

## Pengaruh Persepsi Berita Kecelakaan Pesawat Terbang Terhadap Citra Jasa Penerbangan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Nadia Pransiska<sup>1</sup> Raden Fatchul Hilal<sup>2</sup>

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [pransiskanadia440@gmail.com](mailto:pransiskanadia440@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Berita kecelakaan pesawat di televisi maupun media sosial selalu mencuri perhatian khalayak umum. Tak jarang masyarakat dengan pemikiran awam menjadi takut untuk menggunakan jasa transportasi udara, padahal menurut para ahli, transportasi udara adalah salah satu bentuk transportasi paling aman dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap kecelakaan pesawat masih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keselamatan dan keamanannya sendiri. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang penerbangan juga dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keselamatan penerbangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air dan seberapa besar pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terhadap citra jasa penerbangan maskapai tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner, dan sampel sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan SPSS 23 dengan metode pengujian Analisis Deskriptif, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji mendapatkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan thitung sebesar  $9,032 > t_{tabel}$  sebesar 1,660 maka  $H_0$  diterima, bahwa adanya pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terbang terhadap citra jasa penerbangan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Nilai koefisien derminasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,454 menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel persepsi berita kecelakaan pesawat terbang (X) terhadap variabel citra jasa penerbangan maskapai Lion Air (Y) sebesar 45,4%.

**Kata Kunci:** Persepsi, Berita Kecelakaan Pesawat, Citra jasa Penerbangan, Lion Air, Sultan Thaha



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dalam waktu tertentu dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia, hewan, maupun mesin. Menurut Hurit Kamilus (2017) transportasi adalah alat pendukung yang di gunakan untuk proses pindah harus cocok dan sesuai dengan objek, jarak dan maksud objek, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Secara garis besar, transportasi dibedakan menjadi 3 yaitu: transportasi darat, air, dan udara. Pemilihan penggunaan moda transportasi tergantung dan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu segi pelayanan, keandalan dalam bergerak, keselamatan dalam perjalanan, biaya, jarak tempuh, kecepatan gerak, keandalan, keperluan, fleksibilitas, tingkat populasi, penggunaan bahan bakar, dan lainnya. Transportasi udara adalah merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Transportasi ini menggunakan pesawat udara sebagai alat angkutan sedangkan udara atau angkasa sebagai jalur atau jalannya. Dimana pesawat udara yang dimaksud dilengkapi dengan navigasi dan alat telekomunikasi yang canggih. Transportasi udara adalah salah satu moda transportasi tercepat yang tersedia, dapat mencapai daerah terpencil atau

sulit dijangkau oleh moda transportasi lainnya, efisiensi perjalanan jarak jauh, kemampuan angkut volume besar, fleksibilitas waktu. Namun kekurangan transportasi Udara diantaranya adalah perjalanan udara seringkali lebih mahal dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, menghasilkan emisi karbon yang tinggi, bandar udara dan pesawat memiliki kapasitas terbatas, selain itu pesawat juga memiliki keterbatasan ruang kargo. Penerbangan dapat terpengaruh oleh kondisi cuaca yang buruk, memerlukan infrastruktur bandara yang canggih dan mahal yang tidak selalu tersedia di semua lokasi. Meskipun tingkat keselamatan penerbangan secara umum tinggi, kecelakaan pesawat dapat memiliki konsekuensi yang serius.

Kelebihan dan kekurangan ini harus dipertimbangkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perjalanan. Meskipun transportasi udara memiliki kecepatan dan efisiensi tertentu, biaya dan dampak lingkungan juga perlu diperhatikan. Meskipun keselamatan penerbangan telah meningkat secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir, kecelakaan pesawat masih merupakan risiko potensial yang perlu dipertimbangkan. Beberapa faktor dapat menyebabkan kecelakaan transportasi udara, dan risiko ini dapat bervariasi tergantung pada berbagai kondisi. Beberapa faktor risiko meliputi kondisi cuaca, kegagalan mesin atau sistem pesawat, kesalahan manusia, keterlambatan dan kepadatan lalu lintas udara, kondisi landasan pacu dan bandara, terorisme dan keamanan, teknologi dan peralatan, kondisi kesehatan awak pesawat. Dalam 1 dekade terakhir telah terjadi 15 kecelakaan pesawat fatal di Indonesia pada 2012-2021. Salah satu kecelakaan pesawat di Indonesia terjadi pada Sriwijaya Air tahun lalu. Pesawat Boeing 737-524 rute Jakarta-Pontianak dengan nomor penerbangan SJ182 tersebut jatuh di sekitar Pulau Laki, Kepulauan Seribu, DKI Jakarta, pada Sabtu (9/1/2021). Berdasarkan data *Aviation Safety Network*, tragedi Sriwijaya Air tersebut merupakan salah satu dari 3 kecelakaan penerbangan fatal yang terjadi di Indonesia sepanjang 2021. Kecelakaan tersebut menelan 62 korban jiwa yang terdiri dari 56 penumpang dan 6 kru pesawat. Pada 29 Oktober 2018, pesawat Lion Air JT 610 rute Jakarta-Pangkal Pinang jatuh di perairan Karawang. Kecelakaan ini menewaskan 189 orang yang terdiri dari 179 penumpang dewasa, 1 penumpang anak, 2 bayi, 2 pilot, 5 kru pesawat. Pesawat Lion Air JT 610 jatuh setelah 13 menit mengudara. Masalah mekanis dan desain berkontribusi pada kecelakaan itu, termasuk asumsi yang salah tentang bagaimana perangkat anti-stall berfungsi dan bagaimana pilot akan bereaksi.

Pesawat AirAsia Indonesia QZ8501 rute Surabaya- Singapura hilang kontak setelah sekitar 50 menit lepas landas dari bandar udara Juanda Surabaya, 28 Desember 2014. Pesawat itu awalnya terbang sekitar pukul 05.35 WIB, kemudian dilaporkan hilang kontak saat berada di airway M635 pukul 06.18 WIB. Pesawat tipe Airbus A320 dengan registrasi PK-AXC itu mengangkut 162 orang, yang terdiri dari dua pilot, empat awak kabin, dan 156 penumpang, termasuk seorang *engineer*. Sayangnya, tidak ada korban selamat dalam kecelakaan itu. Berita kecelakaan pesawat di televisi maupun media sosial selalu mencuri perhatian khalayak umum, terutama masyarakat yang sering bepergian menggunakan transportasi udara. Tak jarang masyarakat dengan pemikiran awam menjadi takut untuk menggunakan jasa transportasi udara, padahal menurut para ahli, transportasi udara adalah salah satu bentuk transportasi paling aman dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap kecelakaan pesawat masih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keselamatan dan keamanannya sendiri. Mereka merasa risiko kecelakaannya tinggi sehingga enggan menggunakan jasa transportasi udara sebagai sarana perjalanan mereka. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang penerbangan juga dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keselamatan penerbangan. Sebagai contoh, Dr.

Todd Curtis, seorang ahli keselamatan penerbangan dan pendiri AirSafe.com, menyatakan bahwa "Kurangnya pengetahuan tentang bagaimana pesawat bekerja atau kurangnya pengalaman dalam naik pesawat dapat membuat seseorang merasa tidak nyaman atau cemas ketika menggunakan jasa transportasi udara." Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat dan memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai aspek-aspek keamanan serta fakta-fakta tentang penerbangan.

Dalam hal ini peneliti akan membahas tentang "Pengaruh Persepsi Berita Kecelakaan Pesawat Terbang Terhadap Citra Jasa Penerbangan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi", penelitian ini sangat relevan untuk memberikan gambaran objektif mengenai pandangan masyarakat setempat. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut: Adakah pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi? Seberapa besar persepsi tersebut mempengaruhi citra jasa penerbangan maskapai Lion Air? Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut: Untuk mengidentifikasi pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Untuk menganalisis besar pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terhadap citra jasa penerbangan Maskapai Lion Air di bandar udara Sultan Thaha Jambi.

## **Landasan Teori**

### **Bandar udara**

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) tentang Bandar udara, Bandara atau bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instansi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. 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.

### **Bandar Udara Sultan Thaha Jambi**

Bandar Udara Sultan Thaha Saifuddin (IATA: DJB, ICAO: WIJJ), adalah bandar udara internasional yang terletak di Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia. Bandara ini mulai bulan April 2007 dikelola oleh PT. Angkasa Pura II, yang sebelumnya dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Saat ini ada 8 maskapai penerbangan yang setiap harinya melakukan penerbangan sebanyak 23 kali, di antaranya Batik Air, Citilink, Garuda Indonesia, Lion Air, Nam Air, Sriwijaya Air, Susi Air, dan Wings Air. Nama bandara ini diambil dari nama Sultan Thaha Syaifuddin, seorang pahlawan Nasional Indonesia dari Jambi. Bandara ini dibangun pada masa penjajahan dengan nama Lapangan Terbang Paalmerah. Mulai tahun 2011, Bandara Sultan Thaha akan ditingkatkan kemampuannya untuk melayani penumpang pesawat yang terus meningkat serta peningkatan panjang dan lebar landasan (Panjang dan lebar saat ini 2.220 meter dan 30 meter dan akan ditambah menjadi 2.600 meter dan 45

meter). Peningkatan landasan ini dilakukan untuk melayani pesawat-pesawat berbadan lebar, terutama dari Garuda Indonesia.

### **Persepsi Masyarakat**

Dikutip dari buku Perilaku Konsumen (2013) menurut Stanton Persepsi adalah makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, dan stimulus (rangsangan) yang kita terima melalui pancaindra. Sarlito Wirawan (2013) mengemukakan bahwa persepsi merupakan kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, dan memfokuskan semua objek yang disebut pengamatan. Dalam Zamroni (2013) berpendapat bahwa persepsi adalah proses individu dapat mengenali objek atau fakta objektif dengan menggunakan alat individu. Persepsi seseorang terhadap sesuatu objek tidak berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari dalam maupun dari luar dirinya. Adapun menurut Zamroni (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi diantaranya adalah:

1. **Motif:** Merupakan faktor internal yang dapat merangsang perhatian. Adanya motif dapat menyebabkan munculnya keinginan individu melakukan sesuatu atau sebaliknya.
2. **Kesediaan dan Harapan:** Dalam menentukan mana yang akan dipilih untuk di terima selanjutnya bagaimana pesan yang dipilih itu akan ditata dan di interprestasi.
3. **Intensitas Rangsangan:** Kuat lemahnya rangsangan yang diterima akan sangat berpengaruh bagi individu
4. **Pengulangan Suatu rangsangan yang muncul atau terjadi secara berulang-ulang akan menarik perhatian sebelum mencapai titik jenuh.**

### **Berita**

Kusumaningrat (2012) menyatakan bahwa berita adalah informasi aktual tentang fakta-fakta dan opini-opini yang menarik perhatian orang. Sebagai masyarakat yang selalu berkembang, kita membutuhkan informasi baru sebagai pengetahuan sosial kita. Umumnya, informasi tersebut berbentuk berita. Namun, untuk menuliskan berita belum tentu semua dapat menuliskannya sesuai kebutuhan. Cahya (2012: 2) mengemukakan, "Berita adalah semua hasil pelaporan, baik secara lisan ataupun tertulis yang bersumber dari realitas kehidupan sehari-hari". Oetama dalam Cahya (2012: 2) menjelaskan, "Berita adalah laporan tentang berbagai fakta setelah dimuat di media masa". Romli (2014: 10-11) menjelaskan Unsur-unsur berita itu dikenal dengan 5W+1H, kependekan dari: What = apa yang terjadi, Where = di mana hal itu terjadi, When = kapan peristiwa itu terjadi, Who = siapa yang terlibat dalam peristiwa tersebut, Why = mengapa peristiwa itu terjadi, dan How = bagaimana peristiwa itu terjadi. Berita dan komunikasi secara umum membentuk sebuah wilayah komunikasi dimana media massa merupakan yang paling terbuka terhadap kompetisi dan ditantang oleh media dalam jaringan baru, terutama internet. Internet dapat menawarkan lebih banyak sumber dan berita yang beragam dari pada surat kabar atau saluran televisi manapun. Secara umum berita merupakan bentuk laporan tentang suatu kejadian yang sedang terjadi baru baru ini atau keterangan terbaru dari suatu peristiwa. Dengan kata lain berita adalah fakta menarik atau sesuatu hal yang penting yang disampaikan pada masyarakat orang banyak melalui media. Tapi tidak semua fakta bisa diangkat menjadi suatu berita oleh media. Karena setiap fakta akan dipilih mana yang pantas untuk disampaikan pada masyarakat.

### **Kecelakaan Pesawat Terbang (*Accident/Incident*)**

Kecelakaan pesawat udara antara lain yang terdapat dalam Undang-undang dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penerbangan dan juga pendapat-pendapat para

---

ahli. Di bawah ini akan disampaikan mengenai pengertian kecelakaan pesawat udara yang antara lain sebagai berikut:

1. Kecelakaan menurut penjelasan pasal 357 ayat (1) Undang-undang nomor 1 tahun 2009, tentang Penerbangan terbagi menjadi dua yaitu: Kecelakaan adalah peristiwa pengoperasian pesawat udara yang mengakibatkan kerusakan berat pada peralatan atau fasilitas yang digunakan, korban jiwa atau luka serius. Kejadian serius adalah suatu kondisi pengoperasian pesawat udara hampir terjadinya kecelakaan.
2. Menurut definisi Annex 13 tentang penyelidikan kecelakaan pesawat ada tiga kategori peristiwa kecelakaan (*accident*) pesawat udara yaitu: Insident (*incident*) pesawat udara. Adalah suatu kejadian, selain kecelakaan, yang terkait dengan pengoperasian pesawat yang mempengaruhi atau dapat mempengaruhi keselamatan operasi. Insiden serius (*serious incident*) pesawat udara adalah peristiwa yang melibatkan keadaan sekitar yang mengindikasikan hampir terjadi kecelakaan. Kecelakaan (*accident*) pesawat udara yaitu suatu peristiwa yang berkaitan dengan pengoperasian sebuah pesawat udara yang terjadi antara saat seseorang menaiki pesawat udara tersebut dengan niat untuk terbang atau melakukan perjalanan udara hingga orang tersebut telah turun dari pesawat. Kecelakaan pesawat pada dasarnya dapat dicegah dengan menerapkan cara-cara pengendalian yang sesuai, terlebih banyak kecelakaan pesawat yang dapat diprediksi melalui metode tertentu, sementara itu akibat dari kecelakaan pesawat lebih sulit diprediksi dan diatasi.

Menurut Direktur Unit Sipil Keselamatan dan Keamanan (*Civil Save and Safety Unit*) dari *University of Leicester*, Simon Ashley Bennet mengungkapkan lima alasan umum terjadinya kecelakaan pesawat, seperti dilansir dalam Independent (CNN Indonesia, 2016). Alasan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

1. Kesalahan Pilot. Karena pesawat sudah semakin canggih, maka 50% kecelakaan pesawat umumnya terjadi karena kesalahan pilot. Pesawat merupakan mesin kompleks yang membutuhkan banyak manajemen karena pilot aktif terlibat dengan setiap tahap penerbangan, maka ada banyak kemungkinan untuk melakukan kesalahan. Seperti gagal memprogram manajemen komputer penerbangan (*Flight Management Computer*), atau salah memperhitungkan bahan bakar yang dibutuhkan dan sebagainya.
2. Kegagalan Teknik. Penyebab kecelakaan karena kegagalan alat mencapai sekitar 20% meski ada perbaikan pada desain dan kualitas manufaktur. Tak hanya itu, meski secara signifikan mesin saat ini dapat diandalkan dibandingkan setengah abad lalu, namun sesekali ternyata masih terjadi kegagalan.
3. Cuaca. Cuaca buruk menyumbang sekitar 10% meski dibantu banyak alat seperti kompas gyroscopic, navigasi satelit dan uplink data cuaca, pesawat masih tak dapat menghalau badai salju, dan kabut.
4. Sabotase. Sekitar 10% dari kecelakaan pesawat disebabkan oleh sabotase. Risiko yang ditimbulkan oleh sabotase jauh lebih sedikit daripada yang banyak orang percayai.
5. Kesalahan Manusia. Sisanya dikaitkan pada jenis lain dari kesalahan manusia seperti kesalahan yang dibuat oleh pengendali lalu lintas udara, *dispatcher*, *loader*, pengisi bahan bakar, atau insinyur pemeliharaan. Kadang-kadang diperlukan untuk bekerja dengan shift panjang, insinyur pemeliharaan ternyata juga dapat membuat kesalahan yang dapat menimbulkan potensi bencana.

Hasil investigasi dari Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) mengungkapkan bahwa kecelakaan penerbangan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara

---

lain faktor manusia, teknis, lingkungan, dan fasilitas. Namun, yang paling dominan dan menyumbang persentase terbesar dalam penyebab kecelakaan penerbangan yang telah diinvestigasi oleh KNKT dari Tahun 2019 hingga Semester I Tahun 2023 adalah faktor manusia. Berikut ini tabel dan grafik Faktor Penyebab Kecelakaan Penerbangan Tahun 2019 – Semester I Tahun 2023. Penyebab kecelakaan penerbangan yang paling tinggi adalah faktor *environment* dengan persentase 100%, kemudian diikuti oleh faktor manusia sebesar 75% dan 66,70%, faktor teknis sebesar 33,30% dan fasilitas sebesar 25%.

### **Reputasi dan Citra Perusahaan**

Pengertian reputasi yang dikemukakan oleh Foley dan Kendrick dalam Hastowo (2020) yang mengatakan bahwa reputasi adalah feedback dari pelayanan suatu perusahaan yang dibangun berdasarkan testimoni atau pengalaman *customer*, serta validasi dari pihak ketiga di luar dari pada para pemangku kepentingan perusahaan tersebut. Reputasi merupakan persepsi yang terbentuk berdasarkan pengalaman, di mana hal tersebut membentuk suatu kepercayaan kepada pihak eksternal. Charles J. Fombrun dalam Harwinda (2020) mengatakan bahwa reputasi memiliki empat elemen yang perlu ditangani oleh perusahaan. Keempat elemen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kredibilitas Berkaitan dengan image dari pada perusahaan yang telah mendapatkan kepercayaan, pengakuan, dan penghargaan dari para stakeholder secara emosional. Kredibilitas sendiri memiliki tiga karakteristik, yaitu menunjukkan profitabilitas, stabilitas, serta adanya prospek pertumbuhan yang baik.
2. Terpercaya Berkaitan dengan image suatu perusahaan di mata karyawannya. Ketika perusahaan dapat memberdayakan dan memperlakukan karyawan dengan sebagaimana mestinya secara optimal, maka karyawan akan memiliki rasa kepemilikan dan percaya kepada perusahaan. Dengan begitu, citra perusahaan akan menjadi bagus dengan sendirinya.
3. Keterandalan citra yang dibangun untuk para kostumer suatu perusahaan melalui kualitas dan mutu dari pada produk dan/atau jasa yang ditawarkannya, berinovasi untuk dapat menjadi perusahaan yang selalu up to date terhadap apa yang dibutuhkan konsumen, serta menjamin terlaksananya pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
4. Tanggungjawab Sosial citra perusahaan di mata masyarakat sekitar melalui kepedulian dan kontribusi perusahaan tersebut terhadap masalah yang terjadi, serta dampak yang dapat diberikan kepada masyarakat sekitar.

Dapat kita simpulkan bahwa reputasi yang merupakan suatu hal penting dalam pembentukan persepsi masyarakat dimana reputasi dapat menjamin kredibilitas dari sebuah perusahaan. Reputasi sendiri tidak dapat dibentuk secara instan. Perlu waktu dan kerja keras untuk menunjukkan performa terbaik untuk sebuah perusahaan. Reputasi juga tidak dapat dengan cepat tersebar dan diketahui oleh seluruh masyarakat. Maka diperlukannya kerja keras dari perusahaan. Salah satu jenis transportasi yang menjadi pilihan terbaik hingga saat ini adalah transportasi udara dalam hal ini pesawat terbang. Banyaknya pilihan maskapai serta kecepatan untuk sampai ketujuan membuat pesawat terbang menjadi pilihan. Permasalahan sering terjadi pada transportasi udara, yang terkait pada prosedur dan mekanisme penerbangan (*keterlambatan/delay*) sampai kepada *human error* yang mengakibatkan kecelakaan pesawat.

## Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Dhyaz Danu Prayoga	2021	Persepsi tokoh masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ-182	Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap jasa transportasi udara terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya. Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan jumlah narasumber sebanyak 5 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan seluruh narasumber memberikan pendapat yang hampir sama terkait jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182 yang baru-baru saja terjadi. Mereka mengatakan merasa sedih dan tidak bisa membayangkan bagaimana perasaan pihak keluarga yang ditinggalkan.
2	Chen-Wei LI , Veng Kheang Phun, Mio Suzuki, Tetsuo Yai	2015	<i>The Effects of Aviation Accidents on Public Perception toward an Airline</i>	Penelitian ini mempelajari tentang pengaruh sosial dan persepsi masyarakat terhadap dunia penerbangan Kecelakaan dan penerbangan. Setelah dilakukan pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa responden yang mengikuti survei sebelum dan sesudah Kecelakaan GE235, sangat berbeda karena yang terakhir disaksikan kecelakaan lagi, citra mereka, persepsi keselamatan, kepercayaan dan kemauan untuk menggunakan sangat kuat terpengaruh.
3	Willy	2010	Perepsi Penumpang Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air	faktor-faktor yang secara signifikan berhubungan dengan keyakinan untuk terbang aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air meliputi karakteristik kondisi pesawat (keberadaan pesawat baru, gerakan dan suara/bunyi pesawat), ketersediaan SDM (pilot maupun pramugari), dan latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen perusahaan). Sedangkan variabel yang tidak memiliki hubungan yang signifikan meliputi variabel usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan.

## Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka dari itu peneliti dituntut kemampuannya untuk merumuskan hipotesis ini dengan jelas. Ada dua jenis hipotesis yang digunakan dalam penelitian:

1. Hipotesis Kerja, atau disebut dengan hipotesis alternatif, disingkat  $H_a$ . Hipotesis kerja menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan Y, atau adanya perbedaan antara dua kelompok.
2. Hipotesis nol (*null hypotheses*) sering juga disebut hipotesis statistik karena biasanya dipakai dalam penelitian yang bersifat statistik, yaitu diuji dengan perhitungan statistik. Hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Sehubungan dengan penjelasan diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

**H<sub>0</sub>:** Tidak terdapat pengaruh dari persepsi berita kecelakaan pesawat (X) terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi (Y).

**H<sub>a</sub>:** Terdapat pengaruh dari persepsi berita kecelakaan pesawat (X) terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi (Y).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei. Merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari sebuah populasi tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi pada tanggal 10 November 2023 sampai selesai. Sugiyono (2017) mengartikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna yang telah menggunakan jasa penerbangan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Sugiyono (2017) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Melihat pernyataan tersebut penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang / kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sujarweni, 2014). Teknik *non-probability sampling* yang dipilih adalah teknik *purposive sampling*. Pada teknik ini sampel diambil berdasarkan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. (Sugiyono, 2017). Kriteria responden yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Responden mulai berusia 17 tahun. Pemilihan usia 17 tahun didasarkan pada pertimbangan usia kedewasaan dan dianggap telah dapat mengambil keputusan sendiri
2. Responden yang telah menggunakan jasa penerbangan minimal sebanyak dua kali
3. Pria maupun wanita
4. Menggunakan Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sebagai bandara keberangkatan maupun kedatangan.

Instrumen penelitian adalah merupakan alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. (Sugiyono, 2017) Instrumen penelitian yang digunakan yaitu instrumen untuk data kuantitatif dengan data utama/primer berupa kuesioner/angket, yang akan di isi oleh sebagian populasi yang terpilih sebagai sampel. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Angket/kuesioner. Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen pada penelitian ini berupa angket/kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.
2. Skala *Likert*. Sugiyono (2017) Mengatakan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang akan diolah dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator konsep atau variabel yang sedang diukur.



## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terbang terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji, peneliti mendapatkan hasil yaitu  $H_a$  diterima, bahwa adanya pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terbang terhadap citra jasa penerbangan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Persepsi berita kecelakaan pesawat terbang ini bisa berpengaruh terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air karena jika persepsi masyarakat terhadap jasa penerbangan terbilang buruk akibat adanya berita kecelakaan pesawat terbang di berbagai media maka akan sangat mempengaruhi pengambilan keputusan penggunaan maskapai dan secara tidak langsung citra jasa maskapai juga ikut buruk. Terbukti dari hasil Uji Hipotesis (Uji T) dalam bentuk tabel berikut.

**Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.418	2.089		4.508	.000
	persepsi berita kecelekaan pesawat terbang	.564	.062	.674	9.032	.000

a. Dependent Variable: citra jasa penerbangan Maskapai Lion Air

Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima, berarti secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pada tabel coefficients ( $\alpha$ ) tabel 4.4 di atas, peneliti mendapatkan hasil Uji T yang hipotesisnya dapat disimpulkan dengan dua cara, pertama nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel coefficients ( $\alpha$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dan yang kedua berdasarkan nilai thitung diketahui pada tabel 4.4 sebesar 9,032. Nilai thitung ini akan dibandingkan dengan nilai pada ttabel. Diketahui ttabel = ( $\alpha$ ; n-k-1) = (0,05; 98) maka nilai ttabel adalah 1,660. jadi thitung sebesar  $9,032 > ttabel$  sebesar 1,660, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

Variabel persepsi berita kecelakaan pesawat terbang dan variabel citra jasa penerbangan maskapai Lion Air masing-masing memiliki tiga indikator. Hasil dari setiap indikator terdapat nilai aspek yang besar dan kecil, variabel persepsi berita kecelakaan pesawat terbang dengan indikator objek yang dipersepsi mendapatkan nilai terbesar dengan jumlah total terbesar adalah 440 meliputi pernyataan (Saya merasa berita kecelakaan pesawat memberikan informasi yang penting tentang keselamatan penerbangan). Indikator dengan nilai terkecil didapat dari variabel citra jasa penerbangan maskapai Lion Air melalui indikator rekomendasi penumpang dengan jumlah total 373 meliputi pernyataan (Meskipun ada pemberitaan kecelakaan pesawat Lion Air, saya masih akan merekomendasikan maskapai ini kepada orang lain.) ini berarti berita kecelakaan pesawat terbang khususnya maskapai Lion Air cukup berpengaruh terhadap rekomendasi antar penumpang.

### Besarnya persepsi berita kecelakaan pesawat terbang terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air

Pengaruh kualitas pelayanan check-in counter pada maskapai Super Air Jet terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sebesar 43,7%. Dapat dibuktikan melalui tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.454	.449	2.60442

a. Predictors: (Constant), persepsi berita kecelakaan pesawat terbang

Berdasarkan hasil tabel 3 dijelaskan bahwa nilai R square atau koefisien determinasi pada tabel di atas memecahkan rumusan masalah kedua, dengan nilai R square ( $R^2$ ) sebesar 0,454 artinya variabel persepsi berita kecelakaan pesawat terbang mempengaruhi variabel citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sebesar 45,4% sedangkan sisanya 54,6% dari variabel-variabel bebas lainnya seperti harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lain sebagainya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terbang terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 9,032 > ttabel sebesar 1,660 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi, hasil perhitungan uji thitung menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima. Variabel persepsi berita kecelakaan pesawat terbang mempengaruhi variabel citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sebesar 45,4%, dibuktikan dengan hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,454 atau 45,4% sedangkan sisanya 54,6% dipengaruhi variabel independent lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, maka disampaikan beberapa saran sebagai berikut: Bagi Perusahaan Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh persepsi berita kecelakaan pesawat terbang terhadap citra jasa penerbangan maskapai Lion Air di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Sehingga bagi perusahaan yang bersangkutan yang sudah baik citranya diharapkan tetap menjaga nama baik serta mengoptimalkan dan meningkatkan lagi keamanan serta kenyamanan yang sudah ada untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya agar terciptanya kepercayaan dan persepsi baik masyarakat terhadap maskapai Lion Air, serta menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna jasa penerbangan maskapai Lion Air. Oleh karena itu, perusahaan akan mendapatkan citra yang lebih baik dari pengguna maskapai Lion Air dan penumpang yakin untuk memilih maskapai Lion Air sebagai transportasi udara kepercayaannya. Bagi peneliti selanjutnya, Peneliti selanjutnya diharapkan untu dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang dapat dipasangkan dengan variabel serupa seperti harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lain sebagainya serta pengukuran penelitian yang belum dicantumkan dalam penelitian ini. Jangkauan materi yang akan diteliti dalam jangkauan yang lebih luas sehingga hasil penelitian bisa digeneralisasikan. Faktor lain secara eksternal dan internal harus dipertimbangkan karena dapat menentukan citra jasa penerbangan yang lebih signifikan dibandingkan citra jasa maskapai Lion Air.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzka, A. 2018. Kecelakaan Penerbangan  
Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.  
Corri, 2017. Persepsi dalam Psikologi

- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2014. Pengertian Bandar Udara.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Data Lalu Lintas Angkutan Udara di Bandar Udara Tebelian Tahun 2014-2018.
- Hasan, Iqbal. 2004. Analisa Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- ICAO, 2004. Airport Annex 14. International Civil Aviation Organization (ICAO)
- ismail, Indah. 2018. Pengaruh Persepsi Mengenai Kecelakaan Pesawat Udara Terhadap Rasa Aman Pengguna Jasa Transportasi Udara di Bandar Udara Internasional EL Tari kupang. Yogyakarta: STTKD Yogyakarta
- Koiri, A. 2016. Lima Faktor Penyebab Terjadinya Kecelakaan Pesawat
- Komite Nasional Keselamatan Transportasi, 2016. Media Relase KNKT Tahun 2016. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Kusuma, Wahyu Agustian. 2021. Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat di Media Terhadap Psikologi Konsumen di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Skripsi. Program Studi Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta
- Lellyana, Putri Atikah. 2015. Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Maskapai AirAsia di Media Online Terhadap Citra Jasa Penerbangan ( Survey pada Mahasiswa Pengguna Maskapai Penerbangan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). Skripsi. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga Yogyakarta.
- Nistanto, R.K. 2018. Kecelakaan pesawat Lion Air.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 11 Tahun 2010 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. 05 Februari 2010. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. 30 November 2015. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Putri, Vanya Karunia Mulia. 2023. 9 Pengertian Persepsi menurut Para Ahli.
- Silaen, Sofar. 2018. Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Edisi Revisi. In Media. Bandung.
- Sugiyono dan Susanto, Agus. 2015. Cara Mudah Belajar SPSS & LISREL. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode penelitian kombinasi (mixed methode). CV Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta: Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Supriyadi, Renisa. 2019. Pengaruh Pemberitaan Kecelakaan Pesawat Udara di Media Sosial Terhadap Persepsi Masyarakat Pengguna Jasa Transportasi Udara di Bandar Udara Internasional Adicudjipto Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 12 Januari 2009. Departemen Perhubungan. Jakarta.
- Yoeti, Oka A. 1999. Pengantar Ilmu Parawisata. Angkasa. Bandung Indonesia