

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
KEPUASAN PENANGANAN PENUMPANG YANG BERKEBUTUHAN
(WCHS DAN LANSIA) PADA MASKAPAI *SILKAIR* YOGYAKARTA DI
PT.JASA ANGKASA SEMESTA TBK.**

SKRIPSI



Oleh :

INDRA LESMANA SINAGA

NO. MHS: 416200155

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
KEPUASAN PENANGANAN PENUMPANG YANG BERKEBUTUHAN
(WCHS DAN LANSIA) PADA MASKAPAI *SILKAIR* YOGYAKARTA DI
PT.JASA ANGKASA SEMESTA TBK.**

**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Drejat Sarjana Sains Terapan DIV
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta**



Disusun Oleh :

INDRA LESMANA SINAGA

NO. MHS: 416200155

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
KEPUASAN PENANGANAN PENUMPANG YANG BERKEBUTUHAN
(WCHS DAN LANSIA) PADA MASKAPAI *SILKAIR* YOGYAKARTA
DI PT. JASA ANGKASA SEMESTA TBK.**



Oleh :
INDRA LESMANA SINAGA
NO.MHS. 416200155

Telah di setujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Hari Rachmadi, SE., MM
NIDN. 0505076501

I Putu Hardani Hesti Duari, S.St. M.MPar
NIDN. 0506108201

Mengetahui
Ketua Jurusan

Yudi Setiaji, SH. MM
NIDN. 0508066401

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP
KEPUASAN PENANGANAN PENUMPANG YANG BERKEBUTUHAN
(WCHS DAN LANSIA) PADA MASKAPAI *SILKAIR* YOGYAKARTA DI
PT. JASA ANGKASA SEMESTA TBK.**

Disusun Oleh :

INDRA LESMANA SINAGA

416200155

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Dan Dinyatakan lulus

Pada Tanggal : 10 Juli 2018

Penguji Utama : Yudi Setiaji, SH. MM :
(NIDN : 0508066401)

Pembimbing I : Hari Rachmadi, SE., MM :
(NIDN : 0505076501)

Pembimbing II : I Putu Hardani Hesti Duari, S.St. M.MPar :
(NIDN : 0506108201)

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM.

(NIDN : 0526125901)

HALAMAN MOTTO

“jadilah orang yang paling ikhlas, bukan yang paling baik, karena dalam kebaikan belum tentu ada keikhlasan” (Penulis)

“saya menyukai tantangan karena tantangan adalah hidup saya” (Penulis)

“ Ketika suatu hal menjadi mustahil. Do’a mengubah segalanya, ketika tiada satupun jalan keluar. Do’a mengubah segalanya. Ketika tidak ada pengharapan. Do’a mengubah segalanya” (Praginda Aditya)

“ aku lebih menghargai orang yang beradab, dari pada orang yang berilmu, iblis pun lebih tinggi ilmunya dari pada manusia” (Syekh Abdul Qadir Al Jailani)

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat. Barang siapa yang menutupi Aib seorang muslim, pasti Allah akan menutup Aibnya di Dunia dan akhirat. Allah senantiasa menolong hambaNya selama hambaNya itu suka menolong saudaranya” (HR. Muslim)

“Mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat” (QS Al-Baqarah : 153)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya, sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dari setiap detik pembuatan skripsi ini.

Sholawat dan salam tak lupa saya haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, makhluk Allah yang paling mulia dan insyaAllah menuntun kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yang diridhoi oleh Allah SWT.

kupersembahkan karya ini kepada orang-orang tercinta :

1. Untuk kedua orang tua penulis cintai Ardiman Sinaga dan Anneria Manurung yang telah banyak membantu penulis dari segi doa moril dan materi dari awal perkuliahan sampai seselainya skripsi ini.
2. Saudara-saudara penulis Vika Pandu Winata Sinaga, Icha marganda Ratta Febrina Sinaga, Janter Ranico Manurung, Dedi Saputra Manurung, Tandri aweng Manurung, Rizky Immanuel Manurung, Anggelina Manurung, Anggriany Manurung, Wira Farma Manurung, Warisman Sinaga, Bachtiar Sinaga, Sarah Sinaga, Kiki Sinaga, Nurlinah Sinaga, Charles Sinaga yang memberikan doa, semangat dan perhatian yang luar biasa kepada penulis.
3. Buat teman-teman penulis Donny Ramadhan, Ismail Halidin, Waode Urmila, Asdar, Isman, Dila Mandari, Marista Putri, Rizqi, Shinta dan lain-lain yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang saling mendukung untuk menyelesaikan kertas skripsi ini.

4. Buat teman-teman kontrakan, yang paling di tua kan Praginda Aditya.
Tri Marsanto, Andreas Siahaan, Hidayana Al Furqon, Muhammad Divananda, yang udah sering berantem tapi tetep satu juga karena satu kontrakan rumah hahahaha.
5. Buat Sahabat Saya Edo Bagus Triantoro terimakasih telah memberi semangat.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya ucapkan pada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan pertolongan-Nya. Maka skripsi dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan (*WCBS* dan Lansia) Pada Maskapai Silkair Yogyakarta Di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk” dapat terselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan. Dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini, banyak sekali rintangan yang harus penulis hadapi, namun berkat dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pengetahuan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi.
2. Ibu I Putu Hardani Hesti Duari. S.St. M.Mpar Selaku pembimbing pendamping yang senantiasa memberi waktu yang berharga dalam membimbing hingga pembuatan skripsi ini bisa berjalan dengan lancar dan sukses.
3. Bapak Yudi Setiaji, SH. MM. Selaku penguji utama yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Yudi Setiadi, SH, MM. selaku ketua jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang berkelanjutan bagi penulis. Namun, Skripsi ini benar-benar karya penulis. Oleh karena itu, penulis bertanggung jawab terhadap seluruh isi penelitian ini.

Yogyakarta, Juli 2018

Indra Lesmana Sinaga

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah	2
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Pengertian Bandara	5
2. Pengertian Ground Handling	8
3. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	11
4. Pengertian Kepuasan	16
5. Pengertian Penumpang <i>WCHC</i> dan Lansia	19

B. Kerangka Pemikiran.....	21
C. Penelitian Terdahulu	22
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
a. Lokasi Penelitian	25
b. Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel	26
a. Populasi	26
b. Sampel	26
D. Variabel, Defenisi Kosep, Defenisi Operasional, Indikator	27
1. Variabel	27
a. Variabel Independen (bebas)	27
b. Variabel Dependen	37
2. Defenisi Konsep	28
3. Operasional Variabel	28
a. Efisiensi	29
b. Konsistensi	29
c. Minimalisasi Kesalahan.....	29
d. Penyelesaian Masalah	29
e. Perlindungan Tenaga Kerja	29
f. Peta Kerja.....	30
g. Batas Pertahanan	30
4. Indikator	31
a. Penanganan SOP (X).....	31
b. Kepuasan Penumpang (Y)	33
5. Metode Pengumpulan Data	32
a. Jenis Instrumen.....	32
b. Uji Kelayakan Instrument	34

6. Metode Analisis Data	36
a. Uji Kelayakan Variabel	36
b. Jenis Analisis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Deskripsi Objek Penelitian	39
1. Sejarah PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	39
2. Visi dan Misi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	40
3. Kegiatan Usaha PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	41
4. Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Tbk	42
B. Uji Kelayakan Instrumen	43
1. Uji Validitas	44
a. Uji Realibilitas	49
2. Uji Kelayakan Variabel.	50
a. Uji Normalitas	50
b. Uji Linieritas.....	56
3. Hasil Analisis Data	57
a. Deskripsi Variabel Penelitian	57
b. Pengujian Hipotesis	63
c. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Standar Operasional Prosedur (X)	48
Tabel 4.2 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	49
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas	57
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Variabel Penelitian	58
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Standart Operasional Prosedur(X)	59
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Peumpang (Y)	61
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Regresi Sederhana	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Gambar
Lampiran 5	Data Hasil Penelitian
Lampiran 6	Lembar Bimbingan
Lampiran 7	Surat Ujian Pendadaran

ABSTRAK

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN PENUMPANG YANG BERKEBUTUHAN KHUSUS (WCHS DAN LANSIA) PADA SILKAIR YOGYAKARTA DI PT JASA ANGKASA SEMESTA TBK

Transportasi penerbangan dengan semakin hari semakin diminati oleh para penumpang karena bukan hanya efisien waktu tetapi juga hemat tenaga. Dengan begitu persaingan antar perusahaan penerbangan semakin meningkat, sehingga berlomba- lomba dan bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan SOP agar banyak dipilih oleh para penumpang. Perkembangan kualitas penerbangan ini juga tidak lepas dari pelayanan para penumpang berkebutuhan khusus, karena penumpang berkebutuhan khusus ini harus mendapatkan prioritas dan pelayanan khusus agar dapat dilayani dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan di PT JAS Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta pada bulan Mei-Juni 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan penumpang pesawat *SilkAir* pada bulan Mei-Juni 2018. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Instrumen utama dalam penelitian ini yaitu kuesioner/angket. Uji kelayakan instrument berupa uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($2.384 > 2.045$) dan nilai signifikansi $<$ 0.05 ($0,024 < 0.05$). Standar Operasional Prosedur memberikan sumbangan efektif sebesar 16,9% terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.

Keyword: Standar operasional prosedur, kepuasan penumpang

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Indra Lesmana Sinaga
NIM : 416200155
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : PENGARUH STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KEPUASAN
PENANGANAN PENUMPANG YANG
BERKEBUTUHAN (WCHS DAN LANSIA)
PADA MASKAPAI SILKAIR YOGYAKARTA
DI PT. JASA ANGKASA SEMESTA TBK .

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 10 Juli 2018

Indra Lesmana Sinaga
416200155

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang berusaha membangun industri pariwisata menjadi salah satu sektor pendukung ekonomi disamping sektor lainnya. Sejak tahun 60-an, Indonesia berupaya meningkatkan devisa dengan mengharapkan wisatawan mancanegara sebanyak mungkin datang berkunjung ke Indonesia dan membelanjakan uangnya selama menikmati kunjungan. Kegiatan perjalanan wisatawan tersebut melibatkan berbagai jenis sarana, termasuk sarana transportasi. Bahkan sarana transportasi adalah hal yang mutlak diperlukan dalam melakukan perjalanan wisata. Terdapat aneka jenis sarana transportasi yang dapat digunakan dalam perjalanan wisata yaitu transportasi darat, laut / sungai dan udara.

Dunia pariwisata yang terus berkembang membuat kebutuhan sarana transportasi makin meningkat, sehingga makin banyak investor yang menanamkan modalnya untuk mendirikan usaha angkutan udara. Makin banyak perusahaan penerbangan, maka persaingan bisnis angkutan udara juga semakin marak. Dengan menggunakan sarana transportasi udara, maka proses perjalanan jarak jauh dapat ditempuh dalam waktu relatif singkat. Dari sisi waktu, transportasi udara sangat efisien, tetapi jika dilihat dari segi biaya, maka transportasi udara lebih tinggi biayanya daripada sarana transportasi lain.

Transportasi penerbangan dengan semakin hari semakin diminati oleh para penumpang karena bukan hanya efisien waktu tetapi juga hemat tenaga. Dengan begitu persaingan antar perusahaan penerbangan semakin meningkat, sehingga berlomba-lomba dan bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar banyak dipilih oleh para penumpang. Perkembangan kualitas penerbangan ini juga tidak lepas dari pelayanan para penumpang berkebutuhan khusus, karena penumpang berkebutuhan khusus ini harus mendapatkan prioritas dan pelayanan khusus agar dapat dilayani dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menulis tentang **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Penanganan Penumpang Yang Berkebutuhan Khusus (WCHS Dan Lansia) Pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk”**.

B. Rumusan Masalah

Dari berbagai macam permasalahan mengenai perusahaan penerbangan yang dapat dijadikan bahan penulisan ini, maka rumusan masalah sebagai berikut. “Seberapa besar pengaruh Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk?”

C. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah fokus pada Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan penanganan penumpang

yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepuasan penanganan penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia) pada *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Maskapai Penerbangan *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.

Sebagai pedoman bagi *SilkAir* Yogyakarta di PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk dalam meningkatkan kepuasan penumpang yang khususnya penumpang yang berkebutuhan khusus (*WCHS* dan Lansia).

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
 - a. Sebagai bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa/i yang meneliti pada penelitian di bidang penerbangan.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi Prodi Usaha Perjalanan Wisata dalam mensinkronisasi dengan perkembangan ilmu penerbangan terbaru
 - c. Sebagai acuan bagi Prodi Usaha Perjalanan Wisata dalam menyusun kurikulum terbaru (mata kuliah ilmu penerbangan).

3. Manfaat bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedur pada penanganan penumpang berkebutuhan khusus
- b. Mengaplikasikan ilmu penerbangan yang didapat dibangku kuliah dengan dilapangan khususnya di dunia penerbangan.