

# Pengaruh Penanganan Bagasi yang Hilang terhadap Kepuasan Penumpang di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Muhammad Robih Naufaleanto\*, Eny Sri Haryati

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Permasalahan bagasi hilang tentu sangat berdampak kepada tingkat kepuasan penumpang, dan penumpang tentu sangat merasakan bagaimana penanganan petugas yang diberikan. Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki unit yang bertanggung jawab dalam segala penanganan bagasi termasuk penanganan bagasi yang hilang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah penanganan bagasi yang hilang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penanganan bagasi yang hilang terhadap kepuasan penumpang di PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung yaitu melalui observasi, dokumentasi, dan pengisian kuesioner yang disebar kepada 80 penumpang yang pernah mengalami kehilangan bagasi sejak bulan Januari 2023 sampai dengan Januari 2024. Penulis dapat menjelaskan bahwa terdapat pengaruh penanganan bagasi yang hilang terhadap kepuasan penumpang, hal ini berarti hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Selanjutnya pada uji T untuk menentukan berpengaruh atau tidaknya variabel bebas terhadap variabel terikatnya, dari tabel koefisien dapat diketahui adanya keefektifan yang signifikan antara independen X (penanganan bagasi yang hilang) terhadap variabel dependen Y (kepuasan penumpang) dengan perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, dan mendapat nilai sebesar 71,3 dan selebihnya 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis bahas di dalam penelitian.

**Kata kunci:** Penanganan Bagasi, Kepuasan Penumpang, *Lost and Found*.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2675>

\*Correspondence: Muhammad Robih Naufaleanto

Email: [robihnaufaleant2002@gmail.com](mailto:robihnaufaleant2002@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 problem of lost baggage certainly greatly impacts the level of passenger satisfaction, and passengers certainly feel how the handling of the officers provided. Jenderal Ahmad Yani Semarang International Airport has a unit that is responsible for all baggage handling including handling lost baggage. The purpose of this study is to determine whether the handling of lost baggage affects the level of passenger satisfaction, to find out how much influence the handling of lost baggage has on passenger satisfaction at PT Kokapura Jenderal Ahmad Yani Semarang International Airport. In this study using quantitative methods using data collection techniques obtained directly, namely through observation, documentation, and filling out questionnaires distributed to 80 passengers who have experienced lost luggage from January 2023 to January 2024. The author can explain that there is an effect of handling lost baggage on passenger satisfaction, this means that the  $H_0$  hypothesis is rejected and  $H_a$  is accepted. Furthermore, in the T test to determine whether or not the independent variable has an effect on the dependent variable, from the coefficient table it can be seen that there is a significant effectiveness between the independent X (handling of lost baggage) on the dependent variable Y (passenger satisfaction) with the calculation of the coefficient of determination ( $R^2$ ) to measure how much influence the independent variable has on the dependent variable, and gets a value of 71.3 and the remaining 28.7% is influenced by other factors that the author does not discuss in the study.

**Keywords:** Baggage Handling, Passenger Satisfaction, *Lost and Found*.

## Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat pesat dan beragam. Hal ini jelas dirasakan dalam dunia penerbangan, baik penerbangan domestik maupun internasional. Pelanggan juga merasakan kebutuhan untuk melakukan perjalanan ketika memilih layanan transportasi yang dirasa dapat mengantarkan mereka ke tempat tujuan dengan cepat, aman, dan memenuhi kebutuhan finansial. Hal - hal tersebut merupakan suatu bentuk pertimbangan yang bahkan menuntut perusahaan *ground handling* dan berbagai maskapai penerbangan untuk memberikan solusi terhadap permintaan pasar yang semakin banyak akan kebutuhannya menggunakan transportasi udara. Annisa (2018).

Perusahaan *ground handling* dan maskapai penerbangan berupaya meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Sejumlah langkah strategis telah dilakukan kedua belah pihak untuk meraih kepercayaan dan kepuasan penumpang yang mempunyai kebutuhan nyata akan transportasi udara. Permintaan pasar yang banyak akan kebutuhannya memakai transportasi udara dipacu oleh salah satu alasan yaitu efisiensi waktu, Ariessanti dkk (2019).

Banyaknya masyarakat yang memiliki kebutuhan untuk menggunakan jasa transportasi udara ini pun memiliki dampak yang baik, diantaranya menghasilkan atau memperoleh keuntungan yang besar untuk perekonomian di bidang penerbangan. Selain meningkatkan minat penumpang terhadap layanan transportasi ini, hal ini juga berdampak pada jumlah barang bawaan atau bagasi yang dibawa oleh penumpang, dan terjadinya kasus terkait permasalahan bagasi antara lain bagasi penumpang yang hilang ketika sampai di bandara tujuan.

Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai unit *lost and found* yaitu pihak yang bertanggung jawab mengenai permasalahan bagasi penumpang, karena merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi penumpang. Pelayanan yang baik tentunya akan meninggalkan kesan positif bagi penumpang. Berdasarkan jumlah data permasalahan bagasi dari PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, sebagai berikut:

**Tabel 1.** Data permasalahan bagasi

Bulan	Bagasi Hilang
Januari	46
Februari	19
Maret	27
April	25
Mei	23
Juni	19
Juli	33
Agustus	43
September	41

Bulan	Bagasi Hilang
Oktober	28
November	31
Desember	27
Januari	26
<b>Total</b>	<b>388</b>

Atas dasar jumlah data di atas dari bulan ke bulan masih terdapat permasalahan bagasi hilang, dan tentu sangat berdampak kepada tingkat kepuasan penumpang, dan tentu sangat merasakan apakah penanganan bagasi yang hilang memuaskan atau tidaknya terkait dengan penanganan bagasi yang hilang

## Metode

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung yaitu melalui observasi, dokumentasi, dan pengisian kuesioner yang disebarakan kepada 80 penumpang yang pernah mengalami kehilangan bagasi sejak bulan Januari 2023 sampai dengan Januari 2024.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil

**Tabel 2.** Hasil Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized		t	Sig.
	Unstandardized		d			
	B	Std. Error	Beta	Coefficients		
1 (Constant)	10,448	2,262			4,618	,000
Penanganan Bagasi Hilang	,744	,053	,845		13,929	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil pengujian hipotesis tersebut, uji t nilai signifikansi X terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,5$  dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan bagasi hilang (X) dan kepuasan penumpang (Y). Dapat ditarik kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya ada pengaruh antara variabel penanganan bagasi yang hilang (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, dengan membandingkan signifikan dengan 0,05.

**Tabel 3.** Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,845 <sup>a</sup>	,713	,710	3,311

a. Predictors: (Constant), Penanganan Bagasi Hilang

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai korelasi R Square sebesar 0,713. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan bagasi yang hilang memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebesar 0,713 atau 71,3% dan 28,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

1. Apakah penanganan bagasi yang hilang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

Dengan data yang peneliti dapatkan dari hasil kuesioner yang telah peneliti sebar kepada 80 responden masing-masing pernyataan variabel independen (X) 10 pernyataan dan variabel dependen (Y) 10 pernyataan dengan jumlah 20 pernyataan. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan aplikasi IBM SPSS STATISTICS 23, pada pengujian regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai sebesar 0,845, yang artinya nilai interval korelasi kuat. Hal ini berarti bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga menunjukkan hasil bahwa prosedur penanganan bagasi yang hilang memberikan dampak adanya pengaruh kepuasan penumpang pada PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Kesimpulan dari hasil analisis Uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa nilai signifikannya yaitu  $0,00 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen X (Pengaruh Penanganan Bagasi Yang Hilang) yang dilakukan oleh unit *lost and found* di PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, mempunyai nilai yang signifikan. Maka hal ini memberikan arti bahwa penanganan bagasi yang hilang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memberikan dampak memuaskan bagi penumpang atau Perusahaan PT. Kokapura sudah bekerja maksimal sesuai dengan SOP dan disertai faktor lainnya yang mendukung, maka dari itu penulis menarik kesimpulan bahwa penanganan bagasi yang hilang di PT. Kokapura

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

2. Seberapa besar pengaruh penanganan bagasi yang hilang terhadap kepuasan penumpang di PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

Dari hasil pengujian uji koefisien determinasi mendapatkan nilai R sebesar 0,845 dengan hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendapatkan nilai sebesar 0,713 jika di persentasekan sama dengan 71,3%. Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) memiliki nilai efektif sebesar 71,3 dan selebihnya 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis bahas di dalam penelitian ini.

## 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

- Airport Handling Manual (AHM 810) tentang IATA Standard Ground Handling Agreement, Annex A Ground Handling Service, Section 4, Sub Section 4 (Ref AHM 18 Tahun 1998).
- Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar Udara.
- Annisa, N. (2018). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran (Balance Score Card). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(9), 61-74.
- Ariessanti, H. D., Martono, M., & Widiarto, J. (2019). Sistem Pembuangan Sampah Otomatis Berbasis IOT Menggunakan Mikrokontroler pada SMAN 14 Kab. Tangerang. *Creative*

- Communication and Innovative Technology Journal, 12(2), 229-240.
- Atmadjati, A. (2014). Manajemen Operasional Bandar Udara. Deepublish.
- Atmadjati, A. (2018). Sinopsis Dunia Bisnis Penerbangan Indonesia 2013 S. Deepublish.
- Atmadjati. (2015). Evaluasi Pengisian Bahan Bakar Khusus Ground Support Equipment (GSE) di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sky East Education of Aviation Science and Tecnology.
- Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani (IATA: SRG, ICAO: WAHS).
- Diniyati, N. (2021). PENGARUH PENANGANAN BAGASI RUSAK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK PRAYA. <https://digilib.sttkd.ac.id/1817/>.
- Fathurrachman, F. H. (2023). Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(3), 132-151.
- Febryana Disastra, I. (2022). PENGARUH PENANGANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK OLEH PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNAS. <https://digilib.sttkd.ac.id/2652/>.
- Hilmy Fathurrachman, F. (2023). Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. [e-journal.nalanda/jkpu/article/view/234](http://e-journal.nalanda/jkpu/article/view/234).
- Jansen, L., Weber, T., Kraaykamp, G., & Verbakel, E. (2016). Perceived fairness of the division of household labor: A comparative study in 29 countries. *International Journal of Comparative Sociology*, 57(1-2), 53-68.
- Menurut (SOP Angkasa Aviiasi Servis) dalam Penanganan Proses Bagasi dan Penyelesaian Irregularities Bagasi.
- Octyaninoor, S. (2021). ANALISIS PENANGANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA PT. GAPURA ANGKASA DI YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT. <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/1744>.
- Oliver. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*. Vol. 01 No 02.
- Perhubungan, D. (2001). PP No 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- Setiarini, D. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS LOST AND FOUND PADA MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI. <https://digilib.sttkd.ac.id/1762/>.
- Sugiyono. (2014). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Yayasan Pendidikan Islam* Vol. 1 No. 2.
- Sugiyono. (2015). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pada PT Garuda Indonesia Tbk dan PT AirAsia Indonesia Tbk Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Sugiyono. (2015). PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi* Vol 2

- No 1 (2018).
- Sugiyono. (2015). Pengaruh Love Of Money dan Machiavellian Terhadap Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi Vol4, No 2. Jurnal Nominal.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & R&D. Bandung: Alfabeta. . JOLMA.
- Sugiyono. (2017). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Garuda Indonesia Bandung. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/>.
- Sugiyono. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Journal of Entrepreneurship Management and Industry.
- Sugiono. (2017). Konsep Value For Money untuk Pengukuran Kinerja pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang Vol.2, No.1. Jurnal IAKP.
- Sugiyono. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Sugiyono. (2018). Analisis Pelayanan Joumpa PT. Gapura Angkasa dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Husein Sastra. Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 2 September 2022 P-ISSN: 1978-0184 E-ISSN: 2723-2328.
- Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian. Jakarta, CV. Budi Utama.
- Sugiyono. (2018). Pengaruh Koordinasi Perum LPPNPI Unit Pelayanan Navigasi Penerbangan Dengan Station Meteorologi Terhadap Pelayanan Navigasi Penerbangan Di Bandar Udara Yuvai Semarang Long Bawan. <https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1026>.
- Sugiyono. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Langit Biru Tangerang. Journal Ainarapress.
- Sugiyono. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROSES PELAYANAN CHECK-IN OLEH PT.GAPURA ANGKASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO. [digilib.sttkd.ac.id/1736/](http://digilib.sttkd.ac.id/1736/)
- Sugiyono. (2019). Analisis Dampak Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Pertama Terhadap Penumpang Moda Transportasi Udara di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Jurnal UPY.
- Sugiyono. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi Oleh PT. Langgeng Buana Perkasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Ground Handling Girgantara Vol 5 No 01.
- Sutarwati, S. (2015). Surhanudin, "Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Angkutan Udara Mengenai Bagasi Hilang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisumarmo Solo,". J. Manaj. Dirgant, 8(77), 1-10.
- Tjiptono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Penyabungan . Jurnal Misi ipts.
- Undang-Undang No 15 tahun 1992 tentang penerbangan dan PP No. 70 tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan.