



**PENGARUH ISI PESAN TENTANG KETERLAMBATAN  
TERBANG TERHADAP SIKAP PENUMPANG DOMESTIK DI  
BANDARA SOEKARNO HATTA  
TERMINAL 1**

**SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**DAYINTA SEPASTIKA KUSUMA WIJAYA**  
44211010061

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015



Bidang Studi Public Relations  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Isi Pesan Tentang Keterlambatan Terbang Terhadap Sikap Penumpang Di Bandara Soekarno Hatta Terminal 1  
Nama : Dayinta Sepastika Kusuma Wijaya  
NIM : 44211010061  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 27 April 2015

Disetujui dan Diterima Oleh :

**Pembimbing**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Juwono Tri Atmodjo, M.Si



Bidang Studi Public Relations  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Isi Pesan Tentang Keterlambatan Terbang Terhadap Sikap Penumpang Di Bandara Soekarno Hatta Terminal 1

Nama : Dayinta Sepastika Kusuma Wijaya

NIM : 44211010061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Mei 2015

Ketua Sidang,  
Afdal Makkuraga P., M.Si.

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Farid Hamid., M.Si.

(.....)

Pembimbing I  
Juwono Tri Atmodjo., M.Si.

(.....)



Bidang Studi Public Relations  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Isi Pesan Tentang Keterlambatan Terbang Terhadap Sikap Penumpang Di Bandara Soekarno Hatta Terminal 1

Nama : Dayinta Sepastika Kusuma Wijaya

NIM : 44211010061

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Mei 2015

Disetujui dan diterima oleh,  
**Pembimbing**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Juwono Tri Atmodjo., M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair., M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliatwati., M.Si.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah , SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Isi Pesan Tentang Ketrlambatan Terbang Terhadap Sikap Penumpang Domestik di Bandara Soekarno Hatta Terminal 1” Adapun panyusun skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat untuk mencapai Jenjang Strata Satu pada Jurusan Public Relations Di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini, sudah sewajarnya peneliti menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo.,M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dalam proses pengerjaan skripsi.
2. Bapak, Ibu dosen karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi atas bantuannya selama belajar di Universitas Mercu Buana.
3. Khususnya peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orangtua, ayah Suroto Eko Wijayanto, dan ibu Dyah Agustin Setyawati yang selalu menyertakan nama anak-anaknya didalam doa, kedua kakak Primagadistya Dyah Kusuma Wijaya dan Gilang Pradipta Kusuma Wijaya, dan Mohammed Ali Hussaini sebagai penyemangat, serta keluarga besar

yang tersayang yang telah memberikan doa, perhatian, semangat dan rasa sayang yang tiada henti kepada peneliti khususnya untuk Bapak Sudiman Hermanto yang dengan tulus selalu memberi dukungan peneliti dalam segala hal.

4. Sahabat Hanifa Choirun Nisa yang selalu membantu dalam suka dan duka, Rizka Farhanah, teman seperjuangan Meilani Cantika, dan Fahrur Nisa, serta seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2011 yang telah sama-sama menjalani masa-masa yang mengesankan selama belajar di Universitas Mercu Buana.

Peneliti berusaha untuk membuat skripsi ini menjadi baik dan sempurna dengan segala usaha dan diiringi dengan doa. Segala saran dan kritik sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, April 2015

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi	
2.1.1. Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.2. Fungsi Komunikasi.....	14
2.1.3. Tujuan Komunikasi.....	17
2.2 Public Relations	
2.2.1. Pengertian Public Relations .....	18
2.2.2. Peran Public Relations.....	22
2.2.3. Fungsi Public Relations.....	23
2.2.4. Kegiatan Public Relations .....	24
2.3 Informasi .....	26
2.4 Pesan	
2.4.1. Pengertian Pesan .....	27
2.4.2. Struktur Pesan .....	29

2.4.3.	Gaya Pesan dalam Berkomunikasi .....	31
2.4.4.	Daya Tarik Pesan .....	32
2.5	Sikap	
2.5.1.	Definisi Sikap.....	33
2.5.2.	Komponen Sikap.....	34
2.6	Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Tipe Penelitian.....	40
3.2	Metode Penelitian.....	41
3.3	Populasi dan sample	
3.3.1.	Populasi .....	42
3.3.2.	Sampel .....	43
3.3.3.	Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep	
3.4.1.	Definisi Konsep.....	45
3.4.2.	Operasionalisasi Konsep .....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1.	Data Primer.....	49
3.5.2.	Data Sekunder .....	51
3.6	Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian	
3.5.3.1	Uji Validitas.....	52
3.5.3.2	Reliabilitas .....	55
3.7	Analisis Data	
3.7.1.	Teknik Analisis Data .....	59
3.7.2.	Metode Analisis Regresi.....	62

3.7.3. Uji F .....	63	
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Angkasa Pura II	
4.1.1	Sejarah Angkasa Pura II .....	65
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	67
4.1.2.1	Visi Perusahaan.....	67
4.1.2.2	Misi Perusahaan .....	67
4.1.3	Falsafah Perusahaan.....	68
4.1.4	Logo Perusahaan .....	70
4.1.5	Struktur Organisasi .....	70
4.2	Hasil Penelitian	
4.2.1	Data Responden .....	73
4.2.2	Pengaruh Isi Pesan Tentang Keterlambatan Terbang.....	81
4.2.3	Sikap Penumpang Domestik di Bandara Soekarno Hatta .....	109
4.2.4	Uji Kolerasi .....	123
4.2.5	Uji Regresi.....	124
4.2.6	Uji F.....	127
4.3	Pembahasan .....	128
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	137
5.2	Saran	
5.2.1	Saran Akademis .....	139
5.2.2	Saran Praktis.....	139
Daftar Pustaka.....		vi
Lampiran		

## DAFTAR TABEL STATISTIK

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep .....	46
Tabel 3.5 Skala dan Katagori Pengukuran Data.....	51
Tabel 3.6.1 Uji Validitas X (Isi Pesan Tentang Keterlamabtan Terbang).....	54
Tabel 3.6.2 Uji Validasi Y (Sikap Penumpang di Bandara.....) .....	55
Tabel 3.6.3 Tingkat Reliabilitas Alpha Cronbach.....	57
Tabel 3.6.4 Uji Reliabilitas X.....	58
Tabel 3.6.5 Uji Reliabilitas Y.....	58
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	71
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir .....	72
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	73
Tabel 4.4 Usia Responden .....	74
Tabel 4.5 Mengetahui Peraturan Tentang Keterlambatan Terbang .....	74
Tabel 4.6 Pengalaman Keterlambatan Terbang.....	75
Tabel 4.7 Sumber Informasi Responden .....	76
Tabel 4.8 Hak Penumpang dalam Keterlamabatan 30-90 menit.....	76
Tabel 4.9 Hak Penumpang dalam keterlamabtan 90-180 menit.....	77
Tabel 4.10 Ganti Rugi Keterlamabatan lebih dari 4 Jam.....	78
Tabel 4.11 Pernyataan Definisi Keterlambatan.....	80
Tabel 4.12 Tanggung Jawab pengangkut Atas Keterlamabtan .....	81
Tabel 4.13 Keterlamabatan Terbang Karena Faktor Cuaca.....	82
Tabel 4.14 Katerlambatan Terjadi Karena Bandar Udara Tidak Berfungsi..	83

Tabel 4.15 Keterlambatan Karena Terjadi Gangguan Diarea Bandara .....	83
Tabel 4.16 Terjadinya Keterlamabatan Karena Faktor Keselamatan .....	84
Tabel 4.17 Keterlamabatan Terbang Karena Antrian Pesawat.....	84
Tabel 4.18 Keterlamabatan Karena Terlambatan Pengisian Bahan Bakar ....	85
Tabel 4.19 Keterlamabatan Karena Menunggu Penumpang .....	86
Tabel 4.20 Pemahaman Jumlah Ganti Rugi Untuk Penumpang .....	87
Tabel 4.21 Pemahaman Karena NON Teknik Operasional .....	87
Tabel 4.22 Keterlamabatan Karena Awak Cabin .....	88
Tabel 4.23 Maskapai Tanggung Jawab Atas Keterlambatan Jasa Catering ..	89
Tabel 4.24 Maskapai Tanggung Jawab Atas Ketidaksiapannya .....	90
Tabel 4.25 Pemahaman Yang Mudah Tentang Peraturan Keterlambatan.....	91
Tabel 4.26 Pemahaman Keterlamabatan Terbang Lebih dari 30-90 menit ...	92
Tabel 4.27 Pemahaman Keterlamabatan Terbang Lebih Dari 90-180 menit	93
Tabel 4.28 Pemahaman Keterlamabatan Terbang Lebih Dari 180 menit.....	94
Tabel 4.29 Pemahaman Keterlambatan Terbang Lebih Dari 4 Jam .....	95
Tabel 4.30 Pemahaman Penawaran Tujuan Lain .....	96
Tabel 4.31 Pemahaman Hak Ganti Rugi Dengan Pembebasan Biaya.....	97
Tabel 4.32 Pemahaman Hak Ganti Rugi Pada Penurunan Kelas Pesawat ....	97
Tabel 4.33 Kamudahan Akses Informasi Keterlamabatan Terbang .....	99
Tabel 4.34 Kejelasan Pesan Keterlambatan Terbang.....	100
Tabel 4.35 Kemudahan Bahasa Dalam Penyampaian Pesan.....	100
Tabel 4.36 Kesesuaian Dalam Penyampaian Pesan .....	101
Tabel 4.37 Kelengkapan Dalam Penyampaian Pesan .....	102

Tabel 4.38 Pemahaman Yang Baik Pada Petugas Bandara.....	102
Tabel 4.39 Kesesuaian Isi Pesan Keterlambatan Terbang.....	103
Tabel 4.40 Kurang Lengkapnya Informasi Keterlambatan Terbang.....	104
Tabel 4.41 Perlakuan Buruk Maskapai Penerbangan .....	104
Tabel 4.42 Penambahan Biaya Upgrading Class .....	105
Tabel 4.43 Ketidaksiapan Maskapai Penerbangan.....	106
Tabel 4.44 Pengetahuan Responden Tentang Hak Penumpang .....	108
Tabel 4.45 Pemahaman Yang Buruk Tentang Keterlamabatan .....	109
Tabel 4.46 Mengetahui Keterlambatan Setelah Mengalami.....	109
Tabel 4.47 Keyakinan Mendapatkan Ganti Rugi Yang Sesuai .....	110
Tabel 4.48 Keyakinan Pada Petugas Akan Selalu Membantu.....	111
Tabel 4.49 Keyakinan Akan Mendapatkan Perlindunagn Dibawah UU .....	111
Tabel 4.50 Wawasan Tentang Aturan Keterlambatan Terbang .....	112
Tabel 4.51 Ketertarikan Untuk Memahami Aturan .....	113
Tabel 4.52 Ketertarikan Untuk Mengetahui Isi Aturan .....	114
Tabel 4.53 Perasaan Senang Dengan Adanya Informasi Aturan .....	114
Tabel 4.54 Perasaan Menerima Aturan Keterlambatan .....	114
Tabel 4.55 Mendukung Dengan Adanya Peraturan Keterlambatan Terbang	116
Tabel 4.56 Akan Ikut Melaksanakan Kebijakan Yang Berlaku.....	117
Tabel 4.57 Akan Melapor Kepada Yang Bertanggung Jawab .....	117
Tabel 4.58 Akan Menerima Keterlambatan Demi Keselamatan.....	118
Tabel 4.59 Maskapai Penerbangan Kurang Mentaati Peraturan .....	119
Tabel 4.60 Tidak Mengetahui Peraturan Karena Tidak Pernah Mengalami .	119

Tabel 4.61 Tidak Menerima Keterlambatan Karena Alasan Apapun .....	120
Tabel 4.62 Bila Terjadi Keterlambatan Akan Beralih Ke Jalur Darat .....	121
Tabel 4.2.5.1 Model Summary Pengaruh Isi Pesan Terhadap Sikap .....	122
Tabel 4.2.5.2 ANOVA Pengaruh Isi Pesan Terhadap Sikap .....	122
Tabel 4.2.5.3 Coefficients Pengaruh Isi Pesan Terhadap Sikap.....	123



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Angkasa Pura II.....	68
Gambar 4.1.5 Struktur Organisasi Angkasa Pura II.....	69

