

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori teori dan faktor faktor yang berkaitan tentang Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Pesawat Udara Terhadap Pelayanan Bandar Udara Puncak Jaya”

1.1 Presepsi

Persepsi adalah suatu kegiatan yang relatif dilakukan oleh masyarakat. Kebanyakan dari masyarakat melakukan kegiatan tersebut guna memberikan pendapat secara bebas dengan apa yang mereka rasakan. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubunganhubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli inderawi (sensory stimuli)(Rakhmat, 2007).

1.2 Pengertian Moda Transportasi

Pengertian transportasi adalah proses pemindahan atau pengangkutan manusia, hewan, dan barang, dari suatu tempat menuju tempat lain dengan menggunakan alat transportasi.

Sebagian besar kegiatan manusia sehari-hari berhubungan dengan penggunaan alat transportasi. Dengan alat pengangkutan tersebut maka manusia lebih mudah untuk berpindah tempat atau memindahkan barang ke tujuan tertentu.

1.3 pengertian Transportasi udara

ransportasi 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.

1.3.1 Dampak Transportasi Udara

Dampak dari transportasi udara secara langsung diantaranya :

1. Perekonomian, Adanya angkutan udara mengakibatkan faktor jarak dan geografis daratan bukan lagi menjadi batasan pergerakan manusia atau barang untuk pencapaian yang cepat. Kondisi ini mengakibatkan hubungan

antara aktivitas produksi dan konsumsi dapat dicapai dengan lebih cepat dan waktu yang lebih singkat.

2. Sosial Kemasyarakatan, Angkutan udara menyebabkan interaksi budaya (sosial) menjadi lebih dekat dan cepat dengan mengeleminasi fungsi jarak. Masyarakat di suatu daerah dapat dengan mudah mengenal secara langsung kondisi sosial di masyarakat Didaerah lainnya. Hal ini juga dapat menyebabkan berkembangnya interaksi sosial (pertukaran budaya) bahkan dapat memungkinkan adanya perubahan karakter sosial kemasyarakatan suatu komunitas yang dipengaruhi oleh komunitas lainnya.
3. Politik dan Keamanan/Pertahanan Peranan angkutan udara pada bidang politik dan khususnya pada keamanan/pertahanan di suatu wilayah negara menjadi sangat penting. Mobilisasi pasukan dan peralatan tempur menggunakan angkutan udara menjadi semakin cepat.

1.3.2 Peran Transportasi Udara

Hambatan ruang sudah dapat diatasi karena perpindahan manusia dan barang dari suatu bandar udara ke bandar udara lainnya dapat dilakukan dengan baik dan hambatan waktu dapat diatasi karena pesawat udara memiliki keunggulan dalam bidang kecepatannya.

Jasa pelayanan transportasi udara (penerbangan) yang memiliki keunggulan dalam hal kecepatan tinggi telah menarik perhatian masyarakat pengguna jasa penerbangan, disukai karena penerbangan memiliki kecepatan yang tinggi dengan tidak memiliki kepadatan di udara.

Sarana transportasi udara merupakan moda transportasi yang efektif, efisien, cepat, selamat dan nyaman. Jasa penerbangan telah menjadi kebutuhan masyarakat luas, apabila dulu penerbangan hanya digunakan oleh kalangan tertentu yang mempunyai pendapatan tinggi maka sekarang ini sudah merupakan kebutuhan masyarakat berpendapatan menengah dan rendah.

Jelaslah bahwa peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan oleh

peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertumbuhan penumpang udara.

1.3.3 pengertian bandar udara

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.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Presepsi Masyarakat

Menurut Gibson, Donnelly, & Ivancevich (2007), Faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal

Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal antara lain:

a. Fisiologis

Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

b. Perhatian

Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek. Energi tiap orang berbeda sehingga perhatian seseorang terhadap objek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu objek.

c. Minat

Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi.

Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

d. Kebutuhan yang searah

Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya

e. Pengalaman dan ingatan

Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

1.5 Faktor-faktor Pengaruh Terhadap Pemilihan Moda Angkutan Umum

Pemilihan moda angkutan umum dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:(Fitriyansyah, 2015)

1. Tingkat pendapatan keluarga

Perjalanan yang dilakukan oleh penumpang kendaraan angkutan umum dapat dibedakan untuk golongan yang tidak mempunyai pilihan moda (captive) dan untuk golongan yang mempunyai pilihan moda yaitu menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan umum (choice). Golongan penumpang ini pada dasarnya tergantung pada tingkat pendapatan tinggi, yang umumnya memiliki kendaraan. Persentase penumpang yang tidak mempunyai pilihan (captive) seharusnya lebih rendah dibandingkan dengan golongan penumpang dengan tingkat pendapatan rendah.

2. Waktu perjalanan

Rasio waktu perjalanan dengan menggunakan kendaraan angkutan umum dan kendaraan pribadi akan mempengaruhi pemilihan moda angkutan. Penumpang cenderung memilih moda angkutan yang memerlukan waktu tersingkat untuk sampai pada tempat tujuan.

3. Waktu perjalanan

Rasio waktu perjalanan dengan menggunakan kendaraan angkutan umum dan kendaraan pribadi akan mempengaruhi pemilihan moda angkutan. Penumpang cenderung memilih moda angkutan yang memerlukan waktu tersingkat untuk sampai pada tempat tujuan.

4. Biaya perjalanan

Rasio biaya perjalanan dengan menggunakan kendaraan angkutan umum dan kendaraan pribadi juga akan mempengaruhi pemilihan moda angkutan. Penumpang cenderung memilih moda angkutan yang murah. Makin tinggi biaya perjalanan, maka akan sedikit penumpang yang memilih kendaraan angkutan umum.

1.6 Metode Skala Likert

1.6.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian. Menurut Sugiyono (2011). objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1.6.2 Penentuan Skor Jawaban

Skor jawaban ialah nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden dari setiap pertanyaan yang ada. Terlebih dahulu ditentukan berapa skala jawaban yang akan digunakan misalnya 5 skala dengan sikap yang digunakan yaitu “setuju”, berarti sangat tidak setuju, kurang setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Hal ini bertujuan agar responden dapat memberikan penilaian sesuai dengan kriteria mereka berdasarkan pilihan yang ada seperti tabel berikut:

1						7
(Sangat Tidak Setuju)	2	3	4	5	6	(Sangat Setuju)

1.7 Kuesioner

Menurut sugiyono (2015), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis

kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner (angket) digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan siswa tentang pengaruh model cooperative learning tipe course review horay terhadap keaktifan belajar siswa. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2015), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah ke dalam bentuk kualitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono.

1.8 Analisis Korelasi

Metode untuk menentukan perubahan suatu kurva kecenderungan yang dikenal juga metode regresi. Metode regresi digunakan dengan perhitungan yang cukup sederhana dan hasil yang baik. Metode regresi ini mengelola data masa lampau yang sudah ada. regresi adalah salah satu teknik data mining yang sering digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat hubungan antara variabel dependen atau akibat dapat diprediksikan melalui variabel independen atau penyebab, secara individual. Analisis Korelasi adalah metode statistika yang digunakan untuk menentukan kuatnya atau derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Semakin nyata hubungan linier (garis lurus), maka semakin kuat atau tinggi derajat hubungan garis lurus antara kedua variabel atau lebih. Ukuran untuk derajat hubungan garis lurus ini dinamakan koefisien korelasi.

Berdasarkan hasil analisis korelasi rank Pearson akan ditemukan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat antara data dengan skala likert yang belum ditransformasi dengan skala likert yang telah ditransformasi dengan metode successive interval. Berdasarkan hasil perbandingan hasil analisis regresi dan analisis jalur antara data dengan skala likert yang belum ditransformasi dengan skala likert yang telah ditransformasi dengan metode successive interval memberikan hasil yang sama

Jadi skala jawaban pada. Likert melakukan penelitian dan kuesioner likert ini diubah dalam bentuk skala thortoen dan guttman lalu ditanyakan pada responden

yg sama ternyata nilai korelasi antara skala likert dengan pearson. Jadi skala likert dapat dianggap interval

1.9 Teknik Sampling

Teknik sampling atau penarikan sampel dalam penelitian kualitatif erat kaitanya dengan faktor-faktor konstektual, sehingga sampling dalam hal ini adalah untuk menyaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan bangunannya. Tujuannya untuk merinci kekhususan dalam ramuan yang unik, sehingga dapat menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang akan muncul (Moleong, 2004). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Subyek yang dipilih menjadi sampel harus sesuai dengan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel itu. Informan yang ingin dijadikan sebagai sampel adalah Penumpang Bandar udara Puncak Jaya pada saat Covid 19. Peneliti memilih sampel berdasarkan karakteristik anggota sampel yang mampu memberikan data sesuai dengan maksud penelitian.

Penelitian ini mengambil sampel siapa saja yang menurut pertimbangan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Maka jumlah yang diambil tidak ditentukan batasannya. Informan yang dipilih melalui berbagai pertimbangan dan kriteria.

Pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling, dimana populasi yang tidak terhingga. Maka atas dasar tersebut peneliti menggunakan pendekatan Proportionate stratified random sampling, adalah teknik pengambilan sampel bila anggota populasi tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Pengambilan sampel ini dapat dilakukan dengan cara undian dan memilih bilangan dari daftar bilangan secara acak. kuesioner digunakan jika sumber data atau sampel berada ditempat yang tersebar dan lokasinya luas sehingga tidak

memungkinkan peneliti datang langsung ke sumber data. Namun demikian bukan berarti penggunaan angket atau kuesioner dapat dikirim melalui pos atau bisa juga dibawa langsung oleh si peneliti ke sumber data atau responden.