

# Pengaruh Kualitas Pelayanan *Baggage Handling System* (BHS) terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng

Satya Lailan Nur Aziz, Andi Syaputra

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Salah satu upaya dalam memenuhi kepuasan penumpang adalah pelayanan dalam penanganan bagasi. Penanganan bagasi memiliki peran penting dalam suatu bisnis penerbangan, karena departemen ini bertanggung jawab atas bagasi semua penumpang. Proses penanganan bagasi dibuat secara sistematis dengan sebutan *Baggage Handling System* (BHS). BHS merupakan sistem keamanan bagasi yang menggunakan teknologi otomatisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan BHS berpengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan BHS berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Garuda Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif dan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan maskapai Garuda Indonesia di terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Penelitian ini menyimpulkan hasil bahwa kualitas pelayanan *Baggage Handling System* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 68,2% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal ini dibuktikan dari hasil Thitung > Ttabel yaitu sebesar 1,940.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Baggage Handling System* (BHS), Kepuasan Penumpang

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i2.2497>

\*Correspondence: Satya Lailan Nur Aziz

Email: [satyalailan@gmail.com](mailto:satyalailan@gmail.com)

Received: 17-05-2024

Accepted: 15-06-2024

Published: 31-07-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

**Abstract:** One of the efforts in fulfilling passenger satisfaction is the service in baggage handling. Baggage handling has an important role in an airline business, because this department is responsible for the baggage of all passengers. The baggage handling process is systematized as the *Baggage Handling System* (BHS). BHS is a baggage security system that uses automation technology. This study aims to determine whether the quality of BHS services affects and how much the quality of BHS services affects the satisfaction of Garuda Airlines passengers at Soekarno-Hatta Cengkareng International Airport. This study uses a descriptive quantitative approach method and the types of data used are primary data and secondary data. The data collection technique used in this study was the distribution of questionnaires, the sample in this study were passengers who had used Garuda Indonesia airlines at terminal 3 of Soekarno-Hatta Cengkareng International Airport. This study concluded the results that the quality of *Baggage Handling System* services has a positive and significant effect of 68.2% on passenger satisfaction, while 31.8% is influenced by other variables not examined. This is evidenced by the results of Thitung > Ttabel, which is 1.940.

**Keywords:** Service Quality, *Baggage Handling System* (BHS), Passenger Satisfaction

## Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara adalah kawasan dan/ atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai tempat untuk pesawat lepas landas, naik turun penumpang dan bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan serta fasilitas penunjang lainnya. Di Indonesia terdapat bandar udara domestik maupun internasional. Salah satu bandar udara internasional yang menjadi ikon negara Indonesia adalah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.

Bandar udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng adalah bandar udara tersibuk yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh President Director AP II Muhammad Awaludin yang tertulis di halaman [Jurnas.com](https://www.jurnas.com) menjelaskan bahwa pergerakan jumlah penumpang dan pesawat di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta pada tahun 2023 mengalami peningkatan. Puncak peningkatan yang terjadi adalah pada bulan Mei yaitu dengan total 53.486 penerbangan dengan total jumlah penumpang sebanyak 7,14 juta pada periode 1-31 Mei 2023. Jumlah ini mendekati kondisi normal sebelum terjadinya pandemi. Pada tahun 2019 jumlah rata-rata penumpang per bulan adalah 7,56 juta penumpang.

Ada 3 terminal di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Di terminal 1 melayani penerbangan rute domestik dengan maskapai AirFast Indonesia, Indonesia AirAsia, NAM Air, Sriwijaya Air, dan Super Air Jet. Terminal 2 melayani penerbangan domestik dan internasional untuk penerbangan menggunakan maskapai yang mengusung konsep *Low Cost Carrier*. Untuk maskapai yang melayani rute domestik di terminal 2 adalah Batik Air dan Lion Air. Dan yang terakhir yaitu terminal 3, di terminal 3 melayani penerbangan domestik dan internasional. Maskapai yang melayani rute penerbangan domestik di terminal 3 adalah Citilink, Garuda Indonesia, Pelita Air Service dan TransNusa.

Salah satu maskapai yang memiliki peminat terbanyak di terminal 3 adalah maskapai Garuda Indonesia. Dengan intensitas pergerakan jumlah penumpang yang tinggi menjadikan hal ini sebagai tantangan tersendiri. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Oleh karena itu Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan dan juga fasilitas yang disediakan untuk menunjang keberlangsungan pelayanan demi memenuhi harapan konsumen.

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah

perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).. Karena hal ini maka tidak mengherankan apabila perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memberikan kepuasan terhadap penumpang dan menunjang kemajuan perusahaannya.

Salah satu upaya dalam memenuhi kepuasan penumpang adalah pelayanan dalam penanganan bagasi. Penanganan bagasi memiliki peran penting dalam suatu bisnis penerbangan, karena departemen ini bertanggung jawab atas bagasi semua penumpang. Proses penanganan bagasi dibuat secara sistematis dengan sebutan *Baggage Handling System* (BHS). BHS merupakan sistem keamanan bagasi yang menggunakan teknologi otomatisasi. Dengan diterapkannya BHS dapat menunjang efisiensi, efektivitas dan keselamatan penerbangan dalam kegiatan operasional bandar udara.

Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta menggunakan teknologi BHS sejak tahun 2016. Penanganan bagasi mulai dari proses *Check In* hingga penumpang mengambil bagasi pada saat kedatangan. Ada beberapa hal yang mengurangi kepuasan penumpang. Diantara lainnya adalah keterlambatan pengambilan bagasi ataupun bagasi yang rusak. Untuk menangani hal tersebut dan demi meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan penumpang, PT Angkasa Pura II (Persero) telah menambahkan *Closed-Circuit Television* di area pengambilan bagasi guna memberi tahu penumpang perihal nomor *Conveyor Belt* pengambilan barang bawaannya.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif dan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan maskapai Garuda Indonesia di terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

**Tabel 1.** Analisis ServQual

Item	Kenyataan	Harapan	GAP	Keterangan
Petugas dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan dengan baik	4,50	4,42	0,08	Positif (Memenuhi Harapan)
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	4,42	4,33	0,09	Positif (Memenuhi Harapan)

Item	Kenyataan	Harapan	GAP	Keterangan
Fasilitas penanganan bagasi lengkap	4,65	4,45	0,20	Positif (Memenuhi Harapan)
Petugas memberikan tindakan yang cepat saat penumpang membutuhkan bantuan	4,50	4,33	0,17	Positif (Memenuhi Harapan)
Pelayanan petugas yang cepat dan tepat	4,51	4,49	0,02	Positif (Memenuhi Harapan)
Keamanan bagasi terjamin	4,51	4,39	0,12	Positif (Memenuhi Harapan)
Petugas sangat ramah kepada penumpang	4,61	4,51	0,10	Positif (Memenuhi Harapan)
Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	4,59	4,31	0,28	Positif (Memenuhi Harapan)
Pelayanan dan perhatian yang diberikan petugas sangat memuaskan	4,52	4,36	0,16	Positif (Memenuhi Harapan)

Dari hasil analisis di atas, didapatkan bahwa seluruh nilai GAP yang positif. Sehingga di dalam penelitian ini seluruh item atau indikator pada variabel kualitas pelayanan memenuhi harapan penumpang maskapai Garuda di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.

## 1. Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 2.** Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.392	3.465		7.906	.000
	Kualitas_Pelayanan	.164	.085	.196	1.940	.055

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Penumpang

Sesuai dengan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 26 yang dilampirkan di atas menunjukkan hasil bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 27,392 + 0,164X$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa :

a. Konstanta sebesar 27,392 menunjukkan bahwa nilai konsistensi dari kepuasan penumpang (Y) sebesar 27,392.

b. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,164 yang berarti bahwa setiap terjadi penambahan nilai kualitas pelayanan sebesar 1% maka kepuasan penumpang (Y) akan meningkat sebesar 0,164.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji T

**Tabel 3. Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.392	3.465		7.906	.000
	Kualitas_Pelayanan	.164	.085	.196	1.940	.055

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Penumpang

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil bahwa nilai THitung variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah sebesar 1,940. Nilai Ttabel pada taraf signifikansi 5% untuk jumlah df 96 adalah 1,661 (dapat dilihat pada lampiran Ttabel). Jadi di dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

## 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 <sup>a</sup>	.682	.665	1.516

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan hasil olah data yang dilampirkan di atas didapatkan hasil nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,682 atau sebesar 68,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh sebesar 68,2% terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sehingga terjadi korelasi yang kuat. Sedangkan sisanya ( 100% - 68,2% = 31,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## B. Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang mana data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 96 responden. Responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 53%, usia yang mendominasi 21 – 30 tahun sebesar 91%, pendidikan terakhir yang mendominasi Strata 1 sebesar 72%, pekerjaan yang mendominasi

pelajar / mahasiswa sebesar 77%, intensitas penggunaan pesawat Garuda yang mendominasi 1 kali yaitu sebesar 50%, dan untuk asal tempat tinggal yang mendominasi dalam penelitian ini adalah dari luar JABODETABEK yaitu sebesar 65%.

Hasil nilai GAP pada variabel kualitas pelayanan yang telah dilakukan kepada penumpang mendapatkan hasil yang positif di seluruh indikator nya. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh harapan penumpang telah terpenuhi dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) hal ini dibuktikan oleh hasil  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu sebesar 1,940. Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dibuktikan dengan hasil  $R^2$  sebesar 0,682 atau sebesar 68,2%.

Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Permana & Agustina (2021) dengan hasil penelitian bahwa pengawasan dan pelayanan fasilitas *Baggage Handling System* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang Garuda *Airline* di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dengan pengaruh 96,5%.

## Simpulan

*Baggage Handling System I* (BHS) adalah salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan penumpang di suatu bandar udara. Hal ini dilakukan dengan alasan bahwa penanganan bagasi merupakan salah satu hal penting yang dapat mempengaruhi persepsi penumpang terhadap suatu maskapai dan bandar udara. Oleh karena itu pihak Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng selalu melakukan pengecekan secara berkala terhadap fasilitas yang disediakan dan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan tentu sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan, dimana kualitas pelayanan *baggage handling system* memiliki peran terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng dengan hasil uji bahwa, kualitas pelayanan *Baggage Handling System* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dari hasil  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu sebesar 1,940. Kualitas pelayanan *Baggage Handling System* berpengaruh sebesar 68,2% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Daftar Pustaka

- Ade Yuli Kusuma Dewi, R. A. T. N. A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Albana, F., & Firdausy, D. M. (2022). Pengaruh Kinerja Penanganan Dan Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Rute Malang–Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 310-319.
- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh Pt Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Donni Priansa. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2016), *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Garuda Indonesia. Tentang Garuda Indonesia. Retrieved from : <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/about/index>. diakses 31 Oktober 2023
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. Latan, H. 2012. *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Irwansyah, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Kota Yogyakarta. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 66-74.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Oktyaninoor, S. (2021). *Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Pt. Garuda Angkasa Di Yogyakarta International Airport* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Permana, A. S., & Agustina, D. (2021). Pengaruh Pengawasan Dan Pelayanan Fasilitas Baggage Handling System (BHS) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Airline Di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(6), 696-704.
- Pratama, K. A. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT. OSG Indonesia* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MARCU BUANA).
- Schiffman & Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Setiarin, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Lost And Found Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan).

- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sinambela, Lijan Poltak dan Sarton Sinambela (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif - Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Sri Meyliasari, D. (2015). *Pengaruh Penanganan Bagasi Pada Unit Check In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute Lombok–Denpasar Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Sudyasjayanti, utami, pranatasari (2019). *Manajemen Jasa*. Penerbit :Salemba Empat
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit: Alfabeta, Bandung
- Sukma, V. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandarudara Supadio Pontianak* (Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39-44.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. *Undang-Undang (UU) Tentang Penerbangan*. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956. Jakarta