

**SIKAP MASYARAKAT PENGGUNA JASA LAYANAN
TRANSPORTASI UDARA DI SURABAYA
(Studi Deskriptif Sikap Masyarakat Pengguna Jasa
Layanan Transportasi Udara Di Surabaya Pasca
Pemberitaan Pengumuman KNKT terkait Peristiwa
Kecelakaan Pesawat Adam Air)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

SISTA RIFKY WIDHYSUNU

0343010069

**YAYASAN KESEJAHTERAAN, PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2008**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **"SIKAP MASYARAKAT SURABAYA TERHADAP PENGGUNAAN JASA LAYANAN TRANSPORTASI UDARA (Studi Deskriptif Sikap Masyarakat Surabaya Terhadap Penggunaan Jasa Layanan Transportasi Udara Pasca Pemberitaan Pengumuman KNKT terkait Peristiwa Kecelakaan Pesawat Adam Air di Majene Sulawesi Selatan Pada Surat Kabar Jawa Pos)"**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademis bagi mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Didiek Tranggono, MSi., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.

2. Bapak Juwito, S. Sos., MSi., Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Sumardjijati, Msi., Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa memberikan waktu pada penulis dalam penyusunan skripsi penelitian ini.
4. Kedua orang tuaku, Ibuku dan Bapakku tercinta yang dengan kasih sayangnya yang besar dan dengan kesabarannya yang begitu besar yang telah memberikan bantuan baik materiil maupun moril dengan tulus ikhlas dan tanpa pamrih.
5. Berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dengan baik

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna. Karenanya apabila terdapat kekurangan didalam menyusun skripsi ini, peneliti dengan senang hari menerima segala saran dan kritik demi sempurnanya skripsi ini.

Surabaya, Nopember 2008

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Media Massa	7
2.1.2. Surat Kabar Sebagai Media Komunikasi Massa	9
2.1.3. Berita Di Surat Kabar	13
2.1.4. Pembaca Surat Kabar Sebagai Khalayak	17
2.1.5. Penggunaan Jasa Layanan Transportasi Udara	17

2.1.6.	Peristiwa Kecelakaan Adam Air	20
2.1.7.	Sikap	23
2.1.8.	Teori SOR	26
2.2.	Kerangka Berpikir	28
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.2.	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	33
3.2.1.	Populasi	33
3.2.2.	Sampel dan Penarikan Sampel	33
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.	Metode Analisis Data	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.2.	Penyajian Data dan Analisis Data ..	44
4.2.1.	Identitas Responden	44
4.2.2.	Sikap Responden Dalam membaca Berita Jawa Pos	46
4.2.3.	Sikap Masyarakat Pasca Pemberitaan Pengumuman KNKT Terkait Kecelakaan Pesawat Adam Air	48

4.2.3.1. Aspek Kognitif ...	48
4.2.3.2. Aspek Afektif	55
4.2.3.3. Aspek Konatif	60
4.2.4. Kategorisasi Aspek Secara Umum	66
4.2.5. Kategorisasi Secara Kumulatif	69
BAB V KESIMPULAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Jumlah Penduduk Di 8 Kelurahan	35
Tabel	4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	44
Tabel	4.2	Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel	4.3	Maskapai Penerbangan Yang Digunakan ..	47
Tabel	4.4	Aspek Kognitif Responden Mendapatkan Pengetahuan Tentang Kronologis Kejadian.	49
Tabel	4.5	Aspek Kognitif Responden Mendapatkan Pengetahuan Tentang Jumlah Korban Jiwa .	51
Tabel	4.6	Aspek Kognitif Responden Mendapatkan Pengetahuan Tentang Pengumuman KNKT Yang Membekukan Operasional Adam Air	53
Tabel	4.7	Aspek Afektif Responden Tentang Senang Menggunakan Maskapai Penerbangan Karena Waktu Yang Dibutuhkan Lebih Cepat	55
Tabel	4.8	Aspek Afektif Responden Tentang Kecewa Karena Fasilitas Pelayanan Yang Dijanjikan	57
Tabel	4.9	Aspek Afektif Responden Tentang Takut Menggunakan Maskapai Penerbangan Karena Takut Terjadi Kecelakaan	59
Tabel	4.10	Aspek Konatif Responden Tentang Lebih Selektif Dalam Memilih Maskapai Penerbangan	61

Tabel 4.11	Aspek Konatif Responden Tentang Lebih Teliti Dalam Berdasarkan Pelayanan ...	63
Tabel 4.12	Aspek Konatif Responden Tentang Lebih Teliti Dalam Mengamati Keamanan Dan Keselamatan	65
Tabel 4.13	Aspek Kognitif	67
Tabel 4.14	Aspek Afektif	68
Tabel 4.15	Aspek Konatif	69
Tabel 4.16	Kumulatif	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Teori Stimulus-Organism-Respons	27
Gambar 2.2. Model Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1. Bagan Multistage Cluster	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden

ABSTRAKSI

SISTA RIFKY WIDHYSUNU, SIKAP MASYARAKAT PENGGUNA JASA LAYANAN TRANSPORTASI UDARA DI SURABAYA (Studi Deskriptif Sikap Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Transportasi Udara Di Surabaya Pasca Pemberitaan Pengumuman KNKT Terkait Peristiwa Kecelakaan Pesawat Adam Air)

Media massa secara teoritis memiliki fungsi sebagai saluran informasi, saluran pendidikan dan saluran hiburan, namun pada kenyataannya media massa memberi efektif lain di luar fungsinya itu. Efek media massa tidak saja mempengaruhi sikap seseorang namun dapat pula mempengaruhi perilaku. Fenomena yang menarik adalah Beberapa waktu ini, surat kabar di tanah air banyak memuat berita tentang pengumuman KNKT (Komite Nasional Keselamatan Transportasi). Hal tersebut terkait dengan kecelakaan pesawat Adam Air di Majene Sulawesi Selatan. Sebagaimana diberitakan tim KNKT melakukan investigasi berdasar atas beberapa temuan di lapangan termasuk hasil pemeriksaan kotak hitam (black box) pesawat tersebut. Dari hasil investigasi KNKT bahwa jatuhnya Adam Air jurusan Surabaya- Manado yang membawa 96 orang penumpang (plus 2 pilot dan 4 awak kabin) di perairan Majene, Sulawesi Barat pada tanggal 1 Januari 2007. Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sikap masyarakat pengguna jasa layanan transportasi udara di Surabaya pasca pemberitaan pengumuman KNKT (Komite Nasional Keselamatan Transportasi) terkait peristiwa kecelakaan pesawat Adam Air.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah tentang sikap masyarakat yang Surabaya yang membaca surat kabar Jawa Pos, Surat Kabar Jawa Pos teori S.O.R.

Obyek dalam penelitian ini adalah adalah masyarakat berusia 17 sampai 60 tahun yang bertempat tinggal di kota Surabaya. Dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Multi Stage Cluster Random Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aspek kognitif pembaca dalam membaca surat kabar Jawa Pos sebagian besar berada pada kategori yang positif, Aspek afektif dalam menyukai jasa transportasi udara sebagian besar berada pada kategori positif dan Aspek Konatif responden dalam kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap penggunaan jasa transportasi udara sebagian besar berada pada kategori positif.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar responden mempunyai sikap positif terhadap pemberitaan di dalam surat kabar Jawa Pos yang umumnya berisi tentang peristiwa kecelakaan pesawat Adam Air, serta tidak adanya responden yang mempunyai opini negatif dalam penelitian ini. Dengan banyaknya responden yang beropini positif dikarenakan semua responden atau masyarakat ingin mendapatkan informasi yang spesifik tentang pemberitaan pengumuman KNKT terkait peristiwa kecelakaan pesawat Adam Air.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Media massa secara teoritis memiliki fungsi sebagai saluran informasi, saluran pendidikan dan saluran hiburan, namun pada kenyataannya media massa memberi efektif lain di luar fungsinya itu. Efek media massa tidak saja mempengaruhi sikap seseorang namun dapat pula mempengaruhi perilaku, bahkan pada tataran yang lebih jauh efek media massa dapat mempengaruhi sistem-sistem sosial maupun sistem budaya masyarakat.

Efek media dapat pula mempengaruhi seseorang dalam waktu pendek sehingga dengan cepat mempengaruhi mereka, namun juga memberi efek dalam waktu yang lama, sehingga memberi dampak pada perubahan-perubahan dalam waktu yang lama. Hal tersebut karena efek media massa terjadi secara disengaja, namun juga ada efek media yang diterima masyarakat tanpa disengaja.

Media massa merupakan media yang mampu menimbulkan keserempakan diantara khalayak yang sedang memperhatikan pesan yang dilancarkan oleh media tersebut. Bentuk media massa ini antara lain adalah surat kabar dan majalah sebagai media cetak, serta

radio, televisi dan film sebagai media elektronik. Suatu media massa selain ditunjang dari segi kualitas juga harus didukung oleh faktor kecepatan dan ketepatannya dalam mengulas sebuah informasi. Media massa yang sesuai dengan faktor ini adalah media massa cetak. Salah satu media massa cetak yang banyak dikonsumsi dan digunakan oleh masyarakat sebagai sumber informasi adalah surat kabar. Oleh karena itu pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan penelitian pada media surat kabar.

Beberapa waktu ini, surat kabar di tanah air banyak memuat berita tentang tentang pengumuman KNKT (Komite Nasional Keselamatan Transportasi). Hal tersebut terkait dengan kecelakaan pesawat Adam Air di Majene Sulawesi Selatan. Sebagaimana diberitakan tim KNKT melakukan investigasi berdasar atas beberapa temuan di lapangan termasuk hasil pemeriksaan kotak hitam (black box) pesawat tersebut. Dari hasil investigasi KNKT, disimpulkan bahwa jatuhnya Adam Air jurusan Surabaya- Manado yang membawa 96 orang penumpang (plus 2 pilot dan 4 awak kabin) di perairan Majene, Sulawesi Barat pada tanggal 1 Januari 2007 tersebut disebabkan karena pilot kehilangan fokus saat memperbaiki kerusakan alat navigasi (*inertial reference*

system-IRS). Akibatnya, pesawat tersebut tidak bisa lagi dikendalikan dan akhirnya menghujam ke laut.

Kasus jatuhnya pesawat Adam Air tersebut hanya merupakan salah satu kasus kecelakaan yang terjadi di dunia transportasi udara di Indonesia. Sebelumnya sudah banyak sekali terjadi kasus kecelakaan yang melibatkan maskapai penerbangan lain dan menelan banyak korban. PT. Adam Air hanyalah salah satu perusahaan transportasi udara yang mengudara dari 20 maskapai niaga berjadwal pemegang air operator certificate (AOC) 121, ada 7 maskapai bertengger di kategori pertama. Ketujuh maskapai itu adalah Garuda Indonesia, Merpati Nusantara Airlines, Indonesia AirAsia, Lion Mentari, Mandala Airlines, Wings Air, dan Batavia Airlines.

Jasa Non Aeronautika merupakan jasa pelayanan yang ada dalam transportasi udara seperti pelayanan penumpang yang memberikan harga murah untuk para penumpangnya, Pelayanan Penerbangan Haji setiap tahun ibadah haji menggunakan transportasi udara yang sudah ditunjuk khusus oleh pemerintah, pelayanan cargo memberikan keamanan dan kelancaran proses pengiriman barang melalui pengiriman udara, dan jasa pengamanan bandara yang mempergunakan sistem serta prosedur yang mengacu pada berbagai standar dan ketentuan baik

internasional maupun nasional. Jasa-jasa ini menjadi pertimbangan para penumpang untuk menggunakan transportasi udara (<http://jurnalnasional.com/?med=Koran%20Harian&sec=PROFIT&rbrk=&id=27476&postdate=2007-12-18&detail=PROFIT>).

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sikap masyarakat dalam menggunakan jasa layanan transportasi udara.

Menurut LaPierre (1934) dalam buku sikap manusia, Drs. Saifuddin Azwar, MA, (2007:5) Sikap adalah suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial atau secara sederhana, sikap adalah respons terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan. Sikap pada penelitian ini akan difokuskan pada bagaimanakah pandangan masyarakat tentang maskapai penerbangan lain yang ada di Indonesia. Peneliti ingin mengetahui, apakah setelah adanya berita tersebut, masyarakat menjadi tidak percaya terhadap kinerja maskapai penerbangan di Indonesia dengan tidak lagi menggunakan jasa penerbangan (beralih ke alat transportasi lain) atau tetap menggunakan jasa penerbangan tetapi memilih

maskapai yang memiliki kredibilitas yang baik ataukah ada hal-hal lain yang menjadi pertimbangan masyarakat. Untuk mencapai tujuan penelitian, digunakan teori SOR yaitu Stimulus adalah pemberitaan pengumuman KNKT (Komite Nasional Keselamatan Transportasi) terkait peristiwa kecelakaan pesawat Adam Air, Organism adalah masyarakat pengguna jasa layanan transportasi udara serta Respon adalah sikap masyarakat pengguna dalam memilih alat transportasi yang aman digunakan.

Peneliti memilih Surabaya sebagai lokasi penelitian karena lokasi kecelakaan yang kesekian kalinya dialami oleh Adam Air pada tahun 2007 yang lalu yaitu insiden pendaratan keras (*hard landing*) terjadi di Surabaya. Dipilihnya Jawa Pos sebagai media yang diteliti karena Jawa Pos memuat berita seputar pembekuan izin operasi Adam Air secara berlanjut yaitu mulai edisi 19 Maret hingga 23 Maret 2008.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimanakah sikap masyarakat pengguna jasa layanan transportasi udara di Surabaya pasca pemberitaan pengumuman KNKT (Komite Nasional Keselamatan

Transportasi) terkait peristiwa kecekalakaan pesawat Adam Air Di Majene Sulawesi Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimanakah sikap masyarakat pengguna jasa layanan transportasi udara di Surabaya pasca pemberitaan pengumuman KNKT (Komite Nasional Keselamatan Transportasi) terkait peristiwa kecekalakaan pesawat Adam Air Di Majene Sulawesi Selatan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya pengaruh media cetak yaitu surat kabar terhadap pembaca dan lebih melengkapi khasanah ilmu pengetahuan.

b. Secara Praktis

Dapat menjadi masukan bagi masyarakat untuk lebih waspada dalam memilih maskapai penerbangan dan berbagai maskapai penerbangan yang ada di Indonesia untuk meningkatkan pengamanan dalam pesawat.