

TINGKAT PEMAHAMAN KEPATUHAN DALAM PENERBANGAN DOMESTIK DI INDONESIA

Imam Ozali
ITL TRISAKTI
ozali_ga@yahoo.com

Dian Artanti Arubusman
ITL TRISAKTI
dianartanti27@yahoo.com

Abi Prasidi
ITL TRISAKTI
prasidi393@gmail.com

ABSTRAK

Undang-undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang disahkan oleh Dewan Perwakilan rakyat dan Presiden Republik Indonesia merupakan acuan dan standar keselamatan penerbangan sipil yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh seluruh perusahaan penerbangan yang beroperasi di Indonesia. Penelitian ini **bertujuan** untuk mengetahui tingkat pemahaman, kepatuhan dan tanggung jawab konsumen penerbangan domestik di Indonesia terhadap Undang-undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Kenyataannya masyarakat pengguna jasa penerbangan masih ada yang belum memahami, patuh dan tanggung jawab terhadap peraturan tentang keamanan dan keselamatan penerbangan yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan **deskriptif kuantitatif** dengan berbagai asumsi yang mendasarinya dengan menggunakan 74 responden penumpang penerbangan domestik di Indonesia. **Hasil** dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan masukan yang berharga kepada pemerintah selaku regulator dan perusahaan penerbangan selaku operator dalam hal perlunya pemahaman, kepatuhan dan tanggung jawab dari konsumen penerbangan di Indonesia terhadap isi dari Undang-undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang terkait dengan penumpang perusahaan penerbangan.

Kata kunci: pemahaman, kepatuhan, tanggung jawab

PENDAHULUAN

Keselamatan merupakan prioritas terutama dan terpenting dalam dunia penerbangan, dimana tidak ada kompromi dan toleransi dalam hal keselamatan penerbangan. Pemerintah Republik Indonesia pun telah berkomitmen bahwa Keselamatan Penerbangan adalah merupakan Program Nasional. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Amanat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pada Pasal 3 menyatakan bahwa tujuan terselenggaranya penerbangan adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan berdaya guna, dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat dengan mengutamakan dan

melindungi penerbangan nasional, menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas, sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional serta mempererat hubungan antar bangsa.

Kenyataannya masyarakat pengguna jasa (konsumen) penerbangan masih ada yang belum mengetahui dan memahami peraturan tentang keamanan dan keselamatan penerbangan yang berlaku di Indonesia. Hal ini terlihat dengan beberapa kasus penumpang perusahaan penerbangan yang melanggar aturan-aturan keselamatan.

Berkaitan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat pemahaman, kepatuhan dan tanggung jawab dari konsumen penerbangan domestik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) sesuai Peraturan Keselamatan

Penerbangan Sipil pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang terkait dengan penumpang perusahaan penerbangan.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian pemahaman menurut Anas Sudijono (1996), adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan.

Definisi patuh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online Edisi IV tahun 2008 adalah suka menurut (perintah), taat (kepada perintah, aturan), berdisiplin. Sedangkan kepatuhan memiliki definisi sifat patuh, ketaatan. Dengan demikian, kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi perilaku individu, kelompok dan organisasi. (Cahyaputra et al., n.d.)

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah 'keadaan wajib menanggung segala sesuatu (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). 'Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. (Anwar 2014)

Keselamatan penerbangan menurut UU adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam memanfaatkan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, angkutan udara, navigasi

penerbangan serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Menurut Pongoh (2008) bahwa untuk menjamin dan memastikan terciptanya dan tercapainya keselamatan penerbangan, ditambah keamanan dan kenyamanan penerbangan maka dibuatlah aturan main yang wajib dipatuhi dan dijalankan oleh seluruh perusahaan penerbangan di dunia. Badan dunia yang mengatur penerbangan sipil tersebut adalah ICAO (*International Civil Aviation Organization*) yang beranggotakan 190 negara yang disebut *contracting states*. Dimana saat ini Indonesia tercatat sebagai salah satu anggota dari ICAO.

ICAO mengeluarkan Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil atau *Civil Aviation Safety Regulation (CASR)*, yang merupakan standar, rekomendasi praktis dan prosedur internasional yang meliputi bidang-bidang teknis penerbangan.

Air Transport Association of America (2009) menyatakan bahwa secara historis keselamatan penerbangan fokus pada pemahaman terhadap penyebab dari kecelakaan dan pencegahan terjadinya kembali, usaha-usaha kedepan harus ditekankan untuk identifikasi resiko-resiko sebelum terjadi kecelakaan. Pengenalan resiko-resiko keselamatan penerbangan tidaklah gampang dan membutuhkan berbagai informasi detil dan sensitive untuk dipadukan dan dianalisa. Dimana pendekatan ini memungkinkan industri dan regulator untuk mengumpulkan sumber-sumber keselamatan dalam memitigasi resiko-resiko sebelum menjadi sebuah kecelakaan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 No. 48, menyebutkan bahwa Keselamatan Penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, Bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.

Bandar Udara menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun

2009 Pasal 1 tentang penerbangan, 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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan rancangan penelitian kualitatif. Sedangkan menurut eksplanasinya penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lain. Dalam penelitian ini yang dijadikan obyek penelitian adalah Penumpang yang pernah terbang dengan Pesawat Penerbangan Domestik yang terbang dari Bandara Soekarno – Hatta, Cengkareng yaitu Penerbangan Full Fare yaitu Garuda Indonesia dan Batik Air dan Penumpang Penerbangan LCC Citilink, Lion, Sriwijaya, Air Asia. Penyebaran Penelitian kuesioner dilakukan pada tanggal 15 - 31 Oktober 2017.

Variabel Penelitian Fokus penelitian pada 3 variabel, yaitu: 1. Variabel terikat Pada penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang terkait dengan penumpang perusahaan penerbangan 2. Variabel bebas Pada penelitian ini, yang menjadi variabel bebas yaitu: a. Tingkat Pemahaman Penumpang dinyatakan sebagai X1. b. Tingkat Kepatuhan Penumpang sebagai X2 c. Tingkat Tanggung Jawab Penumpang sebagai X3.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Penumpang yang pernah terbang dengan Pesawat Penerbangan Domestik yang terbang dari Bandara

Soekarno – Hatta, Cengkareng yaitu Penerbangan Full Fare yaitu Garuda Indonesia dan Batik Air dan Penumpang Penerbangan LCC Citilink, Lion, Sriwijaya, Air Asia. Penyebaran Penelitian kuesioner dilakukan pada tanggal 15 - 31 Oktober 2017 sebanyak 74 orang. Dan yang menjadi sample adalah konsumen sebanyak 74 orang. Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan metode wawancara mendalam mengenai pemahaman, kepatuhan dan tanggung jawab penumpang terhadap peraturan penerbangan domestik di Indonesia. Peneliti juga melakukan penelitian langsung kelapangan untuk memperoleh data primer maupun serta Studi kepustakaan ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang dijadikan landasan teoritis dalam menganalisa masalah serta sebagai pedoman untuk melakukan penelitian. Peneliti mengumpulkan materi yang berhubungan dengan topik yang menjadi judul penelitian. Selain itu peneliti juga menggunakan metode dokumentasi yang dapat dirumuskan sebagai laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri dari penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa itu dan ditulis dengan sengaja untuk disimpan atau meneruskan keterangan tentang peristiwa itu. Dengan demikian kita dapat memasukkan notulen rapat, keputusan hakim, laporan panitia kerja, artikel majalah surat-surat, iklan dan sebagainya ke dalam pengertian dokumen. Berkenan dengan pengertian dokumentasi sebagaimana tersebut di atas, data sekunder berupa data-data terkait obyek yang diteliti, penulis dapatkan dari perusahaan dan browsing di internet.

Proses analisis data dimulai dengan manelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara dan pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan dan dokumen resmi. Setelah dipelajari dan ditelaah langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti dari proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga

sehingga hal-hal itu tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya dikategorikan dengan pengkategorian dilakukan sambil membuat koding. Terakhir dari analisis data ini adalah mengadakan penilaian tentang keabsahan data dan selanjutnya dilakukan evaluasi untuk dibuat laporan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert*. Menurut **Sugiyono (2013:122)** berpendapat bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif. Dengan demikian, Peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang merupakan Dosen Institut Transportasi dan Logistik (ITL) Trisakti Kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan kuesioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Adapun Skala Likert adalah sebagai berikut :

Skala Likert

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013)

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka setelah memperoleh data kuesioner tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan statistik maka dapat diketahui bobot nilai dari setiap item-item pertanyaan yang diajukan oleh Peneliti. Setelah itu, jawaban dari responden dapat dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti, tingkat pengaruh dari setiap variabel

yang diteliti, dan selanjutnya disajikan dalam bentuk table untuk di hitung dari rata-rata tersebut.

Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan berdasarkan tabel dibawah ini, kemudian peneliti membuat garis kontinum.

Kategori Skala

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Tidak Baik
1,81	2,60	Tidak Baik
2,61	3,40	Kurang Baik
3,41	4,20	Baik
4,21	5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiono (2013:134)

Berikut adalah garis kontinum yang digunakan untuk memudahkan penulis

melihat kategori penilaian mengenai variabel yang diteliti.

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
1,00	1,80	2,60	3,40	4,20	5,00

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dari 74 responden, kita dapatkan informasi sebagai berikut :

- a. Profil pelanggan bahwa 46 responden berjenis kelamin laki-laki dan 28 responden berjenis kelamin perempuan. Usia Responden menunjukkan bahwa 4 responden berusia dibawah 20 tahun, 20 responden berusia 21-30 tahun, 9 responden berusia 31-40 tahun, 28 responden berusia 41-50 tahun, 11 responden berusia 51-60 tahun dan 2 responden berusia diatas 60 tahun. Tingkat Pendidikan Responden menunjukkan bahwa 0 responden memiliki tingkat pendidikan SMP, 11 responden tingkat pendidikan SMA, 7 responden tingkat pendidikan Diploma I/II/III, 4 responden tingkat pendidikan Diploma IV, 17 responden tingkat pendidikan Strata 1/Sarjana, 30 Responden tingkat pendidikan Strata 2 / Magister dan 5 responden memiliki tingkat pendidikan Strata 3 / Doktor. Pekerjaan Responden menunjukkan bahwa 2 responden memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, 12 responden sebagai pelajar, 5 responden sebagai wirausaha, 22 responden sebagai karyawan swasta, 19 responden sebagai Karyawan Pemerintah/PNS/BUMN, 9 responden sebagai Profesional dan 5 responden memiliki pekerjaan Lain-lain (pensiunan dll). Frekuensi Penerbangan Responden dalam 1 (satu) tahun menunjukkan bahwa 28 responden memiliki frekuensi penerbangan < 3 dalam 1 tahun, 31 responden memiliki frekuensi penerbangan 3 – 6 dalam 1 tahun, 5 responden memiliki 7 – 10 dalam 1 tahun, dan 10 responden memiliki frekuensi penerbangan > 11 dalam 1 tahun. Penerbangan yang digunakan oleh Responden menunjukkan bahwa 20 responden menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, 14 responden menggunakan

penerbangan Batik Air, 19 responden menggunakan penerbangan Citilink, 7 responden menggunakan penerbangan Sriwijaya dan 14 responden menggunakan penerbangan Lion Air. Tujuan Penerbangan Responden menunjukkan bahwa 8 responden menunjukkan bahwa tujuan penerbangan adalah untuk keperluan bisnis, 27 responden untuk keperluan dinas, 22 responden untuk keperluan mengunjungi teman/keluarga dan 17 responden tujuan penerbangan untuk keperluan berlibur/rekreasi.

- b. Sedangkan hasil pengolahan kuesioner dalam hal seberapa tingkat pemahaman, kepatuhan dan tanggung jawab konsumen Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan terlihat bahwa sebagai besar responden memahami Peraturan Keselamatan Penerbangan. Dapat dilihat dengan total nilai responden yang menjawab paham dan sangat paham sebesar 89%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang sebesar 44 %, kemudian untuk responden yang menjawab Sangat Paham dengan sebesar 45%. Sedangkan responden yang menjawab Tidak Paham, Sangat Tidak Paham dan ragu-ragu sebesar 11%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab Ragu-ragu sebesar 5%, Tidak Paham sebesar 2 %, kemudian untuk responden yang menjawab Sangat Tidak sebesar 4%. Dari hasil kuisisioner ini kemudian kita hitung dengan menggunakan skala likert dan didapatkan Bobot sebesar 4.3
- c. Mengenai Kepatuhan konsumen Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan, sebagai besar responden juga mematuhi Peraturan Keselamatan Penerbangan. Dapat dilihat dengan total nilai responden yang menjawab

patuh dan sangat patuh sebesar 89%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab Patuh sebesar 40 %, kemudian untuk responden yang menjawab Sangat Patuh dengan sebesar 49%. Sedangkan responden yang menjawab Ragu-ragu, Tidak Patuh dan Sangat Tidak Patuh sebesar 9%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab Ragu-ragu sebesar 2%, Tidak Patuh sebesar 3 %, kemudian untuk responden yang menjawab Sangat Tidak Patuh sebesar 6%. Dari hasil kuisioner ini kemudian kita hitung dengan menggunakan skala likert dan didapatkan Bobot sebesar 4.2

- d. Mengenai Tanggung Jawab konsumen Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan sebagai besar responden Tanggung Jawab terhadap Peraturan Keselamatan Penerbangan. Dapat dilihat dengan total nilai responden yang menjawab Tanggung Jawab dan

Sangat Tanggung Jawab sebesar 75%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab Tanggung sebesar 33 %, kemudian untuk responden yang menjawab Sangat Tanggung Jawab sebesar 42%. Sedangkan responden yang menjawab Ragu-ragu, Tidak Tanggung Jawab dan Sangat Tidak Tanggung Jawab sebesar 25%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab Ragu-ragu sebesar 3%, Tidak Tanggung Jawab sebesar 10 %, kemudian untuk responden yang menjawab Sangat Tidak Tanggung Jawab sebesar 12%. Dari hasil kuisioner ini kemudian kita hitung dengan menggunakan skala likert dan didapatkan Bobot sebesar 3.8

Berdasarkan uraian mengenai Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Tanggung Jawab Konsumen Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan dapat kita lihat dalam tabel berikut ini.

Rekapitulasi Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Tanggung Jawab Konsumen Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan

Pernyataan	Sangat Tidak Paham (%)	Tidak Paham (%)	Ragu-ragu (%)	Paham (%)	Sangat Paham (%)	BOBOT
Pemahaman	4	2	5	44	45	4.3
Pernyataan	Sangat Tidak Patuh (%)	Tidak Patuh (%)	Ragu-ragu (%)	Patuh (%)	Sangat Patuh (%)	BOBOT
Kepatuhan	6	3	2	40	49	4.2
Pernyataan	Sangat Tidak Tg. Jawab (%)	Tidak Tg. Jawab (%)	Ragu-ragu (%)	Tg. Jawab (%)	Sangat Tg. Jawab (%)	BOBOT
Tanggung Jawab	12	10	3	33	42	3.8

Geller (2001) mengemukakan konsep Total Safety Culture atau Budaya Keselamatan Total yang dipengaruhi oleh tiga faktor yang dikenal dengan “The Safety Triad” yaitu Person, Behavior, dan

Environment. Kini, keselamatan dapat dilihat melalui prespektif behaviouralsafety yang lebih berorientasi kepada manusia dengan mengubah persepsi individu mengenai keselamatan, kemudian perilakunya,

sehingga pada akhirnya akan tercipta safetyculture di sebuah organisasi/perusahaan yang diharapkan akan mengurangi angka kecelakaan dengan secara signifikan. (Prasetya, n.d.). Jadi dalam rangka untuk mendukung penerapan Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009, sangat di pengaruhi oleh perilaku manusia. Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Tanggung Jawab penumpang terhadap Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2009 merupakan hal yang sangat penting.

SIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil penelitian bagaimana tingkat pemahaman konsumen penerbangan domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) apakah sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan. Kemudian kita hitung dengan menggunakan skala likert dan didapatkan Bobot sebesar 4.3, yang termasuk kategori Sangat Baik.
- b. Sedangkan mengenai Tingkat Kepatuhan konsumen penerbangan domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) apakah sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mematuhi dan hanya sebagian kecil responden yang tidak mematuhi terhadap Peraturan Keselamatan Penerbangan. Kemudian kita hitung dengan menggunakan skala likert dan didapatkan Bobot sebesar 4.2, yang termasuk kategori Sangat Baik.
- c. Mengenai Tingkat Tanggung Jawab konsumen penerbangan domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) apakah sesuai Peraturan Keselamatan Penerbangan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden Tanggung Jawab dan hanya sebagian kecil responden yang tidak Tanggung Jawab terhadap Peraturan

Keselamatan Penerbangan. Kemudian kita hitung dengan menggunakan skala likert dan didapatkan Bobot sebesar 3.8, yang termasuk kategori Sangat Baik.

SARAN

- a. Berdasarkan hasil penelitian bagaimana tingkat pemahaman konsumen Terhadap Peraturan Keselamatan Penerbangan, didapatkan bobot 4.3 yang berarti Sangat Baik. Namun demikian masih perlu ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat khususnya calon penumpang penerbangan agar lebih memahami ketentuan yang ada di dalam Peraturan Penerbangan.
- b. Tingkat Kepatuhan konsumen penerbangan domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) terhadap Peraturan Keselamatan Penerbangan didapatkan bobot 4.2 yang berarti Sangat Baik, Namun demikian harus lebih banyak melakukan komunikasi kepada masyarakat khususnya calon penumpang penerbangan. Komunikasi dapat dilakukan melalui media mix, seperti TV, radio, Outdoor dsb.
- c. Tingkat Tanggung Jawab konsumen penerbangan domestik di Bandara Soekarno-Hatta, Cengkareng (CGK) terhadap Peraturan Keselamatan Penerbangan didapatkan bobot 3.8 yang berarti Sangat Baik, Namun demikian harus lebih banyak melakukan komunikasi kepada masyarakat khususnya calon penumpang penerbangan. Komunikasi dapat dilakukan melalui penyebaran pamflet di area keberangkatan Bandara, pemasangan neon box di Area Check-in yang berisi informasi tentang Tanggung Jawab Penumpang terhadap Peraturan Penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Shabri Shaleh. 2014. "Tanggung Jawab Pendidikan Dalam Perspektif Psikologi Agama." *Psymphathic* 1 (1): 11. doi:10.15575/psy.v1i1.463.
- Cahyaputra, Christian, Agus Arianto, Program Akuntansi, Pajak Program, Studi Akuntansi, and Universitas Kristen. n.d. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Di Surabaya."
- Prasetya, Oce. n.d. "Budaya Keselamatan Dalam Upaya Mencapai " Zero Accident "," 187–200.
- Air Transport Association of America. (2009). *Airline Handbook*.
- Pongoh, Hentje. (2008). *Pengantar Bisnis Penerbangan*. Jakarta: Aeromart Publishing.
- Sugiyono (2005). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, Yaddy. (2012). *Keselamatan Penerbangan: Teori dan Problematika*. Penerbit Telaga Ilmu Indonesia.
- _____. (2015). *Keselamatan Penerbangan Problematika Lalu Lintas Udara: Analisis Operasional, Hukum & Sosio-Psikologis*. Penerbit Fordik BPSDMP.
- Hadi Suharno; *Manajemen Perencanaan Bandar Udara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009.
- Khanna S.K and M.G. Arora; *Airport Planning and Design*, Roorkee Press, India, 1979.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 tahun 2009 Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- SK Menteri Perhubungan No. KM 8 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum. 2008.
- SK Menteri Perhubungan No. 11 Tahun 2010 tentang Bandar Udara.
- M.N.Nasution; *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008
- Pangestu Subagyo, Marwan Asri dan T.Hani Handoko; *Dasar-Dasar Operation Research*, BPFE, Yogyakarta, 2011.
- Sri Mulyono; *Riset Operasi*, LPFE-UI, Jakarta, 2004.
- Undang-Undang Penerbangan UU RI No.1 Tahun 2009; Asa Mandiri, 2009 Inc, New York, 2004.
- <http://news.metrotvnews.com/daerah/zNPA9QPb-bergurau-bawa-granat-penumpang-sriwijaya-air-batal-terbang>
- [http://news.metrotvnews.com/daerah/3NO5jz2k-bandara-pekanbaru-turunkan-penumpang-karena-candaan-bawa-bom Garuda Indonesia dalam https://www.garudaindonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/on-ground/baggage/baggage-restriction-information.page](http://news.metrotvnews.com/daerah/3NO5jz2k-bandara-pekanbaru-turunkan-penumpang-karena-candaan-bawa-bom-Garuda-Indonesia-dalam-https://www.garudaindonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/on-ground/baggage/baggage-restriction-information.page)