

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Profil Perusahaan

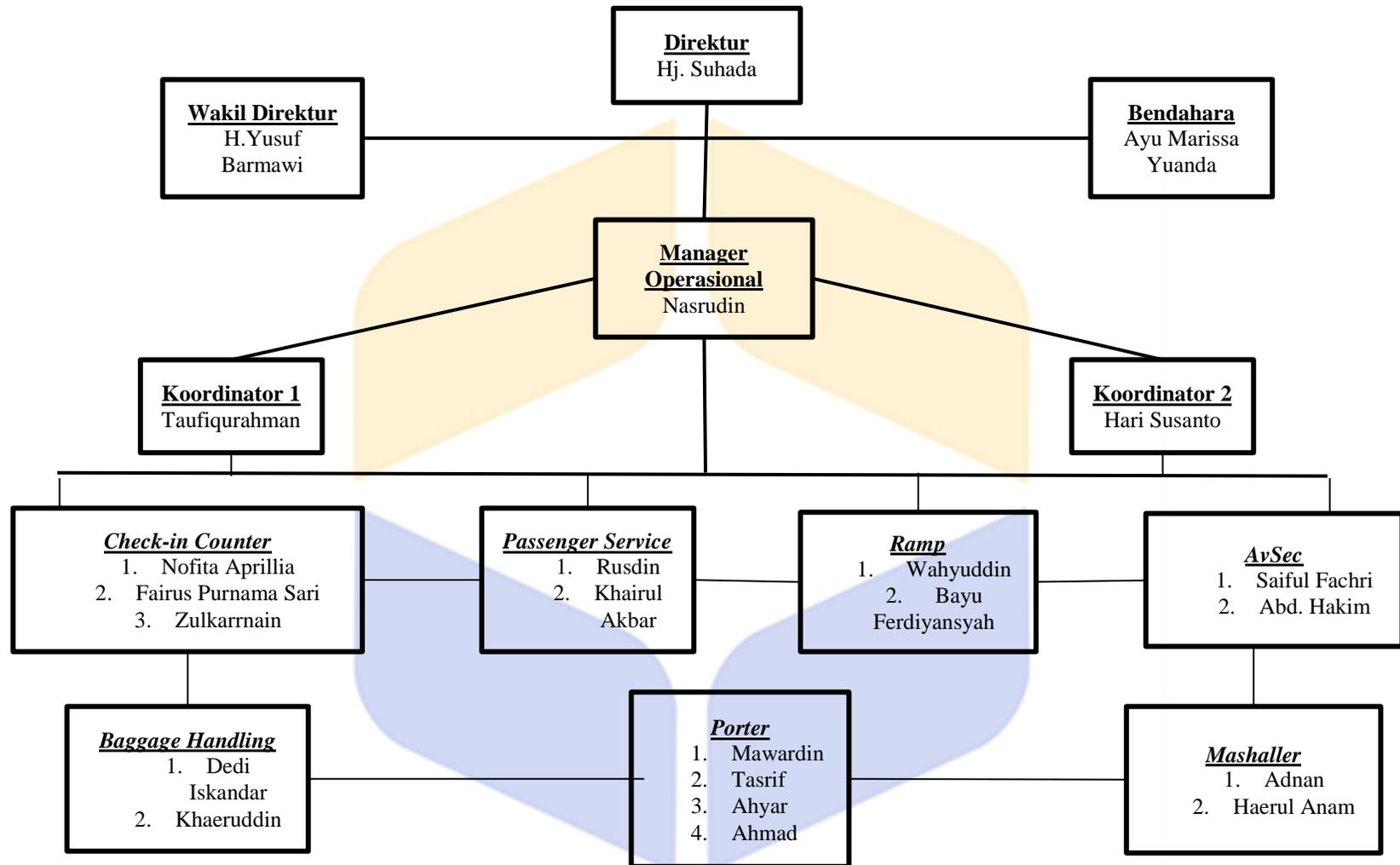
3.1.1 Profil Wings Air Distrik Bima Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin

Seperti yang diketahui Wings Air merupakan anak perusahaan dari Lion Air, maskapai ini sendiri mengubah bentuk logonya yang seperti sayap burung menjadi kepala singa mengikuti logo induk perusahaannya. Wings Air Distrik Bima di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin, yang beralamat di Jl. Sumbawa, Palibelo, Bima, Nusa Tenggara Barat memiliki 6 armada pesawat dengan seri ATR 72-500 dan ATR 72-600 yang maksimal penumpangnya sebanyak 72 orang.

Di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin sendiri melayani 6 (enam) penerbangan yaitu rute 2 (dua) penerbangan rute Bima-Lombok, 1 (satu) penerbangan rute Bima-Makassar dan 2 (dua) penerbangan Bima-Denpasar. Dalam proses penanganan penumpang maupun cargonya, maskapai wings air distrik Bima bekerja sama dengan PT. Merpati Angkasa Abadi yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *ground handling* jasa pelayanan untuk Bandar Udara Sultan Muhammad Sallahuddin. Alamat kantor PT.Merpati Angkasa Abadi berada di Jl.Soekarno Hatta No.3 Kel.Paruga, Kota Bima.

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut struktur organisasi dari Wings Air Distrik Bima Bandar Udara Muhammad Sultan Salahuddin :



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Wings Air Distrik Bima

3.2 Aktivitas Kerja Praktik

Pada poin ini, penulis akan memberikan gambaran deskriptif mengenai apa saja yang dilakukan dalam rangkaian proses Kerja Praktik yang didukung dengan Jurnal Kegiatan Kerja Praktik yang diberikan sebagai lampiran pada Laporan Kerja Praktik penulis. Kerja Praktik dilakukan penulis pada sebuah perusahaan maskapai penerbangan dalam negeri yang berada di bawah naungan Lion Air Group, yaitu Wings Air Airlines yang beroperasi di salah satu bandar udara di Nusa Tenggara Barat tepatnya Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Aktivitas Kerja Praktik dilakukan oleh penulis terhitung sejak 8 Juli 2019 sampai dengan 11 September 2019. Adapun kegiatan yang telah dilakukan bisa diuraikan seperti berikut :

- 1). Kegiatan awal yang dilakukan adalah dengan melakukan pengenalan lingkungan kerja oleh para karyawan Wings Air terkait divisi kerja yang ada.
- 2). Kerja praktik dimulai dari penugasan di *make up area* dengan melakukan kegiatan pembuatan dan pengisian LC. Kegiatan juga dilakukan dengan melihat proses pemisahan bagasi penumpang dengan meletakkannya di BTU sesuai tujuan.
- 3). Kegiatan berikutnya yang dilakukan adalah dibagian terpenting sebagai *front liner*, yaitu *check-in counter* (CIC). Ada banyak kegiatan penting yang dilakukan selama penulis bertugas di *check-in counter*. Kegiatan yang dilakukan sebagai berikut :
 - a. Memastikan calon penumpang melampirkan tiket/kode booking bersama dengan kartu identitas yang dimiliki.
 - b. Memperhatikan bawaan yang dibawa oleh calon penumpang (berupa koper, tas jinjing, atau jenis bawaan lainnya).
 - c. Memberikan informasi mengenai peraturan dimensi dan berat barang yang diberlakukan atas pembayaran bagasi bagi calon penumpang yang memiliki bagasi.
 - d. Memberikan informasi mengenai biaya per/kg barang yang dibawa calon penumpang (jika harus dibagasi). Berikut harga per/kg untuk rute yang paling sering dilewati :

Tabel 3. 1 Tujuan Akhir dan Biaya Bagasi

Tujuan akhir dan biaya bagasi per/kg	
BMU-LOP	Rp. 28.000
BMU-DPS	Rp. 28.000
BMU-UPG	Rp. 28.000
BMU-LOP-CGK	Rp. 68.000
BMU-DPS-CGK	Rp. 70.000

- e. Memastikan bahwa barang yang dibagasi penumpang ada atau tidak barang berharga atau barang elektronik dan pecah belah (menggunakan stiker *fragile*).
- f. Memastikan bahwa penumpang mendapatkan layanan yang baik dari petugas serta merasakan fasilitas yang sepatutnya, seperti penggunaan kursi roda bagi penumpang yang membutuhkan
- g. Memastikan pembuatan SP bagi calon penumpang dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Ketentuan Pembuatan SP Calon Penumpang

SP penumpang sakit	SP bayi (anak-anak)
1. Melihat dari umur dan sakit yang dialami.	1. Bayi 3 bulan dengan pemeriksaan Karantina Kesehatan Pelabuhan.
2. Faktor fisik yang diderita penumpang.	2. Bayi di atas 3 bulan dibuatkan SP tanpa pemeriksaan KKP.

- h. Petugas *check-in counter* juga bertugas untuk menginformasikan mengenai pembayaran untuk *surfing board* bagi pendatang dari luar daerah, yang di mana pembayaran *surfing board* berbeda dari bagasi biasa. Tarif *surfing board* adalah Rp. 200.000/*surfing board*.

- c. Sekali lagi, saat *boarding* petugas akan melakukan pemeriksaan pada bawaan penumpang dan melakukan *sweeping* jika diperlukan.
 - d. Jika ada penumpang yang menggunakan kursi roda, maka petugas harus melakukan *boarding* terlebih dahulu pada penumpang tersebut, terhitung 4 menit setelah para penumpang sebelumnya turun dari pesawat. Hal ini dilakukan karena TAT (*Turn Around Time*) Wings Air hanya 20 menit dari *block on* sampai *block off*.
 - e. Petugas *boarding* juga bertugas untuk melakukan pemeriksaan *seat map* sesuai dengan jumlah *boarding pass*. Setelah itu memberikan info pada *ramp officer*, berapa banyak penumpang yang naik sebelum *closed gate*.
- 6). Penulis juga melakukan kegiatan pengantaran penumpang yang menggunakan kursi roda ke pintu pesawat dengan membawa SP yang berisi nama penumpang, nama wali penumpang, nomor *seat* penumpang, dan keluhan yang diderita penumpang kepada awak kabin.
- 7). Penulis juga bertugas di ruang operasional Wings Air dengan tujuan mempelajari dan mencoba membuat *loadsheets* pesawat.
- a. *Loadsheets* adalah dokumen yang berisi mengenai beban pesawat saat *climbing*, *cruising*, dan *descending* yang disetujui oleh *Pilot in Command*. Saat sebelum *take off*, pesawat diisi dengan bagasi, penumpang, kargo, *fuel* dan lainnya dimana pendistribusiannya dibuat dalam form ini. *Loadsheets* dibuat untuk memperhatikan *weight* dan *balance* pesawat udara.
 - b. Di ruang operasional, penulis belajar mengenai pembuatan *loadsheets* secara manual dan secara sistem.
 - c. Dalam *loadsheets* memuat beberapa hal, seperti :
 - Nomor *flight*, bandara tujuan, *aircraft registration*, dan tanggalnya.
 - Memuat mengenai *zero fuel*, *landing*, dan *take off* dari masing-masing seri, yaitu :

Tabel 3. 3 Structural Limit

<i>Structural Limit</i>		
	ATR 72-500	ATR 72-600
MTOW	22.800 KG	21.000 KG
MLDW	22.350 KG	22.350 KG
MZFW	20.800 KG	21.000 KG

Sumber : Wings Air Distrik Bima

- Berisi mengenai banyak jumlah penumpang (*adult, CHD, INF*) serta beratnya dan banyak kargo yang dimuat dimuat pada 2 *compartment*, yaitu *forward compartment* satu dan *after compartment* 2.
- Memuat permintaan *fuel* dari *Pilot in Command*.

3.3 Pengolahan data dan Analisis

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh jumlah penerbangan dan harga tiket terhadap perilaku minat konsumen pada Maskapai Wings Air Distrik Bima Bandara Sultan Muhammad Salahuddin. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar jumlah penerbangan (*flight*) dan harga tiket dalam mempengaruhi perilaku minat konsumen. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 61 responden yaitu penumpang maskapai penerbangan Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin.

Sampel didapatkan dari perhitungan dengan rumus slovin berdasarkan populasi 72 penumpang dan tingkat kesalahannya sebesar 5%, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{72}{1 + (72 \times 0,05 \times 0,05)}$$
$$n = \frac{72}{1 + (0,18)} = \frac{72}{1,18} = 61$$

Pengumpulan data sendiri dilakukan dengan cara observasi/pengamatan langsung dan wawancara dengan menyebarkan *koesioner* kepada penumpang

Wings Air Distrik Bima. Berikut *koesioner* yang disebarakan kepada penumpang maskapai wings air distrik Bima dengan pengisian menggunakan *skala likert* :

Tabel 3. 4 Variabel dan Indikator

Analisis Pengaruh Jumlah Penerbangan (<i>Flight</i>) Dan Harga Tiket Terhadap Prilaku Minat Konsumen Maskapai Wing Air	Variabel	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	CS	TS	SS	
	Jumlah Penerbangan (<i>flight</i>)	Ketersediaan rute penerbangan yang banyak dan beragam	Apakah anda merasa mudah mendapatkan rute penerbangan yang diinginkan?						
		Rute penerbangan menjangkau wilayah terpencil	Apakah melalui penerbangan wings air anda dapat menjangkau wilayah terpencil yang diinginkan?						
		Ketersediaan penerbangan koneksi (<i>transit</i>) yang banyak	Apakah penerbangan koneksi (<i>transit</i>) yang dimiliki wings air mempermudah perjalanan anda?						
	Harga Tiket Pesawat	Harga tiket lebih murah daripada maskapai lain	Apakah anda merasa harga tiket wings air lebih murah dibandingkan dengan maskapai lain?						
		Ketersediaan tiket di beberapa kelas	Apakah kelas harga tiket mempermudah anda dalam pemilihan maskapai?						
		Ketersediaan diskon untuk tiket pesawat	Apakah diskon tiket pesawat mempengaruhi anda dalam pembelian tiket?						
	Prilaku minat konsumen	Memilih maskapai wings air sebagai pilihan utama	Apakah maskapai wings air merupakan pilihan utama anda dalam melakukan perjalanan?						
		Sering menggunakan wings air di setiap penerbangan	Apakah anda selalu memilih maskapai wings di setiap anda melakukan perjalanan?						
		Memberikan evaluasi/tanggapan positif tentang jasa pelayanan wings air	Apakah anda merasa jasa pelayanan wings air sudah baik?						
Merekomendasikan maskapai wings air ke teman atau kerabat		Apakah menurut anda penerbangan maskapai wings air pantas direkomendasikan ke teman atau kerabat?							

Keterangan :

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Cukup setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

3.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah *item* pertanyaan pada kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data yang akurat. Berikut hasil uji validitas menggunakan *Bivariate Pearson (Korelasi Produk Momen Pearson)* pada *SPSS Statistics* :

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Jumlah Penerbangan (*Flight*)

		X1.1	X1.2	X1.3	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,180	,187	,621**
	Sig. (2-tailed)		,164	,149	,000
	N	61	61	61	61
X1.2	Pearson Correlation	,180	1	,243	,741**
	Sig. (2-tailed)	,164		,059	,000
	N	61	61	61	61
X1.3	Pearson Correlation	,187	,243	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,149	,059		,000
	N	61	61	61	61
Total_X1	Pearson Correlation	,621**	,741**	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dengan signifikansi 5%, dan menggunakan r_{tabel} $df=n-2$, maka didapatkan $df= 61-2 = 59$ responden. Dari r_{tabel} *product moment* pada signifikansi 5%, didapatkan angka $r_{tabel} = 0,2521$.

Untuk mengetahui valid tidaknya suatu *item* yaitu apabila r hitung $> r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan *valid*). Sedangkan, jika r hitung $< r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r hitung negatif, maka instrumen atau *item-item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak *valid*).

Dari hasil *output* di atas diketahui r_{hitung} untuk *item* pertanyaan pertama adalah 0,621, *item* kedua 0,741 dan *item* ketiga 0,687. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiga r_{hitung} pertanyaan pada variabel jumlah penerbangan (*flight*) lebih besar dari r_{tabel} (0,2521) yang artinya *item – item* tersebut *valid* atau berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,366**	,103	,759**
	Sig. (2-tailed)		,004	,429	,000
	N	61	61	61	61
X2.2	Pearson Correlation	,366**	1	-,040	,619**
	Sig. (2-tailed)	,004		,757	,000
	N	61	61	61	61
X2.3	Pearson Correlation	,103	-,040	1	,581**
	Sig. (2-tailed)	,429	,757		,000
	N	61	61	61	61
Total_X2	Pearson Correlation	,759**	,619**	,581**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari *output* diatas diketahui *item* pertama memiliki r_{hitung} sebesar 0,759, *item* kedua 0,619 dan *item* ketiga 0,581. Ketiga r_{hitung} *item* tersebut lebih besar dari pada r_{tabel} (0,2521) yang artinya *item – item* tersebut *valid* atau berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validasi Variabel Prilaku Minat Konsumen

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,536**	,406**	,506**	,840**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	61	61	61	61	61
Y.2	Pearson Correlation	,536**	1	,214	,327*	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000		,098	,010	,000
	N	61	61	61	61	61
Y.3	Pearson Correlation	,406**	,214	1	,389**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,001	,098		,002	,000
	N	61	61	61	61	61
Y.4	Pearson Correlation	,506**	,327*	,389**	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,002		,000
	N	61	61	61	61	61
Total_Y	Pearson Correlation	,840**	,741**	,666**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	61	61	61	61	61

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari *output* diatas diketahui *item* pertama memiliki r_{hitung} sebesar 0,840, *item* kedua 0,741, *item* ketiga 0,666 dan *item* keempat 0,703. Keempat r_{hitung} *item* tersebut lebih besar dari pada r_{tabel} (0,2521) yang artinya *item – item* pertanyaan tersebut *valid* atau berkorelasi signifikan terhadap skor total.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai cronbach alpha yang dihasilkan > 0,6. Berikut hasil uji realibilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics*:

3. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	10

Dari *output* tersebut diketahui bahwa 10 *item* pertanyaan yang sudah valid menghasilkan *cronbach alpha* sebesar $0,719 > 0,6$, maka ketiga variabel pada kuesioner dapat dinyatakan *reliable* atau konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

3.3.3 Analisis Regresi Berganda

Bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara jumlah penerbangan (X1) dan harga tiket (X2) terhadap perilaku pembelian konsumen (Y). Berikut perumusan hipotesis oleh penulis untuk laporan ini, yaitu :

- H₁ : Terdapat pengaruh jumlah penerbangan (X1) terhadap perilaku minat penumpang (Y)
- H₂ : Terdapat pengaruh harga tiket (X2) terhadap perilaku minat penumpang (Y)
- H₃ : Terdapat pengaruh jumlah penerbangan (X1) dan harga tiket (X2) terhadap perilaku minat penumpang (Y).

a. Uji T

Bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh persial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. sedangkan jika nilai $\text{sig} > 0,05$, atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Berikut perhitungan T_{tabel} dengan tingkat kepercayaan ($\alpha = 0,05$), jumlah responden ($n=61$) dan jumlah variabel x ($k=2$) dari data yang didapatkan :

$$t = \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right)$$

$$t = (0,025 ; 58)$$

$$t = 2,00172$$

Tabel 3. 9 Tabel Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,139	2,198		1,428	,159
1 Jumlah Penerbangan (X1)	,439	,196	,292	2,243	,029
Harga Tiket (X2)	,302	,181	,218	1,670	,100

a. Dependent Variable: Perilaku Pembelian Konsumen (Y)

➤ Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X1) terhadap (Y) adalah sebesar $0,029 < 0,05$, dan nilai $t_{hitung} 2,243 > t_{tabel} 2,00173$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh jumlah penerbangan terhadap perilaku minat penumpang.

➤ Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (X2) terhadap (Y) adalah sebesar $0,100 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,670 < t_{tabel} 2,00172$, maka dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh untuk harga tiket terhadap pengaruh harga tiket terhadap perilaku minat konsumen.

b. Uji F

Bertujuan untuk ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai sig $< 0,05$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. sedangkan Jika nilai sig $> 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Berikut perhitungan data untuk mendapatkan F_{tabel} :

$$F = (k ; n - k)$$

$$F = (2 ; 59)$$

$$F = 3,15$$

Tabel 3. 10 ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	60,445	2	30,223	6,630	,003 ^b
Residual	264,407	58	4,559		
Total	324,852	60			

a. Dependent Variable: Perilaku Pembelian Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Harga Tiket (X2), Jumlah Penerbangan (X1)

➤ Pengujian Hipotesis Ketiga (Y)

Dari *output* di atas diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} 6,630 > f_{tabel} 3,15$. Sehingga dapat disimpulkan H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh jumlah penerbangan dan harga tiket secara simultan terhadap perilaku minat konsumen.

Tabel 3. 11 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,431 ^a	,186	,158	2,135

a. Predictors: (Constant), Harga Tiket (X2), Jumlah Penerbangan (X1)

➤ Koefisien Diterminasi

Berdasarkan tabel 3.11 diketahui nilai *R Square* sebesar 0,186, yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel Y adalah sebesar 18,6%.