



Pengaruh Kinerja Petugas *Check-in Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Pelita Air PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Adam Chorry Revandha*, Andi Syaputra

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Sebagai salah satu bandar udara tersibuk ke 3 di Indonesia dan PT. Gapura Angkasa yang bergerak di bidang *ground handling* mendukung operasional maskapai Pelita Air yang baru beroperasi di tahun 2022. Kinerja petugas *check-in counter* sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpang, meliputi proses verifikasi tiket, penanganan bagasi, dan penyediaan informasi penerbangan sangat penting dalam memastikan pengalaman penumpang dalam melakukan perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh kinerja petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang pelita air. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan maskapai Pelita Air Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menyimpulkan hasil bahwa kinerja petugas *check-in counter* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, variabel (X) memiliki pengaruh sangat lemah terhadap variabel (Y) sebesar 1,6% sedangkan sisanya 98,4% di pengaruhi variabel lain. Hal ini di buktikan dengan hasil Thitung < Ttabel yaitu -1.128.

Kata kunci: Kinerja Petugas *Check-In Counter*, Kepuasan Penumpang, Pelita Air, PT. Gapura Angkasa

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.2794>

*Correspondence: Adam Chorry

Revandha

Email:

adamchorry.revandha@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: Surabaya Juanda International Airport as one of the 3rd busiest airports in Indonesia and PT.Gapura Angkasa which is engaged in ground handling supports the operations of the new Pelita Air airline operating in 2022. The performance of check-in counter officers is very important in providing satisfactory service to passengers, including the process of verifying tickets, handling luggage, and providing flight information is very important in ensuring the passenger experience in traveling. This study aims to determine how influential the performance of check in counter officers is on the satisfaction of Pelita Air passengers. This study uses quantitative methods and the types of data used are primary data and secondary data. The data collection technique used for this research is the distribution of questionnaires, the sample in this study were passengers who had used the Pelita Air airline at Juanda International Airport Surabaya. This study concluded the results that the performance of check-in counter officers has no effect on passenger satisfaction, variable (X) has a very weak influence on variable (Y) of 1.6% while the remaining 98.4% is influenced by other variables. This is evidenced by the results of Thitung < Table, namely -1,128.

Keywords: Officer Performance, Passenger Satisfaction, Pelita Air, PT.Gapura Angkasa

Pendahuluan

Bandar Udara di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat cepat di era globalisasi ini. Ditandai semakin banyaknya Bandar Udara baru. Baik Bandar Udara perintis atau bandara internasional. Dalam hal ini bandara tidak dapat memisahkan peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia suatu perusahaan adalah asetnya yang paling berharga. Banyaknya pelaku usaha dan maskapai penerbangan yang menawarkan jasa penerbangan pada beberapa rute domestik dan internasional membuktikan pesatnya perkembangan industri penerbangan saat ini. Perusahaan yang menawarkan jasa penerbangan antara lain Lion Air, Citilink, Sriwijaya, Garuda Indonesia, Pelita Air, dan AirAsia. Kehadiran prasarana dan sarana yang menunjang operasional penerbangan menjadi salah satu unsur yang menunjang kelancaran operasional sektor penerbangan. Perusahaan PT. Gapura Angkasa salah satunya. Tiga perusahaan, PT Garuda Indonesia (Persero), Angkasa Pura Airports, dan PT Angkasa Pura II, mendirikan PT. Gapura Angkasa, sebuah perusahaan penerbangan yang mengkhususkan diri pada operasi *ground handling*, pada tahun 1998. Layanan *ground handling*, seperti pengangkutan dan pergudangan, penanganan penumpang dan bagasi, operasional penerbangan, dan servis pesawat, disediakan oleh PT Gapura Angkasa kepada maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia. Sesuai situs resmi PT. Gapura Angkasa, terdapat enam puluh satu kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Banyak maskapai penerbangan, antara lain Garuda Indonesia Airlines, Citilink Airlines, Pelita Air Airlines, Nam Air Airlines, dan Sriwijaya Air Airlines, menggunakan PT. Gapura Angkasa yang bermarkas di Bandara Internasional Juanda, Surabaya untuk memenuhi kebutuhan *ground handling* mereka.

Karena letak kawasan Surabaya yang sangat strategis karena menghubungkan berbagai tempat yang sering dikunjungi wisatawan baik domestik maupun internasional, tergantung tujuannya, Bandara Internasional Juanda Surabaya termasuk bandara tersibuk ketiga di Indonesia. Setiap hari terdapat kepadatan pengunjung yang nyata, dan pada akhir pekan serta hari libur bahkan terjadi peningkatan pengunjung yang nyata. Pelita Air adalah salah satu maskapai penerbangan yang mengalami lonjakan lalu lintas di akhir pekan. Saat ini Pelita Air hanya mengoperasikan lima atau enam penerbangan setiap harinya dengan rute Surabaya-Jakarta, padahal volume animo penumpang hariannya tinggi. Salah satu divisi dari Pertamina Corporation yang bergerak di bidang penerbangan disebut Pelita Air. Saat ini, Pelita Air menawarkan penerbangan penumpang terjadwal di berbagai rute ke Jakarta, Surabaya, Pontianak, dan Lampung selain layanan kargo. Baru pada tahun 2022, Bandara Juanda di Surabaya, maskapai Pelita Air yang berbasis di Surabaya, mampu membujuk calon pelanggan untuk menggunakan layanannya. Hal ini tidak lepas dari pendekatan Pelita Air dalam mengelola dan memberikan layanan optimal kepada setiap pelanggannya.

Check-in adalah proses layanan tiket lanjutan dimana penumpang melalui prosedur ini untuk mengambil tiket dan melabel bagasi penumpang. Dalam proses ini, penumpang menunjukkan tiket atau *code booking* tiket penerbangan dan identitas penumpang untuk mendapatkan *boarding pass*. Layanan konter *check-in* merupakan layanan pertama yang diberikan untuk kegiatan operasional di bandar udara. Pelayanan di konter *check-in* harus dilakukan dengan sebaik mungkin. Seorang Supervisor perlu memperhatikan kinerja mereka agar benar-benar menguasai tugas yang ada. Dengan kemajuan dan peningkatan pengguna jasa penerbangan, maka perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan perlu meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan secara profesional dan berkualitas untuk kepuasan pelanggan. Sebagai maskapai yang masih baru beroperasi di Bandar Udara Juanda Surabaya pada tahun 2022, Pelita Air telah membuktikan kepada persepsi bahwa maskapai yang baru beroperasi masih sulit di percaya untuk menggunakan jasanya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam persaingan di bidang jasa penerbangan. Kinerja merupakan Suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Dengan meningkatnya kinerja para pegawai maka pelayanan akan meningkat melebihi standar pelayanan dan dapat memenuhi setiap kebutuhan yang diperlukan oleh para pelanggan. Indikator kinerja berupa kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang dihadapi konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan mereka dan keinginan mereka terpenuhi seperti yang diharapkan. Sehingga kualitas pelayan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan dan menjadi prioritas yang harus diutamakan perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. faktor penting kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Maskapai Pelita Air yang terletak di Bandar Udara Juanda Surabaya masih tergolong baru beroperasi para pengunjung masih ragu untuk menggunakan jasanya mulai dari kurangnya informasi tentang jadwal penerbangan, biaya tambahan dan aturan maskapai bisa membuat penumpang ragu. Petugas *check-in* berperan untuk memberikan informasi tentang jadwal penerbangan, pintu keberangkatan, aturan bagasi dan memberikan bantuan kepada penumpang yang membutuhkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penumpang agar para penumpang tidak ragu menggunakan maskapai Pelita Air. Harapan penumpang terhadap kinerja petugas untuk memberikan bantuan jika ada pertanyaan atau masalah terhadap kebutuhan khusus penumpang. Peneliti ingin meneliti

tentang pengaruh kinerja petugas *check-in counter* di PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan berfokus ke bagian *check-in counter* maskapai Garuda Air.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis data yang digunakan yaitu data primer berupa angket yang di sebarakan kepada para penumpang maskapai Garuda Air Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan data sekunder berupa jurnal, artikel dan situs resmi. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan maskapai Garuda Air Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sejumlah 80 responden.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

Tabel 1. Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.811	3.460	8.904	<,001
	Total_X1	-.123	.109	-.127	.263

a. Dependent Variable: Total_Y1

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil bahwa nilai T_{hitung} variabel Kinerja (X) adalah sebesar -1.128 . Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ pada nilai signifikansi $0,263$ ($0,263 > 0,05$) untuk jumlah df 80 adalah 1.664 (dapat dilihat pada lampiran T_{tabel}). Jadi di dalam penelitian ini kinerja (X) berpengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang (Y).

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.127 ^a	.016	.003	1.283

a. Predictors: (Constant), Total_X1

Berdasarkan hasil olah data yang dilampirkan di atas didapatkan hasil nilai R^2 sebesar $0,016$ atau sebesar $1,6\%$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja (X) berpengaruh sebesar $1,6\%$ terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sehingga terjadi korelasi yang sangat

lemah. Sedangkan sisanya ($100\% - 1,6\% = 98,4\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kinerja petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya hasil yang di dapatkan di atas menunjukkan penting bagi petugas *check-in counter* untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh sebagai berikut:

Hasil pengaruh kinerja terhadap kepuasan penumpang diperoleh nilai t hitung sebesar -1.128 berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa t hitung $< t$ tabel yaitu $1,662$ dan nilai sig. $0,016 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan variabel kinerja tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Variabel kinerja (X) memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) di buktikan dengan hasil R^2 sebesar $0,016$ atau sebesar $1,6\%$, sedangkan sisanya $98,4\%$ dipengaruhi variabel lain di luar penelitian, Maka hipotesis di tolak. Budiarno (2022) menjelaskan Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam bentuk loyalitas pelanggan, semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan.

Faktor kinerja petugas *check-in counter* bandara berpengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang karena memiliki peran yang sangat penting dalam pengalaman awal penumpang sebelum melakukan perjalanan. Sebagai berikut: ketepatan proses *check-in*, penumpang mengharapkan proses *check-in* yang efisien dan cepat. Jika proses *check-in* lambat atau tidak efisien dalam menangani antrean penumpang dapat merasa frustrasi. Kurangnya kemampuan petugas dalam menangani masalah terkadang penumpang akan menghadapi masalah seperti perubahan jadwal, kesalahan pemesanan, atau kehilangan bagasi. Kemampuan petugas dalam menangani masalah diharuskan cepat dan efektif untuk membantu ketidaknyamanan penumpang. Ketepatan informasi petugas *check-in* bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat mengenai peraturan penerbangan, batas berat bagasi dan informasi lainnya, kesalahan atau ketidaktahuan dalam memberikan informasi dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi pada penumpang. Secara keseluruhan kinerja petugas *check-in counter* yang memiliki aspek-aspek positif kecil tidak cukup kuat untuk membuat pengalaman yang memuaskan perjalanan penumpang secara signifikan. Juga Penumpang mungkin mengalami sedikit ketidaknyamanan, tetapi ini tidak mengganggu proses *check-in* secara keseluruhan ini dapat diperbaiki dengan pelatihan dan pengalaman yang di dapatkan sewaktu bekerja.

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas *check-in counter* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Ini di buktikan dari hasil $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu sebesar $-1,128$. Kinerja petugas *check-in counter* yang mengalami beberapa kekurangan ringan tidak memiliki dampak signifikan pada kepuasan penumpang secara keseluruhan. Sedangkan pengaruh negatif bersifat sementara atau kecil, sehingga tidak mengganggu secara keseluruhan perjalanan penumpang. Besar pengaruh kinerja petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang sebesar 1,6%, sedangkan sisanya 98,4% di pengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Daftar Pustaka

- Admadjati, 2014. Manajemen operasional bandar udara
- Agus Purwanto, Erwan, 2012, Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Yogyakarta : Gava Media
- Arikunto, 2019, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, 2019, Penelitian Tindakan Kelas (PTK)
- Atmadjati, A. 2014: Manajemen operasional bandar udara, Penerbit Deepublish, 4- 6, ISBN: 978-602-280-769-8.
- Cendikia, M. D. 2020. Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Pada Waktu Nataru Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Djati, S. P., & Darmawan, D. 2005. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan kesetiaan pelanggan. *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan*, 7(1), 48-59.
- Erwan Agus Purwanto. 2012. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- FAAST YOGYAKARTA. FAAST (Flight Attendant & Airline Staff Training). Retrieved from : <https://faast.co.id/>. 25 Desember 2023
- Fakhrudin, Arif, Kifni Yudianto, and You She Melly AD (2021). "Word of mouth marketing berpengaruh terhadap keputusan kuliah." *Forum Ekonomi*. 23. 4
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Flippo, E. B. 2005. Manajemen Personalialia. Edisi Keenam, Jakarta, Indonesia: Raja Grafindo. Garuda Angkasa Official Website. Retrieved from : <https://gapura.id/> . 25 Desember 2023
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi ke-7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. 2019. Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium)
- Husein, Umar. 2013. Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan. PT. Raja Grafindo

- Persada : Jakarta
- Indonesia. Undang-Undang Penerbangan. UU No.1 Tahun 2009
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- kementerian perhubungan Official Website. <https://dephub.go.id/> . 30 November 2014
- Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Edisi Pertama*, Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Latif, Muhammad Reza, et. all. 2018. "Pengaruh Persepsi Tentang Modal Usaha, Lokasi Dan Jenis Dagangan Terhadap Kesejahteraan Pedagang Di Jalan Roda (Jarod) Manado". *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 18 No. 5
- Notoatmodjo . 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Priyatno, Dwi. 2014. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Yogyakarta: Mediakom.
- PT Pelita Air Service (PAS).Retrieved from : <https://www.pelita-air.com/> 24 Desember 2023
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education
- Saleky, S. R. J., Souisa, W., & Olivia, W. 2017. 10 The Effect Of Customer Perceptions On Their Satisfaction And Retention Of Starred Hotels In Ambon City. *Tourism and Sustainable Regional Development in Indonesia*, (14).
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sutarwati, S & Dewi, L. A. 2016. Pengaruh Kinerja Petugas Chek-In Counter Pt Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 3(1), 14-24.
- Utami, S. B. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Terhadap kepuasan nasabah Pada pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
- Virgiawansyah, E. Utomo, B. B., & Rosyid, R. 2019. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 5(06).