

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di seluruh Indonesia, terdapat 318 bandara yang tersebar secara merata di 34 provinsi. Pulau Sumatera memiliki 52 bandara, Pulau Jawa dengan 40 bandara, sementara pulau Bali dan sekitarnya memiliki 49 bandara. Pulau Kalimantan memiliki 40 bandara, Pulau Sulawesi dengan 30 bandara, dan Pulau Papua dengan 107 bandara. Dari total bandara tersebut, 26 di antaranya yang dikelola oleh BUMN, 55 oleh TNI, 39 oleh UPT daerah, dan sisanya dikelola oleh unit penyelenggara bandar udara (Zaki, 2016). Sebagai bagian dari sistem transportasi udara, bandara memiliki peran yang krusial dan strategis dalam mendukung kelancaran operasi penerbangan yang aman, efisien, nyaman, dan efektif. Oleh karena itu, sistem dan prosedur yang diterapkan harus memastikan keamanan dan keselamatan selama penerbangan, terutama dalam hal administrasi dan prosedur sebelum melakukan penerbangan. Informasi terkait peraturan yang dilarang di bandara juga perlu ditekankan, sehingga sesuai dengan tujuan UU No. 25 tahun 1992 yang mengamanatkan bahwa penerbangan harus selamat, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, dan berdaya guna. Bandara Soekarno-Hatta, yang terletak di Tangerang, Banten, Indonesia, adalah salah satu bandara tersibuk di Asia Tenggara. Dibangun pada tahun 1985, bandara ini dinamai sesuai dengan nama dua tokoh penting dalam sejarah Indonesia, yaitu Soekarno, Presiden pertama Indonesia, dan Mohammad Hatta, Wakil Presiden pertama Indonesia. Dengan luas sekitar 18.9 kilometer persegi, bandara ini memiliki tiga terminal penumpang yang melayani penerbangan domestik dan internasional. Terminal 3, yang dibuka pada tahun 2016, merupakan terminal terbaru dan terbesar yang menangani penerbangan internasional. Bandara Soekarno-Hatta menjadi pusat transportasi udara utama di Indonesia dan gerbang utama bagi wisatawan yang datang ke negara ini. Dengan fasilitas modern, seperti lounge eksklusif, area berbelanja, dan layanan kenyamanan penumpang, bandara Soekarno Hatta tidak hanya memenuhi standar internasional tetapi juga memberikan pengalaman

perjalanan yang nyaman bagi para penumpang. Selain itu, sebagai pusat transportasi utama, Bandara Soekarno-Hatta berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan konektivitas di Asia Tenggara. Dengan tingginya volume lalu lintas udara dan berbagai layanan yang disediakan, bandara ini terus berkomitmen untuk menjaga reputasinya sebagai salah satu bandara tersibuk dan terbaik di kawasan ini.

Bandara Soekarno-Hatta diresmikan pada tanggal 8 Agustus 1985 oleh Presiden Soeharto. Pembangunan bandara baru ini bertujuan untuk menggantikan Bandara Kemayoran yang semakin tidak memadai dalam menanggapi pertumbuhan pesat lalu lintas udara di Indonesia, terutama di wilayah Jakarta. Dengan demikian, Bandara Soekarno-Hatta diharapkan dapat menjawab kebutuhan infrastruktur yang lebih modern dan canggih. Proses pembangunan bandara ini melibatkan upaya besar dalam hal perencanaan dan konstruksi. Nama bandara ini sendiri mencerminkan penghargaan terhadap dua tokoh proklamator kemerdekaan Indonesia, Soekarno dan Hatta, sebagai bentuk patriotisme dan pengakuan terhadap warisan sejarah. Bandara Soekarno-Hatta didesain sebagai fasilitas yang dapat mengakomodasi jumlah penumpang yang terus meningkat dan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar internasional. Sejak pembukaannya, Bandara Soekarno-Hatta terus berkembang, mengalami perluasan dan peningkatan fasilitas untuk mengakomodasi pertumbuhan lalu lintas udara yang pesat di wilayah tersebut. Sebagai gerbang udara utama Indonesia, bandara ini tidak hanya berperan sebagai pusat transportasi vital di tingkat nasional tetapi juga sebagai titik hub yang menghubungkan Indonesia dengan destinasi internasional di seluruh dunia. Dengan perannya yang strategis, Bandara Soekarno-Hatta telah menjadi simbol kemajuan dan kesiapan Indonesia dalam menghadapi tantangan global di era penerbangan modern.



**Gambar 1.1 Bandara Soekarno Hatta**

Bandara Soekarno Hatta memiliki beberapa terminal yang masing masing memiliki keunikan,hal itu membuat bandara ini menonjol di antara bandara-bandara lainnya. Salah satunya adalah desain terminalnya yang mencerminkan keberagaman budaya Indonesia. Terminal 3, yang dibuka pada tahun 2016, menonjolkan elemen arsitektur tradisional Nusantara yang memadukan seni dan teknologi modern. Selain itu, bandara ini juga dikenal karena taman berukuran besar di dalamnya, yang memberikan nuansa hijau dan nyaman bagi penumpang yang menunggu penerbangan mereka. Sebagai salah satu bandara yang memiliki tingkat kepadatan tinggi di seluruh dunia, Bandara Soekarno-Hatta juga dikenal dengan layanan unggulnya. termasuk lounge eksklusif dan fasilitas berkelas untuk penumpang bisnis dan first class. Namun, mungkin yang paling mencolok adalah popularitas Terminal 1 sebagai tempat berkumpulnya para penggemar pesawat dan spotter aviation yang dapat menikmati kegiatan pesawat lepas landas dan mendarat dari area khusus yang dirancang untuk pengamatan. Ini menciptakan suasana unik di mana penggemar penerbangan dapat berbagi kecintaan mereka pada industri penerbangan sambil menikmati pemandangan pesawat yang melintasi langit Bandara Soekarno-Hatta.

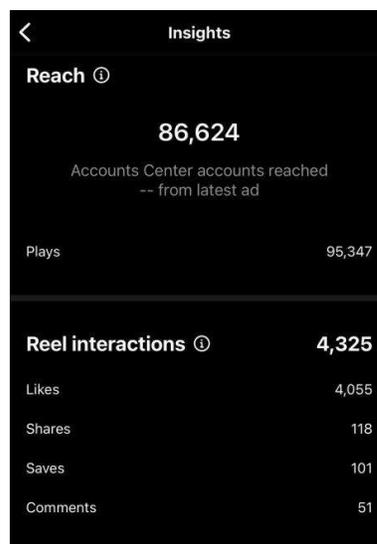
Bandara Soekarno Hatta menggunakan platform media sosial untuk menyebarkan informasi serta menaikkan engagement.Instagram merupakan

pilihan media social yang dimanfaatkan bandara untuk membagikan informasi berupa foto dan video dengan cepat. Cara untuk mengetahui informasi mengenai tata cara dan prosedur yang ada di bandara sebelum melakukan penerbangan salah satunya dengan mencari informasi seputar penerbangan. Informasi adalah hal berbentuk kabar untuk diterima oleh manusia. Informasi disebar dengan dua cara yaitu verbal dan non verbal. Komunikasi verbal merupakan interaksi dengan simbol atau kata yang diucapkan secara lisan atau tulisan. Sebaliknya komunikasi non verbal untuk interaksi secara tertulis serta penerima dapat membacanya kapan saja (Arni, 2009). Menurut (Y. Iriantara & U. Syaripudin, 2013) penyebaran informasi berlangsung menggunakan dua cara, yaitu persuasif dan koersif. Komunikasi persuasif adalah teknik komunikasi yang menggunakan kata kata persuasif, sering digunakan sehari-hari secara langsung maupun melalui media. Komunikasi koersif adalah teknik komunikasi yang tidak hanya menggunakan kata-kata, tetapi juga kekuatan dan kekuasaan, sehingga penyebaran informasi dapat membentuk kehidupan dan kebiasaan manusia dan informasi mengalami kemajuan tanpa batas melalui berbagai sarana baik digital maupun fisik.

Bandara Soekarno Hatta, Sebagai salah satu bandara terbesar di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin keamanan dan keselamatan seluruh rangkaian proses penerbangan. Informasi yang akurat dan tepat waktu melalui media sosial dapat menjadi faktor kunci dalam memastikan kepatuhan penumpang terhadap aturan dan prosedur yang berlaku. Penggunaan media sosial oleh bandara tidak hanya mencakup informasi penerbangan, tetapi juga berbagai aspek keamanan dan keselamatan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi media sosial Bandara Soekarno Hatta terhadap kepatuhan penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan menjadi relevan untuk dilakukan.

Perkembangan teknologi dan kemajuan informasi dari tahun ke tahun salah satunya menghasilkan media sosial. Menurut (Cahyo, 2016) media sosial merupakan interaksi sosial antara orang-orang yang berbagi informasi. Media

sosial dapat menghasilkan suatu bentuk komunikasi yang baru dengan teknologi yang terus berkembang. Media sosial keberadaannya tidak dapat di hindari karena memberikan banyak kemudahan bagi setiap penggunanya. Setiap platform media sosial fungsi yang sama dengan keistimewaan masing-masing diantaranya adalah Instagram. Instagram yaitu media sosial yang paling banyak di gunakan di Indonesia karena dapat membagikan foto-foto dan video secara online dengan tampilan yang tersusun pada halaman profil penggunanya.



**Gambar 1 4 Interactions konten @soekarnohattaairport**

Engagement instagram @soekarnohattaairport bisa dikatakan cukup bagus karena dilihat berdasarkan jumlah followers dan jumlah interaksi yang terjadi pada setiap konten yang diunggah. Seperti pada gambar diatas pada sebuah konten terjadi interaksi seperti likes berjumlah 4,055, shares sebanyak 118, comment sebanyak 51. Keberhasilan ini terlihat dari tingginya tingkat keterlibatan yang dicapai, mencakup berbagai jangkauan setiap konten yang diunggah. Platform ini memberikan kesempatan bagi pengguna untuk terlibat aktif, memberikan komentar, menyukai, dan berbagi konten, menciptakan interaksi yang kuat antara pembuat konten dan audiens. Dengan demikian, Instagram @soekarnohattaairport tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk berbagi

informasi saja, tetapi juga sebagai alat yang efektif dalam membangun koneksi dan komunikasi yang berkelanjutan.

Dengan adanya konten instagram @soekarnohattaairport tentunya pihak bandara ingin meminimalisir kekurangan informasi pada penumpang yang ingin melakukan penerbangan. Media ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana informasi di bandara yang dapat memberikan manfaat signifikan dalam mencegah kasus pelanggaran. Berikut beberapa kasus pelanggaran yang terjadi di beberapa bandara:

**Tabel 1.1 Kasus Pelanggaran di Bandara**

Nama Bandara	Kasus pelanggaran	Tipe Bandara	Jumlah maskapai
Soekarno Hatta	Kasus pelanggaran keamanan dan penemuan barang barang mencurigakan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melayani penerbangan internasional dan domestic.</li><li>2. Menjadi area transit utama</li></ol>	50 maskapai

I Gusti Ngurah Rai	Pelanggaran imigrasi seperti pencurian oleh porter.	1. melayani penerbangan internasional dan domestic.	30 maskapai
Juanda	penyelundupan barang terlarang dan adanya masalah pada landasan bandara	1. melayani penerbangan internasional dan domestik	20 maskapai
Hasanudin	Penjemput Jemaah haji aniaya petugas bandara	1. Bandara militer yang dikelola oleh Angkatan Udara. 2. Melayani penerbangan internasional dan domestik	15 maskapai

Sumber: (Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel di atas, beberapa kasus pelanggaran di atas masih terjadi di beberapa bandara yang tentunya akan membahayakan penumpang lainnya ketika melakukan penerbangan. Dengan memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi, bandara dapat secara efektif dan menarik menyampaikan informasi terkini tentang aturan keamanan, perubahan jadwal penerbangan, dan prosedur terkait perjalanan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesadaran penumpang, tetapi juga mengurangi resiko pelanggaran aturan karena informasi yang jelas dan mudah diakses.

Humas Bandara Soekarno-Hatta memanfaatkan platform media sosial, khususnya Instagram, untuk menyampaikan informasi terkait perusahaan kepada masyarakat, terutama fokus pada upaya peningkatan layanan. Karena Instagram lebih efektif, hal ini dibuktikan pada akun Instagram @soekarnohattaairport yang sudah mendapatkan tanda centang biru (*account verified*) yang berarti @soekarnohattaairport sudah terverifikasi oleh Instagram. Humas Bandara Soekarno Hatta menyajikan informasi berbentuk konten yang di posting di Instagram, melalui konten tersebut informasi perusahaan dapat tersebar kepada masyarakat luas khususnya followers @soekarnohattaairport. Pada akun media sosial @soekarnohattaairport konten-konten yang diunggah bersifat informatif dan menarik yang mengarah pada pembangunan kesadaran atas tata cara dan aturan penerbangan. Selain konten informatif pada media sosial @soekarnohattaairport terdapat konten memperingati hari-hari besar Nasional dan juga konten traveling lainnya. Pada setiap konten yang diunggah pada akun Instagram @soekarnohattaairport tak jarang menggunakan sapaan khusus pada awal caption yaitu "Halo sobat CGK". Berikut contoh konten pada media sosial Instagram @soekarnohattaairport sebagai berikut:



Gambar 1 5 Konten Instagram

Sumber: (Instagram @soekarnohattaairport)

Berdasarkan gambar di atas, dilihat bahwa @soekarnohattaairport menupload konten di setiap acara dan hari hari besar seperti harii sumpah pemuda, selain itu juga berisi informasi berupa aturan bagasi. Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa interaksi yang baik terjadi pada media sosial Instagram @soekarnohattaairport. Pada postingan Instagram @soekarnohattaairport terdapat lebih dari 500 likes pada setiap postingan. Keadaan ini menjadi menarik dan penting untuk diteliti lebih mendalam lagi mengenai pengaruh penyebaran informasi di media sosial milik soekarno hatta airport terhadap kepatuhan penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan para penumpang.

Peneliti melakukan uji telaah pustaka dari beberapa jurnal penelitian yang berhubungan dengan kualitas informasi dan pengaruh media sosial untuk menambahkan prefensi awal. Pada penelitian pertama tentang Pengaruh kualitas informasi tentang bandara didasari dari kajian terdahulu yang dilakukan oleh

Helen, Farid Rusdi (2018) dengan Judul Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi akibat penggunaan akun Instagram @Jkinfo terhadap pemenuhan kebutuhan informasi para pengikut. Landasan teoritis yang digunakan mencakup konsep komunikasi massa, media baru, uses and gratification, penggunaan media sosial, Instagram, dan kebutuhan informasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menggunakan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih melalui nonprobability sampling dan teknik sampling insidental. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji t. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linear  $Y = 0.564 + 0.880X$  dengan nilai signifikan (sig.) sebesar 0.000, menunjukkan bahwa penggunaan media sosial akun Instagram @Jkinfo memiliki dampak yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi para pengikutnya.

Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Noor Afni Purnamasari & Herida Panji 2023) menggunakan judul “pengaruh Exposure media sosial Instagram Terhadap Minat Pengguna Jasa Transportasi Udara buat Melakukan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta” Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif, menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, wawancara, dan dokumentasi. Uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi dipergunakan dalam verifikasi dan analisis data. Hipotesis dan analisis penelitian ini berkaitan dengan dampak eksposur media social Instagram terhadap minat pengguna jasa transportasi udara..

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Isnaini (2021) berjudul "Determinan karakteristik Konten serta Pengaruhnya terhadap Penerimaan Pengguna di aplikasi Travelation". Travelation merupakan bentuk kemajuan dari perusahaan Angkasa Pura 2 yang dirancang untuk mempermudah pengurusan perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak karakteristik konten terhadap persepsi pengguna terhadap aplikasi Travelation. Metode penelitian yang digunakan adalah survei online dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima ciri konten, yakni keuntungan, kesesuaian, kerumitan, observabilitas, dan akurasi data, dinilai positif oleh pengguna. Selain itu, pengguna merasa bahwa aplikasi Travelation memberikan manfaat yang cukup besar, sehingga mereka menerima keberadaan aplikasi berbasis web tersebut.

Dari ketiga penelitian diatas menjelaskan bahwa adanya pengaruh dari kualitas informasi yang dibuat di media sosial terhadap sikap penumpang dalam melakukan penerbangan. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas informasi media sosial Soekarno Hatta International Airport terhadap kepatuhan penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengintegrasikan pendekatan kausalitas dengan *proposive sampling* melalui survey.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap perubahan perilaku penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi @soekarnohattairport terhadap kepatuhan penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Peneliti mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan dalam mengembangkan ilmu kehumasan dengan mengkaji pemahaman mengenai pengaruh kualitas informasi media sosial terhadap kepatuhan penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan terutama kepada penumpang

yang menggunakan soekarno hatta international airport serta menjadi tumpuan untuk penelitian berikutnya.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini memiliki kegunaan praktis yang dapat memberikan data dan informasi baru terkait pengaruh kualitas informasi media sosial terhadap kepatuhan penumpang dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini dapat menyampaikan wawasan atau timbal balik terhadap usaha dalam membangun engagement pada media sosial soekarno hatta international airport.

#### 1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Peneliti memulai penelitian pada bulan Oktober 2023, dibawah ini merupakan tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Waktu dan Periode Penelitian**

No	Tahapan	2023			2024															
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	April												
1	Persiapan mencari informasi awal, judul, dan topik penelitian																			
2	Proses pembuatan research																			





## 2.5 Ruang Lingkup

# BAB III METODE PENELITIAN

## 3.1 Jenis Penelitian

## 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

## 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

### 3.3.1 Populasi

### 3.3.2 Sampel Penelitian

## 3.4 Teknik Pengumpulan Data

## 3.5 Pengolahan Dan Analisis Data

### 3.5.1 Statistik Deskriptif

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

### 3.5.3 Analisis Regresi Liiner Sederhana