

Pengaruh Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng

Muhammad Isan Anadwi*, Fauzia Fahmi Yuniarti Nasution

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Proses pemindahan barang bawaan penumpang dari bandara keberangkatan ke tujuan dikenal dengan istilah penanganan bagasi. Kinerja suatu perusahaan sangat bergantung pada kemampuannya dalam memuaskan pelanggannya, karena hal ini dapat menambah nilai output perusahaan. Oleh karena itu, pelanggan akan merasa puas jika perusahaan bekerja sesuai harapan mereka; sebaliknya, mereka akan kecewa jika perusahaan tidak melakukan hal tersebut. Perusahaan perlu fokus menjaga kinerja penanganan bagasi yang baik agar tidak mengecewakan pelanggan yang menggunakan jasa maskapai dan menjaga kepuasan penumpang. Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA) telah menetapkan prosedur penanganan bagasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data melalui kuesioner dan telaah dokumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 26.0. Hasil penelitian yang diperoleh hasil thitung sebesar 7,714 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih rendah dari nilai signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa penanganan bagasi berpengaruh secara parsial terhadap penumpang. kepuasan terhadap Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Jadi H_a diterima dan H_o ditolak. Selain itu, penanganan bagasi (X) menyumbang 37,8% varians pada variabel dependen kepuasan penumpang (Y), sedangkan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini mempengaruhi 62,2% sisanya.

Kata kunci: Penanganan Bagasi, Kepuasan Penumpang, Garuda Indonesia, Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2624>

*Correspondence: Muhammad Isan

Anadwi

Email: isananadwi@gmail.com

Received: 01-05-2024

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: The process of moving passenger luggage from the departure airport to the destination is known as baggage handling. The performance of a company is highly dependent on its ability to satisfy its customers, as this can add value to the company's output. Therefore, customers will feel satisfied if the company performs to their expectations; conversely, they will be disappointed if the company does not do so. Companies need to focus on maintaining good baggage handling performance so as not to disappoint customers who use airline services and maintain passenger satisfaction. The International Air Transport Association (IATA) has established baggage handling procedures. In this study, the authors used quantitative research methodology to collect data through questionnaires and document reviews. The data collected was then analyzed using SPSS software version 26.0. The research results obtained by the tcount of 7.714 are greater than the ttable value of 1.984 and the significance value of 0.000 is lower than the significance value of 0.05, indicating that baggage handling has a partial effect on passenger satisfaction with Garuda Indonesia Airlines at Soekarno-Hatta International Airport Cengkareng. So H_a is accepted and H_o is rejected. In addition, baggage handling (X) accounts for 37.8% of the variance in the dependent variable passenger satisfaction (Y), while other variables not included in this study affect the remaining 62.2%.

Keywords: Baggage Handling, Passenger Satisfaction, Garuda Indonesia, Soekarno-Hatta Cengkareng International Airport.

Pendahuluan

Mengikuti kemajuan teknologi, alat transportasi yang digunakan masyarakat saat ini sudah cukup canggih dan modern, salah satunya adalah perjalanan udara. Karena efisiensi dan kecepatannya, perjalanan udara cukup populer di kalangan masyarakat saat ini, selain itu transportasi udara juga memiliki tingkat keamanan dan keselamatan yang sangat tinggi (Amarsaid, 2021; Diniyati, 2021; Garuda Indonesia, 2021). Transportasi udara juga mempermudah masyarakat untuk menjangkau tujuan antar daerah ataupun kota dan antar negara yang bisa dijangkau dengan waktu yang sangat cepat (Herawati, 2023). Saat ini sudah sangat banyak bandar udara yang ada di Indonesia, salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng (Anisa, 2022; Fathurrachman, 2023; Meyliasari, 2015; Oktyanoor, 2021).

Padatnya jadwal penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, sangat memungkinkan terjadinya berbagai macam masalah atau kesalahan yang disebabkan oleh penumpang ataupun dari pihak maskapai Garuda Indonesia, masalah yang terjadi seperti bagasi yang tertinggal ataupun rusak, tertukarnya bagasi milik penumpang, dan hilangnya bagasi penumpang (Fitrianto et al., 2015; Kalaivani, 2023; Noviantoro, 2022; Valarmathy, 2023).

Pada saat penumpang berada di tempat pengambilan bagasi, banyaknya penumpang yang mengalami bagasi miliknya rusak, hilang, dan tertukar, akibat atas kejadian tersebut penumpang merasa kurang puas akan pelayanan dari Maskapai Garuda Indonesia dan sering sekali penumpang melakukan komplain kepada pihak Maskapai Garuda Indonesia atas rusaknya bagasi, hilang, ataupun tertukarnya bagasi milik penumpang (Barth, 2021; Nielsen, 2020; Noel, 2021; Pisinger, 2020). Dari pihak Maskapai Garuda Indonesia selalu melakukan upaya agar penumpang merasa puas akan pelayanan penanganan bagasi yang telah diberikan oleh pihak Maskapai Garuda Indonesia, bentuk penanganan bagasi yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia kepada penumpang terkadang tidak membuat penumpang merasa puas akan kebijakan yang dikeluarkan atau ditetapkan oleh pihak maskapai, dan hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap penanganan bagasi yang mereka dapatkan (Loza, 2019; Rezaei, 2018; Singh, 2017; Türeli, 2019). Masalah tersebut bisa berdampak terhadap citra perusahaan Maskapai Garuda Indonesia itu sendiri, yang menyebabkan penumpang kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Metode

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data melalui kuesioner dan telaah dokumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 26.0 (Ghozali, 2018; Kawasati, 2019; Mulyono, 2019; Qomari, 2009; Suriani, 2023).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.659	4.439	.615	1.500	.137
TOTAL_X	.830	.108		7.714	.000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 26.0, 2024)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, diperoleh kesimpulan bahwa hasil uji t variabel penanganan bagasi (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) menunjukkan hasil t-hitung 7,714 lebih besar dari t-tabel 1,984 dan signifikansi sebesar 0,000 yang menyatakan bahwa signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil uji t tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, disimpulkan bahwa penanganan bagasi (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.371	3.869

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 26.0, 2024)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.10, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,378 atau 37,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu penanganan bagasi (X) dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 37,8%, sedangkan sisanya sebesar 62,2% (100% - 37,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Penelitian ini mengulas secara mendalam tentang kinerja operator *Ground Support Equipment* (GSE). Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah diteliti untuk menjawab suatu rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini. Berikut 2 pembahasan utama dalam penelitian ini yaitu:

A. Pengaruh Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Soekarno-Hatta Cengkareng

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang menggunakan uji regresi linear sederhana dengan menunjukkan hasil penanganan bagasi (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno- Hatta Cengkareng. Hal tersebut dibuktikan dari hasil koefisien regresi variabel penanganan bagasi (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) yang menunjukkan hasil positif.

Hasil dari uji t menunjukkan variabel kepuasan penumpang (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan menunjukkan hasil t-hitung 7,714 lebih besar dari t-tabel 1,984 dan signifikansi sebesar 0,000 yang menyatakan bahwa signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya adanya pengaruh antara variabel penanganan bagasi (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik penanganan bagasi yang dilakukan oleh Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta maka kepuasan penumpang juga akan semakin meningkat, oleh karena itu perhatian terhadap kepuasan penumpang ini sangat penting dalam upaya meningkatkan pengalaman positif para penumpang dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia.

B. Seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda di Bandar Udara Internasional Soekarno- Hatta

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi dengan hasil yang diperoleh nilai R-Square sebesar 0,378 atau 37,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu penanganan bagasi (X) dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan penumpang (Y) 37,8%, sedangkan sisanya sebesar 62,2% (100% - 37,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini berarti bahwa 37,8% pengaruh penanganan bagasi mencakup faktor-faktor seperti kecepatan layanan, keamanan, kemudahan, dan komunikasi. Sisanya, 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain tergantung pada banyak faktor yang berhubungan dengan pengalaman penumpang. Seperti *delay*, pelayanan publik, fasilitas dan kinerja para petugas yang ada di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Penelitian ini menggaris bawahi pentingnya berbagai aspek pelayanan dalam industri penerbangan untuk meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Berdasarkan dari data yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengujian dengan menggunakan model regresi linear sederhana, maka diperoleh hasil dan dapat ditarik kesimpulan penelitian ini bahwa, berdasarkan hasil dari uji t, penanganan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil t- hitung 7,714 lebih besar dari t-tabel 1,984 dan signifikansi sebesar 0,000 yang menyatakan bahwa signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi, diketahui bahwa nilai R-Square sebesar 0,378 atau 37,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu penanganan bagasi (X) dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan penumpang (Y) 37,8%, sedangkan sisanya sebesar 62,2% (100% - 37,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Amarsaid, D. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*.
- Anisa, S. N. (2022). *Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Citilink di PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng*.
- Barth, T. C. (2021). Baggage Carousel Assignment at Airports: Model and Case Study. *Operations Research Forum*, 2(1). <https://doi.org/10.1007/s43069-020-00040-1>
- Diniyati, N. (2021). *Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya*.
- Fathurrachman, F. H. (2023). *Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Kepuasan Penumpang Dari PT. Kokapura Avia di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang*.
- Fitrianto, M. B., Darmanto, D., & Syafa'at, I. (2015). Pengujian Koefisien Gesek Permukaan Plat Baja ST 37 pada Bidang Miring Terhadap Viskositas Pelumas dan Kekasaran Permukaan. *Jurnal Ilmiah Momentum*, 11(1).
- Garuda Indonesia. (2021). *Customer Care Policy: Baggage Irregularity Claim*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Herawati, E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Hidden Valey Hills. Kabupaten Purwakarta*, 11.
- Kalaivani, N. (2023). Enhancing Air Travel with IoT: Smart Airports and Passenger Experience. *7th International Conference on Electronics, Communication and Aerospace Technology, ICECA 2023 - Proceedings*, 1300–1305. <https://doi.org/10.1109/ICECA58529.2023.10394746>
- Kawasati. (2019). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kuantitatif*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri.

- Loza, K. E. B. (2019). Simulation of baggage delivery management for an increase in demand in a Mexican airport. *31st European Modeling and Simulation Symposium, EMSS 2019*, 268–275.
- Meyliasari, D. S. (2015). *Pengaruh Penangan Bagasi Pada Unit Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute Lombok-Denpasar di Bandar Udara Internasional Lombok Praya*.
- Mulyono, D. (2019). Analisis Uji Asumsi Klasik. *Management*.
- Nielsen, A. (2020). Self-service and automation for increasing capacity, flow and satisfaction. *Journal of Airport Management*, 14(4), 386–402.
- Noel, S. (2021). A Smart IoT based real-time system to Minimize Mishandled Luggage at Airports. *Proceedings - 5th International Conference on Computing Methodologies and Communication, ICCMC 2021*, 377–384. <https://doi.org/10.1109/ICCMC51019.2021.9418041>
- Noviantoro, T. (2022). Investigating airline passenger satisfaction: Data mining method. *Research in Transportation Business and Management*, 43. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100726>
- Oktyanoor, S. (2021). *Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta Internasional Airport*.
- Pisinger, D. (2020). Advanced algorithms for improved baggage handling. *Journal of Airport Management*, 14(3), 280–290.
- Qomari, R. (2009). Teknik Analisis Data Kuantitatif Dalam Penelitian Kependidikan. *Jurnal Pemikiran Alternatif Kependidikan*, 13, 527–539.
- Rezaei, J. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>
- Singh, A. (2017). Baggage tracing and handling system using RFID and IoT for airports. *International Conference on Computing, Analytics and Security Trends, CAST 2016*, 466–470. <https://doi.org/10.1109/CAST.2016.7915014>
- Suriani, N. (2023). Konsep Populasi dan Sampling. *Volume 1*.
- Türeli, N. (2019). An Analysis of Importance of Innovatice Behaviors of Ground Handling Human Resources in Ensuring Customer Satisfaction. *Procedia Computer Science*, 158, 1077–1087. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.149>
- Valarmathy, S. (2023). Intelligent Baggage Management in Airports: A Cognitive IoT Approach for Real-Time Tracking, Optimization, and Passenger Engagement. *7th International Conference on Electronics, Communication and Aerospace Technology, ICECA 2023 - Proceedings*, 1876–1880. <https://doi.org/10.1109/ICECA58529.2023.10395201>