

Cabin Safety Knowledge dan Perilaku Penumpang Penerbangan Low Cost Carrier

The Effect of Cabin Safety Knowledge on Passenger Behavior of Low Cost Carrier Flights

Maria Indriani Lumba ^{a,1}, Felicia Anggriani ^{b,2}

Devi Destiani Andilas ^{c,3*}, Siska Amonalisa Silalahi ^{d,4}

^{a,b,c} Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia, ^d Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

¹ m35415075@john.petra.ac.id, ² m35415024@john.petra.ac.id ^{3*} devi.destiani@petra.ac.id, ⁴ siska.silalahi@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of cabin safety knowledge on cabin safety behavior, and the role of cabin safety information source credibility as a variable that reinforces the influence of cabin safety knowledge on cabin safety behavior. This research is quantitative and uses a sample of 175 respondents surveyed by distributing online questionnaires via Google Form. The object of research is Lion Air passengers during the vulnerable period 2019 - 2020. This research uses the Partial Least Square (PLS) method. The results of this research indicate that cabin safety knowledge has a positive effect on cabin safety behavior, and the moderating effect test on cabin safety information source credibility is to strengthen the influence of cabin safety knowledge on cabin safety behavior.

Keywords : *Cabin Safety Behavior, Cabin Safety Knowledge, Cabin Safety Information Source Credibility, Low Cost Carrier Flight.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior*, dan peran *cabin safety information source credibility* sebagai variabel yang menguatkan pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behaviour*. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan 175 responden yang merupakan penumpang pesawat lion air selama rentang waktu 2019-2020. Data dikumpulkan melalui survei online menggunakan *google form* kemudian data yang terkumpul diolah dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cabin safety knowledge* memiliki pengaruh positif terhadap *cabin safety behavior*, dan *cabin safety information source credibility* bersifat menguatkan pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behaviour*.

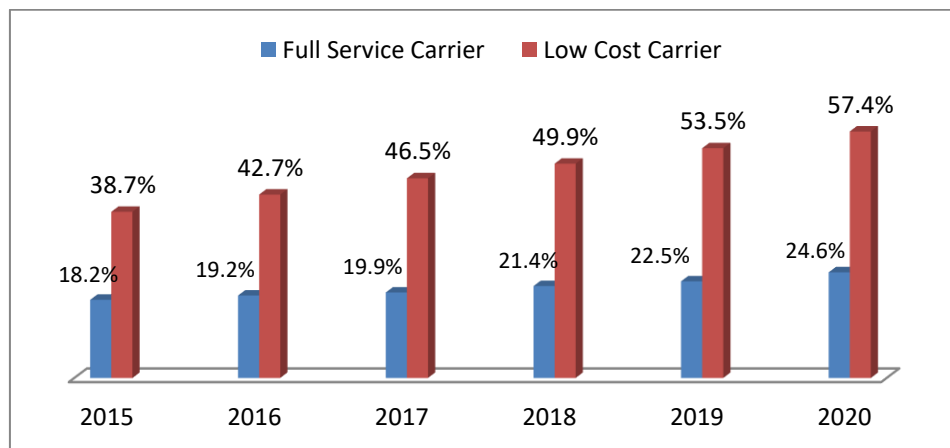
Kata kunci: Perilaku penumpang pesawat, Penerbangan berbiaya rendah, keselamatan penerbangan, Edukasi penumpang pesawat.

A. Pendahuluan

Penerbangan berbiaya rendah (*low cost carrier*) pertama kali muncul dengan beroperasinya maskapai Southwest dari negara Amerika Serikat pada tahun 1967. Keberhasilan maskapai penerbangan tersebut memberikan inspirasi terhadap sejumlah penerbangan di berbagai negara di dunia, termasuk di Indonesia (Supingah, 2015). Penerbangan *low cost carrier* (LCC) di Indonesia dimulai dengan beroperasinya maskapai Lion Air pada tahun 2000 dan berpredikat sebagai *pioneer* penerbangan LCC di Indonesia.

Masyarakat yang tertarik menggunakan layanan penerbangan LCC lebih besar

dibandingkan yang menggunakan penerbangan *full service carrier* (FSC) karena dengan harga tiket yang relatif rendah sudah bisa menikmati layanan penerbangan. Harga tiket merupakan pertimbangan penting bagi sebagian masyarakat Indonesia untuk memutuskan menggunakan layanan penerbangan. Ketika harga tiket turun, jumlah penumpang pesawat mengalami kenaikan (Hamdani, 2019). Respons positif terhadap penerbangan LCC ditunjukkan dari penguasaan pasar (*market share*) yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun seperti pada gambar 1.



Sumber: Haryantini (2018)

Gambar 1 Pangsa Pasar Penerbangan LCC dan *Full Service Carrier* (FSC) di Indonesia 2015-2020

Terdapat sejumlah perbedaan antara layanan penerbangan LCC dan penerbangan FSC (Kusumawardhani, 2015). Perbedaan keduanya adalah terkait ketersediaan layanan yang diberikan seperti layanan bagasi, *lounge* penumpang, *inflight entertainment*, *inflight meals*, dan lain sebagainya dimana layanan FSC lebih lengkap dibandingkan LCC. Penerbangan LCC di Indonesia didominasi oleh Lion Air dengan 34% pasar penerbangan di Indonesia (Poerwanto, 2018). Edward Sirait (Presdir Lion Air) menyebutkan bahwa Lion Air pada tahun 2018 memiliki 350 pesawat dan dinyatakan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah armada milik Garuda Indonesia yang hanya berjumlah 144 pesawat (Rachman, 2018).

Frekuensi kecelakaan pesawat Lion Air yang tinggi menyebabkan munculnya pertanyaan dari masyarakat mengenai faktor keamanan dari penerbangan LCC (Irfani, 2018). Kondisi ini menyebabkan manajemen penerbangan LCC menunjukkan perhatian kepada masyarakat dengan mengedukasi bahwa penerbangan LCC juga memperhatikan faktor keamanan dan keselamatan penumpang. Salah satunya melalui Perhimpunan Profesi Pilot Indonesia (PPPI) yang pada tahun 2019 mengkampanyekan mengenai kesadaran terhadap keselamatan layanan penerbangan dengan tema “*Aviation Safety Start With Me*” yang dilakukan di seluruh bandara di Indonesia, tempat-tempat umum dan sekolah (Anwar, 2019).

Perilaku “*Aviation Safety Start With Me*” perlu ditanamkan karena penumpang sebagai bagian dari aktivitas penerbangan juga memiliki andil dalam penciptaan keselamatan itu sendiri. Tidak jarang perilaku penumpang membahayakan keselamatan penerbangan. Chang dan Liao (2010) mendefinisikan *cabin safety behavior* sebagai sebuah tindakan atau perilaku yang akan dilakukan oleh penumpang jika kondisi bahaya sedang terjadi selama dalam kabin pesawat. Penumpang mendapatkan informasi mengenai prosedur penciptaan keselamatan dalam kabin (*cabin safety*) dari berbagai sumber, dan setiap sumber memiliki kredibilitas yang berbeda sehingga tingkat kepercayaan terhadap setiap sumber informasi juga berbeda. Selain itu, penelitian ini penting dilakukan pada penumpang LCC karena keistimewaan karakter penumpang LCC yang notabene sebagian besar berada pada kelas ekonomi menengah kebawah dengan latarbelakang pendidikan yang terbatas cenderung abai terhadap keamanan dan keselamatan.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti merumuskan beberapa hipotesis yang perlu diuji kembali dalam penelitian ini yaitu:

- H1. *Cabin safety knowledge* berpengaruh positif terhadap *cabin safety behavior* pada penumpang Lion Air.
- H2. *Cabin safety information source credibility* menguatkan pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior* pada penumpang Lion Air.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior*, dan peran *cabin safety information source credibility* sebagai variabel yang menguatkan pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior*. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada penumpang Lion Air yang terbang pada selama tahun 2019-2020 (sebelum kebijakan pembatasan penerbangan diterapkan selama pandemic Covid19). Pembatasan tersebut diterapkan untuk memastikan bahwa

penumpang merasakan layanan terkini Lion Air khususnya hal-hal terkait aspek keselamatan dalam kabin.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini karena memiliki kesamaan berhubungan dengan *safety behaviour* antara lain: *Airline Passengers' Awareness of and Preferred Source of Cabin Safety Information* oleh Chang dan Liao (2010b); *A Comparison of Cabin Safety Awareness among Airline Passengers in Taiwan and Mainland China* oleh Chang & Liao (2010a) yang memiliki perbedaan variabel penelitian dan teknik analisis data; *Empirical Analysis of the Impacts of Safety Motivation and Safety Climate on Safety Behaviour* oleh Al-haadir et al. (2013) yang memiliki perbedaan objek penelitian; dan *Thai Passenger Behaviour: A Study of in Flight Seat Belt Usage* oleh Manvichien (2016) yang memiliki perbedaan variabel penelitian.

Penelitian ini mengacu pada beberapa teori antara lain konsep LCC, *travel risk management* dan *cabin safety*. Konsep penerbangan *Low Cost Carrier* menurut Andreani et al., (2017) adalah model penerbangan yang menyediakan tarif rendah dengan mengurangi sejumlah fasilitas layanan dan kenyamanan penumpang. *Travel Risk Management* menurut Leitch (2016) adalah kegiatan pengelolaan atas risiko untuk menekan kemungkinan dampak negative dari sebuah kejadian yang dikategorikan sebagai risiko. *Cabin Safety* merupakan bentuk tindakan pencegahan atas dampak yang menimpa penumpang maupun fisik pesawat ketika kondisi bahaya terjadi selama penerbangan berdasarkan ketentuan *International Air Transport Association* (IATA).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kausal dengan metode kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesionair berskala likert disebarkan dengan indikator penelitian seperti pada table 1. Data yang telah terkumpul dari 175 responden dianalisa menggunakan *structural equation model* menggunakan

program *partial least square* (PLS). Ghazali (2008, p.22) menerangkan bahwa model analisis jalur variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan, yaitu *inner model*, *outer model* dan *weigh relation*. Stabilitas dari

estimasi dievaluasi dengan menggunakan *t_{statistik}* mencakup pengukuran *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*.

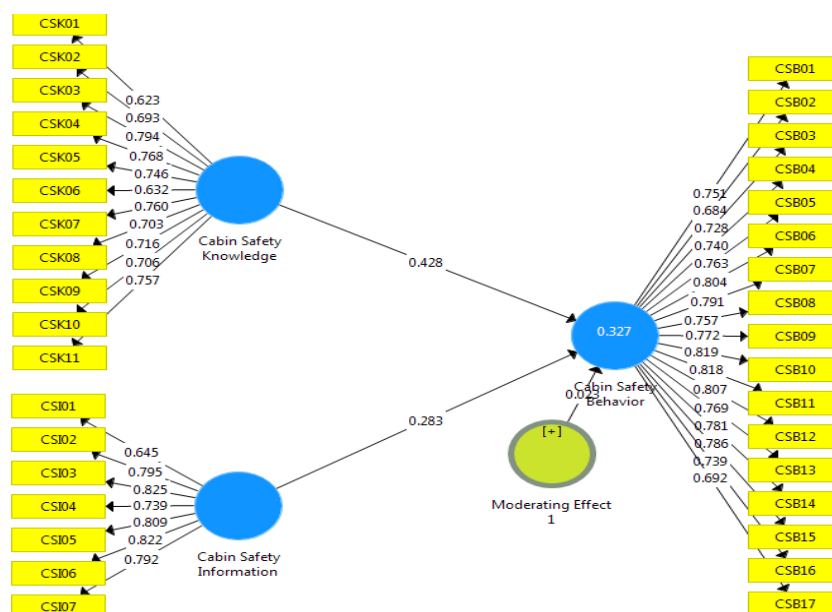
Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	No	Indikator
<i>Cabin Safety Knowledge</i> Chang & Liao (2010b)	Pengetahuan yang dimiliki oleh penumpang sehubungan dengan masalah keamanan dalam pesawat	1	Penumpang Lion Air mengetahui tentang peraturan penggunaan HP selama dalam pesawat
		2	Penumpang Lion Air mengetahui cara penggunaan yang benar menggunakan oxygen mask
		3	Penumpang Lion Air mengetahui cara penggunaan yang benar menggunakan jaket pelampung
		4	Penumpang Lion Air mengetahui letak jaket pelampung di dalam pesawat
		5	Penumpang Lion Air mengetahui cara penggunaan seat belt yang benar
		6	Penumpang Lion Air mengetahui peraturan larangan barang bawaan didalam pesawat
		7	Penumpang Lion Air mengetahui syarat duduk di dekat emergency exit
		8	Penumpang Lion Air mengetahui posisi duduk yang dilakukan saat dalam keadaan emergency/guncangan
		9	Penumpang Lion Air mengetahui ketentuan berat barang tidak melebihi 7kg
		10	Penumpang Lion Air mengetahui ketentuan yang benar penggunaan toilet selama penerbangan di dalam pesawat
		11	Penumpang Lion Air mengetahui apa yang harus dilakukan saat cabin crew meneriakan "evacuate evacuate"
<i>Cabin Safety Information Source Credibility</i> Chang & Liao (2010b)	Sumber informasi yang digunakan penumpang sebagai referensi mengenai cabin safety	1	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari maskapai
		2	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari pemerintah
		3	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari televisi
		4	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari papan reklame atau iklan
		5	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari social media
		6	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari youtube
		7	Penumpang lebih memilih mendapat sumber informasi tentang cabin safety dari internet
<i>Cabin safety behavior</i> Chang & Liao (2010b)	Perilaku-perilaku yang ditunjukkan oleh penumpang pesawat	1	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan penggunaan HP selama berada dalam pesawat
		2	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan tidak menyalakan HP sebelum pesawat berhenti sempurna
		3	Penumpang Lion Air setuju untuk mengikuti aturan penggunaan pemakaian oxygen mask yang benar

terkait dengan masalah keamanan dalam pesawat	4	Penumpang Lion Air setuju untuk mengikuti aturan penggunaan oxygen mask terlebih dahulu sebelum menolong orang lain
	5	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan pemakaian jaket pelampung yang benar
	6	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan saat kapan penggunaan jaket pelampung ditiupkan
	7	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan penggunaan seat belt yang benar
	8	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan saat terjadi kondisi emergency/ pendaratan darurat
	9	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan terkait larangan membawa barang cair ke dalam pesawat
	10	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan terkait peraturan membawa powerbank ke dalam pesawat
	11	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan jika duduk di dekat pintu emergency exit
	12	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan posisi duduk saat pesawat mengalami guncangan
	13	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan posisi duduk saat keadaan landing dan take off
	14	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan terkait barang bawaan selama dalam penerbangan
	15	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan terkait penggunaan toilet selama penerbangan
	16	Penumpang Lion Air setuju mengikuti aturan terkait apa yang diarahkan cabin crew saat meneriakkan "evacuate"
	17	Penumpang Lion Air setuju menyimak demonstrasi keselamatan yang di peragakan oleh cabin crew

Sumber: Kuesionair Penelitian

C. Hasil dan Pembahasan



Sumber: Hasil Pengolahan Data

Gambar 2. Outer Model, Inner Model, dan Moderating Effect

Pada gambar 2 dapat dilihat tampilan *outer model* dan *inner model*, serta *moderating effect*. Berdasarkan nilai koefisien dari setiap variabel, diketahui bahwa *cabin safety knowledge* dan *cabin safety information source credibility* memiliki koefisien positif terhadap *cabin safety behavior*. Hal ini berarti bahwa apabila *cabin safety knowledge* atau *cabin safety information source credibility* meningkat akan menyebabkan peningkatan *cabin safety behavior*, atau sebaliknya. Sedangkan nilai *moderating effect* dari *cabin safety information source credibility* atas pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior* adalah positif artinya bahwa *cabin safety information source credibility* memperkuat pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior*.

Terdapat dua *inner model* yang menjelaskan dua buah hipotesis penelitian. Tabel 2 memperlihatkan nilai koefisien jalur

dari *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior* sebesar 0,428 dengan nilai $t_{statistik}$ 5,988 dan nilai p_{value} sebesar 0,000. Nilai $p_{value} < 0,05$ sehingga H_1 diterima, artinya *cabin safety knowledge* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *cabin safety behavior*. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Chang dan Liao (2010b) bahwa *cabin safety knowledge* memiliki pengaruh positif terhadap *cabin safety*. Pengetahuan yang semakin baik dari penumpang mengenai keamanan dan keselamatan dalam kabin menyebabkan penumpang bisa mengambil tindakan yang tepat jika terjadi situasi yang tidak nyaman dan tidak aman terjadi. Perilaku yang benar bersumberkan dari pengetahuan yang benar pula, sehingga tingkat pengetahuan penumpang mengenai masalah keamanan dalam kabin berdampak positif terhadap *safety behavior*.

Tabel 2. Uji Hipotesis Cabin Safety Knowledge Terhadap Cabin Safety Behavior

Hipt	Hipotesis Penelitian	β	$t_{Statistic}$	p_{value}
H_1	<i>Cabin safety knowledge</i> -> <i>Cabin safety behavior</i>	0,428	5,988	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 3. Uji Hipotesis Moderating Effect Cabin Safety Information Source Credibility

Hipt	Hipotesis Penelitian	β	Koefisien β	
			Positif	Negatif
H_2	Moderating Effect 1 -> <i>Cabin safety behavior</i>	0,023	√	

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan pada hasil pengujian *moderating effect* dari *cabin safety information source credibility* seperti pada tabel 3, diperoleh nilai koefisien yang positif sebesar sebesar 0,023. Nilai yang positif tersebut menunjukkan bahwa *cabin safety information source credibility* bersifat

menguatkan pengaruh *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior*. Jika sumber informasi berasal dari sumber yang terpercaya maka akan menguatkan pengaruh *knowledge* terhadap *behavior* sehingga perilaku penumpang akan mengikuti sumber informasi terpercaya tersebut.

Tabel 4. Sumber Informasi Yang paling Dipercaya

No	Sumber informasi yang paling dipercaya	Frekuensi	Persentase
1	Maskapai Penerbangan	141	81%
2	Pemerintah	11	6%
3	Televisi	5	3%
4	Papan reklame / iklan	4	2%
5	Sosial Media	5	3%

6	Youtube	0	0%
7	Internet	9	5%
Jumlah		175	100%

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tanggapan responden terhadap *cabin safety information source credibility*, responden penelitian membenarkan jika mendapatkan informasi mengenai *cabin safety* dari berbagai sumber, meliputi: maskapai penerbangan, pemerintah, televisi, papan reklame/iklan, sosial media, *youtube*, maupun internet. Berdasarkan pada pemeringkatan keseluruhan sumber informasi tersebut, tabel 4 menunjukkan persentase pemosisian setiap sumber informasi sebagai sumber informasi yang paling dipercaya oleh responden.

Berdasarkan pada pemeringkatan setiap sumber informasi, diketahui bahwa sebesar

81% responden memposisikan informasi dari maskapai penerbangan sebagai sumber informasi yang paling dipercaya berhubungan dengan *cabin safety*. Sumber informasi lainnya dengan persentase yang relatif kecil, dan sumber informasi dari pemerintah pada peringkat kedua dengan 6% dari keseluruhan responden penelitian. Berdasarkan persentase sumber informasi yang paling dipercaya tersebut, bisa dijelaskan bahwa sebagian besar responden lebih memiliki perhatian dan kepercayaan terhadap maskapai penerbangan sehubungan dengan informasi mengenai *cabin safety* dibandingkan oleh sumber informasi dari pihak lainnya.

Tabel 5. Evaluasi Nilai R Square

R Square	
<i>Cabin safety behavior</i>	0,327

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Koefisien determinasi untuk menjelaskan nilai pengaruh yang ditunjukkan dari nilai R^2 (R-square). Nilai koefisien determinasi sebagaimana ditunjukkan tabel 5. Nilai R Square *cabin safety behavior* adalah sebesar 0,327 sedangkan variabel yang mempengaruhi *cabin safety behavior* adalah *cabin safety knowledge* dan *cabin safety information source credibility*. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) tersebut bisa dijelaskan bahwa variasi perubahan *cabin safety behavior* yang disebabkan oleh *cabin safety knowledge* dan *cabin safety information source credibility* adalah sebesar 32,7%. Masih terdapat faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini mempengaruhi *cabin safety behavior* sebesar 67,3%. Faktor lain tersebut misalnya kesadaran diri sendiri mengenai keamanan dan keselamatan, *perceived risk*, dan lain sebagainya.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa *cabin safety*

knowledge berpengaruh positif terhadap *cabin safety behavior* sehingga ketika pengetahuan konsumen terhadap *cabin safety* semakin tinggi menyebabkan perilakunya semakin baik dalam melaksanakan *cabin safety procedure* dan begitu juga sebaliknya. Selain itu kredibilitas sumber informasi terkait *cabin safety procedure* juga dapat memperkuat pengaruh antara *cabin safety knowledge* terhadap *cabin safety behavior*.

Implikasi managerial yang dapat ditindaklanjuti dari hasil moderasi variabel *cabin safety information source credibility* oleh maskapai penerbangan sebagai sumber yang paling kredibel dipercaya oleh penumpang adalah membuat akun resmi maskapai di berbagai platform media sosial (untuk saat ini paling disarankan Tik-Tok) kemudian mensosialisasikan hal-hal terkait *cabin safety*, seperti pembatasan penggunaan elektronik saat *take off* dan *landing* ataupun informasi terkait barang-barang yang tidak diperbolehkan dibawa ke dalam cabin pesawat, dan lain sebagainya. Selama ini

informasi terkait cabin safety paling banyak diberikan oleh maskapai saat di dalam pesawat ataupun di area bandara, tetapi jika hal tersebut diberikan melalui sosial media yang saat ini menjadi media “terdekat” bagi penumpang, maka penumpang akan semakin memiliki pengetahuan yang baik dan diharapkan dapat berperilaku dengan baik dalam mendukung terciptanya keselamatan penerbangan.

E. Daftar Pustaka

- Al-haadir, S., Panuwatwanich, K., & Stewart, R. A. (2013). Empirical analysis of the impacts of safety motivation and safety climate on safety behaviour. *The 19th CIB World Building Congress: Construction and Society, May*, 1–13.
- Andreani, Fransisca, Stephanie, Angelina, M., Putri, & Dwi, E. P. (2017). Why do customers intend to repurchase Low Cost Carriers (LCCS) in Indonesia? *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(24), 677–690.
- Anwar, A. (2019). Masyarakat Diajak Meningkatkan Kesadaran tentang Keselamatan Penerbangan. *Harianjogja.Com*.
- Chang, Y.-H., & Liao, M.-Y. (2010a). A Comparison of Cabin Safety Awareness among Airline Passengers in Taiwan and Mainland China. *Transportation Journal*, 49(1), 48–64.
- Chang, Y.-H., & Liao, M. (2010b). Airline Passengers’ Awareness of and Preferred Source of Cabin Safety Information. *Asia-Pacific Management Review*, 15, 533–548.
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: metode alternatif dengan partial least square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdani, T. (2019). *Harga Tiket Turun, Penumpang Pesawat Hanya Bisa Naik 30%*.
- Haryantini. (2018). *ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PT CITILINK INDONESIA UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING*. 1(4), 59–76.
- Irfani, F. (2018). Benarkah Risiko Kecelakaan Penerbangan Murah Lebih Besar? *Tirto.Id*.
- Kusumawardhani, A. (2015). Tujuh Perbedaan Struktur Biaya Maskapai LCC dan Full Service. *CNN Indonesia*.
- Leitch, M. (2016). *Intelligent Internal Control and Risk Management: Designing High-Performance Risk Control Systems*. Taylor and Francis.
- Manvichien, C. (2016). *THAI PASSENGER BEHAVIOR : A CASE STUDY OF IN-FLIGHT*. 11, 206–210.
- Poerwanto, E. (2018). Musim Liburan, Extra Flight Didominasi Low Cost Airline. *Bisniswisata.Co.Id*.
- Rachman, fadhly fauzi. (2018). Punya Armada Terbanyak, Lion Air Kuasai Penerbangan Indonesia. *Detik Finance*.
- Supingah, I. (2015). *Asal Mula Low Cost Carrier*. <https://www.suarasurabaya.net/ekonomibisnis/2015/Asal-Mula-Low-Cost-Carrier/>