



Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check in Counter* terhadap Kepuasan Penumpang pada Waktu *Peak Hour* di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin

Wulan Dari*, Irwina Meilani

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Dampak yang terjadi dari meningkatnya jumlah penumpang di bandar udara dapat menyebabkan penumpukan di beberapa area pada saat proses menjelang keberangkatan seperti di area *check-in counter*. Unit ini memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada layanan *check-in counter* yaitu antara lain ramah dan cepat tanggap (*responsif*). Unit *check-in counter* merupakan kegiatan operasional pertama yang dilakukan di bandar udara. Oleh karena itu, pelayanan di unit *check-in counter* harus benar-benar diperhatikan dan dilaksanakan dengan seoptimal mungkin. Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dengan metode angket/kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk pengambilan sampel sebanyak 100 responden diberikan kepada penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil Uji T dengan nilai signifikansi 0,00 yang berarti H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Syamsudin Noor Banjarmasin. Dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 63,6%. Dimana nilai signifikansi uji T sebesar 0,000 lebih kecil dari konstanta 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

Kata kunci: *Check-in counter*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.2786>

*Correspondence: Wulan Dari

Email: wulandari@gmail.com

Received: 01-08-2024

Accepted: 15-09-2024

Published: 31-10-2024



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 impact that occurs from the increasing number of passengers at the airport can cause accumulation in several areas during the process before departure, such as in the check-in counter area. This unit has duties and functions in accordance with the quality of service towards passenger satisfaction at the check-in counter service, namely, among other things, being friendly and responsive. The check-in counter unit is the first operational activity carried out at the airport. Therefore, service at the check-in counter unit must be really paid attention to and carried out as optimally as possible. This research uses a quantitative approach with a questionnaire/questionnaire method. A questionnaire is a data collection technique that is carried out by giving a set of questions or written statements to respondents to answer. For sampling, 100 respondents were given to passengers in the departure waiting room. The data collection techniques used were questionnaires, documentation and literature study. The analysis method in this research uses a simple linear regression analysis method. The results of the research show that the results of the T Test have a significance value of 0.00, which means H_0 is rejected, H_a is accepted, which means there is a significant influence between service quality and passenger satisfaction in Syamsudin Noor Banjarmasin. And the magnitude of the influence of service quality on passenger satisfaction is 63.6%. Where the significance value of the T test is 0.000, which is smaller than the constant 0.05. so it can be concluded that the service quality variable (X) influences the passenger satisfaction variable (Y).

Keywords: *Check-in Counter*, Service Quality, Passengers Satisfaction

Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat pada transportasi udara membuat penyelenggara jasa transportasi udara harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara. Dampak yang terjadi dari meningkatnya jumlah penumpang di bandar udara dapat menyebabkan penumpukan di beberapa area pada saat proses menjelang keberangkatan. Salah satu area yang sering terjadi penumpukan adalah di area *check-in counter*, Sebelum melakukan perjalanan menggunakan pesawat terbang, penumpang harus melakukan proses *check-in* terlebih dahulu untuk mendapatkan *boarding pass* dan memasukkan bagasi. Tentu dalam hal ini penumpang ingin proses *check-in* dapat berjalan dengan baik dan cepat agar tidak menghambat perjalanan mereka.

Akan tetapi, karena sering terjadinya penumpukan di area *check-in counter* hal itu membuat antrian yang cukup panjang dan menghambat proses *check-in*. Selain dikarenakan jumlah penumpang yang meningkat, penumpukan juga bisa terjadi karena jadwal keberangkatan pada waktu yang bersamaan, Hal ini sering terjadi pada jam-jam sibuk di suatu bandara. Bandar udara memiliki jam-jam sibuk dimana pesawat datang dan berangkat secara berurutan dan beruntun, Waktu-waktu ini disebut *peak hour*. Peningkatan jumlah penumpang disesuaikan dengan laporan PT. Angkasa Pura I yang dimana setiap tahun tentunya jumlah penumpang akan semakin meningkat tentunya ini juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan petugas *check-in counter* seperti kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan jasa kepada penumpang pada waktu *peak hours* yang merupakan jam sibuk bandar udara.

Metode

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan penelitian yaitu pada tanggal 1 Februari sampai 30 Februari 2024, Tempat penelitian di Unit *Airport Operation Landside Terminal & Service Improvement* di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin dan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Penelitian ini untuk membuktikan adanya pengaruh variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen (X) terdiri dari kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya (Y) yaitu kepuasan penumpang. Teknik penumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2019) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Pengukuran dengan menggunakan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skala nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skala nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2019

Hasil dan Pembahasan

Perolehan data dianalisis menggunakan *software* SPSS 26. Data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pengguna jasa Bandar Udara Syamsudin Noor . Perolehan data berdasarkan pada setiap pertanyaan kuesioner yang berisi 22 pertanyaan mengenai Pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang pada waktu *peak hour* dengan data sebanyak 100 responden.

Tabel 2. Definisi, Indikator, dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 2. Berwujud (<i>Tangibles</i>) 3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	Diukur dengan menggunakan skala Likert
2	Kepuasan penumpang	Oliver (2019) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan/penumpang adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Pembelian Ulang 3. Ketersediaan Untuk Merekomendasi 	Diukur dengan menggunakan skala Likert

Sumber: Data diolah (2024)

Gambaran umum karakteristik responden dalam penelitian ini ditampilkan dalam Tabel 3. Berdasarkan data pada Tabel 3 tersebut, mayoritas responden diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 41 % dan perempuan 59%, sehingga dari 100

orang responden dengan pengguna pelayanan *check-in counter* perempuan sebanyak 59 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kriteria	Jumlah (n=100)	Persentase
Usia	17 - 25 tahun	46	46%
	26 - 35 tahun	30	30%
	36 - 45 tahun	17	17%
	> 46 tahun	7	7%
	SD	4	4%
Pendidikan	SMP	7	7%
	SMA	43	43%
	D1/D2/D3/D4	15	15%
	S1/S2	5	5%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	41	41%
	Perempuan	59	59%

Sumber: Data diolah (2024).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas yang digunakan adalah Korelasi Pearson. Signifikansi Korelasi Pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016). Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut: Apabila signifikansi hasil korelasi $< 0,05$ (5%) maka kuesioner dinyatakan valid, Apabila signifikansi hasil korelasi $> 0,05$ (5%) maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Hasil uji yang didapatkan dari 30 pernyataan untuk hasil uji variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) dinyatakan valid dengan memperoleh nilai signifikansi 0,00. Jika dilihat dari rumus uji validitas $0,00 < 0,05$ maka kuesioner dinyatakan valid.

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Reliabilitas diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha (Ghozali, 2016). Kriteria dalam menentukan reliabilitas yaitu: Apabila nilai $\alpha > 0,60$ = reliabel atau konsisten, Apabila nilai $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel atau tidak konsisten.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien *cronbach's alpha* 0,921 $> 0,60$ menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel mandiri mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam penelitian ini diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26, hasilnya ditunjukkan pada Tabel 4 yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,088 + 0,365X$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 8,088 memiliki arti bahwa konsistensi variabel kepuasan penumpang (y) adalah 8,088 Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,365 yang menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,365. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) adalah positif. sehingga dapat diartikan arah pengaruh variabel X dan Y positif. Berdasarkan hasil dari uji regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas *check-in* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada waktu *peak hour* di bandar udara Syamsudin Noor Banjarmasin.

Uji T (Uji Parsial)

Tabel 4. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.088	3.062		2.642	.001
	Kualitas Pelayanan	.365	.046	.613	7.683	.000

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel di atas diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) sehingga H_0 ditolak.

Berdasarkan nilai T_{hitung} sebesar 7,683 sehingga dapat diartikan bahwa variabel independen (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	.636	.634	3.39716

a Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas, tabel korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,613 dari output tersebut diperoleh nilai R Square sebesar 0,636 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang) adalah sebesar 63,6%.

Simpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dalam melayani penumpang pada saat *check-in* di waktu *peak hour*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 0,636 yang berarti bahwa variabel Kualitas pelayanan petugas *Check in Counter* memberikan pengaruh sebesar 63,6% terhadap kepuasan penumpang dan sebesar 37,4% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan bagi Bandar udara Syamsudin Noor Banjarmasin terutama di bagian *check-in counter* hendaknya lebih memperhatikan pada kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan. karena variabel tersebut berpengaruh dan sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menjadikan sebagai sarana informasi, hasil penelitian ini bisa di perluas lagi dengan menambah variabel maupun sampel.

Daftar Pustaka

- Apriliansa, A. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498-504.
- Astuti, A. F., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Ground Handling Dirgantara*, 4(02), 335-343.
- Helmy, M. (2021). *Analisis Tingkat Pelayanan Check-in Counter Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kurniawan, A., & Purwaningrum, I. S. (2019). Kajian Kebutuhan Check-In Counter Domestik Pada Jam Sibuk (Peak Hour) Dengan Menggunakan Service Time Di Bandar Udara International Minangkabau Padang. *Langit Biru: Jurnal Ilmiah Aviasi*, 12(1), 143-152.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia dan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: Kep/30/IX/1975, No KM/598/5/Phb-75 dan No. Kep. 927.a/MK/IV/8/1975.Pa
- Mukarom, Zaenal., & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Pendi, P. (2017). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Yogyakarta: Deepublish
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.
- Presiden Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta : Presiden Republik Indonesia
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. CV. Alfabeta.
- Riyanto dan Hermawan (2020). *Penelitian Kuantitatif*. Deepublish Publisher
- Sembiring, E. K., Martadinata, M. I., Sunardi, S., & Suryan, V. (2023, November). Pengaruh Pelayanan Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Jam Sibuk Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. In *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)* (Vol. 7, No. 1).
- Sinambela, L. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Soegiri, H., Putri, K. A., & Asj'ari, R. F. (2019). Analisa Tingkat Pelayanan Check-in di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta Terhadap Kepuasan Penumpang. *Approach: Jurnal Teknologi Penerbangan*, 3(1), 62-69.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta
- Sujarweni, V.W. (2020). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.