – kata, bukan dalam bentuk angka yang dapat di peroleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya, wawancara, analisis dokumen, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip).

3.3.2 Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian yang di peroleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tulisan maupun lisan. Berdasarkan sumbernya, data di bagi menjadi

1. Data primer

Sumber primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus, dan panel, ataupun juga data hasil wawancara penelitian dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2. **Data sekunder**

Sumber data sekunder adalah data yang di catat, buku, majalah, berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku – buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya. Data yang di peroleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

3.4 **Metode pengumpulan data**

Metode pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi. Oleh karena itu, tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri – ciri peneitian kualitatif. Di dalam penelitian kualitatif, ada beberapa metode dalam pengumpulan data kualitatif, yaitu :

1. **Observasi**

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan obsevasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang di amati tidak terlalu besar. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi participant observation (observasi berperan serta) dan Non participial observation.

2. **Studi Pustaka**

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku – buku kepustakaan dan penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan penulis.

3. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya lebih sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (face to face) maupun dengan telepon.

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan di peroleh. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data.

b. Wawancara tidak terstruktur

Adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis – garis besar permasalahan yang akan ditanyakan wawancara tidak struktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malah untuk penelitian lebih mendalam tentang responden. Contoh wawancara tidak terstruktur :

“bagaimana pendapat Bapak/ibu terhadap kebijakan pemerintah terhadap perguruan tinggi hukum? Dan bagaimana peluang masyarakat miskin dalam memperoleh pendidikan tinggi yang bermutu”

4. **Dokumentasi**

Suatu cara pengumpulan data yang diperoleh melalui catatan, transkrip buku, surat kabar majalah, agenda dan sebagainya.

5. **Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan – pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

3.5 **Metode analisis data**

3.5.1 **Analisis Deskriptif**

Analisis ini untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai jawaban responden penelitian ini, khususnya variabel – variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item – item pertanyaan yang diajukan (Ferdinand 2011).

3.5.2 **Analisis kuantitatif**

Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga dapat mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik. (Sugiyono,2015). Pada penelitian ini data yang didapat adalah kualitatif, sehingga untuk memudahkan dalam analisis data maka data kualitatif tersebut harus diubah menjadi data kuantitatif dengan menggunakan skala

likert. Dimana dalam penelitian ini daftar pertanyaan akan digolongkan kedalam 5 (lima) tingkat adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber Tabel : *Aplikasi analisis Multivarite Ibm Spss 19* (Gozali,2011)
 Dalam penelitian ini. Digunakan alat bantu Program SPSS (*Statistic package for Social Science*) 22.00. yang merupakan alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6 Pengujian uji Validitas dan reabilitas

3.6.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner. Suatu Kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada pada kusioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut (Gozali,2011). Pengujian validitas dalam SPSS bisa menggunakan menggunakan salah satu dari tiga metode analisis yang umum digunakan , yaitu korelasi person, Corrected Item Total Correlation, atau analisis Faktor konfirmatori (Priyatno,2018).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran di ulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah Cronbach. Uji realibilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang masuk pengujian adalah yang valid saja dan untuk menentukan apakah instrumen reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik (Priyatno,2018).

3.7 Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear dapat disebut sebbagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier, antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. (Priyatno,2018)

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

a. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang normal membentuk suatu garis lurus diagonalnya. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Gozali, 2011).

b. Uji statistik

Menurut (Ghozali, 2016), Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual terlihat normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik.

Uji statistik Kolmogorov Smirnov merupakan pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan

Prinsip uji Kolmogorov Smirnov Menghitung selisih absolut $F_s(x)$ Dengan $F_t(x)$.

$$D = F_s(x) - F_t(x) \text{ Max}$$

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas didalam odel regresi adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis matrik kolerasi variable-variabel independen. Jika antara variable independen dan korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- b. Mempunyai angka tolerance diatas $> 0,1$ dan mempunyai nilai variance inflation factor (VIF) dibawah ini < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas.(Priyatno,2018)

3.7.3 Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada priode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). (Priyatno,2018)

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikutnya :

- a. $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi

- b. $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$, maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- c. $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (first order autocorrelation) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen.

3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan di mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berbagai macam heteroskedastisitas, yaitu dengan uji Glejser dan dengan melihat pola titik – titik pada scatterplots regresi. (Priyatno,2018)

1. Uji Glejser

Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Melihat titik – titik pada scatterplots regresi

Metode ini, yaitu dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized predicted value (ZPRED) dengan studentized residual (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Dasar pengambilan keputusan, yaitu :

- a. Jika adala pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang,melebar kemudian menyempit), maka menginditikasikan telah terjadi Heterostisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik yang menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterostisitas.

3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara prisal atau srimultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Selain itu, untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya (positif atau negatif) dan beberapa besar pengaruhnya serta untuk memprediksi nilai variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.

Adapun model penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \mu$$

Keterangan :

- (Y) : Hubungan Baik Terhadap Stakeholder
 a : Bilangan konstan
 b : Koefisien regresi dari masing – masing variabel (b₁,b₂,b₃,)
 X₁ : Antrian Pesawat
 X₂ : Kepercayaan
 X₃ : Wildlife Hazard
 b₁ : Koefisien Regresi Antrian Pesawat
 b₂ : Koefisien Regresi Kepercayaan
 b₃ : Koefisien Regresi Wildlife Hazard
 μ : Variabel penelitian yang tidak terdeteksi

3.9 Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Parameter Individual (uji Statistik t)

Menurut (Ghozali, 2016) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan berapa jauh pengaruh satu variabel secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji adalah aspek suatu parlementer (b_i) sama dengan nol atau $H_0 : b_i = 0$ artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$H_0 : b_i \neq 0$

Artinya variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolute). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel independen.
 - b. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut table. Apabila nilai statistik hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t table, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel independen.
2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dengan satu. Nilai (R^2) yang mendekati satu berarti variabel variabel independen memberikan semua informasi yang di butuhkan untuk memperediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang di masukan ke dalam model. Setiap tambahan variabel independen ke dalam model, maka (R^2) pasti meningkat tanpa peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Tidak seperti (R^2), nilai adjusted (R^2) dapat naik atau turun apabila terdapat tambahan variabel independen kedalam model. Maka dari itu sebaiknya menggunakan nilai adjusted (R^2) untuk mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2016).

a. $H_a : b_i \neq 0$, artinya suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

kriteria pengujian dengan signifikans (α) = 0,05 adalah sebagai berikut :

b. $t_{hitung} > t_{table}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. $t_{hitung} < t_{table}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.