

Pengaruh Pelayanan Petugas Unit Informasi Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak

Rafitha Dwi Utami¹, Zenita Kurniasari²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstract: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas unit informasi dan customer service terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 100 orang pengguna jasa Bandar Udara Supadio Pontianak. Analisis datanya menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji T (Parsial) dan Uji Koefisiensi Determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS 15.0. Hasil penelitian dan pembahasan diperoleh terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan Petugas dengan Kepuasan Pengguna Jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak, hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Nilai R Square sebesar 0,693 atau 69,3% yang menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Angkasa Pura II Bandara Suapdio adalah sebesar 69,3% dan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil nilai regresi $Y = 14.878 + 0,452X$ yang berarti jika nilai Pelayanan Petugas meningkat sebesar 1 maka Kepuasan Pengguna Jasa meningkat sebesar 0,452. Nilai thitung pada penelitian ini sebesar 14,878 berbanding tabel sebesar 1,984467, sehingga thitung > tabel. Hipotesis penelitian ini diterima karena terbukti Pelayanan Petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Keywords: Kepuasan Pengguna Jasa, Pelayanan Petugas

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.3029>

*Correspondence: Rafitha Dwi Utami

Email: rafitha2901@gmail.com

Received: 23-05-2024

Accepted: 12-06-2024

Published: 19-07-2024



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 purpose of this study is to analyze the influence of the quality of service of information unit officers and customer service on the satisfaction of PT. Angkasa Pura II Supadio Pontianak Airport. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires. The sample that became respondents in this study was 100 service users of Pontianak Supadio Airport. The data analysis used Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Simple Liner Regression Analysis Test, T Test (Partial) and Determination Coefficient Test (R^2) using SPSS 15.0. The results of the research and discussion obtained there is a positive relationship between the Quality of Officer Service and the Satisfaction of Service Users of PT. Angkasa Pura II Supadio Pontianak Airport, this is evidenced by the results of the calculation of the R Square Value of 0.693 or 69.3% which shows that the Influence of Service (X) on the Satisfaction of Service Users of PT. Angkasa Pura II Suapdio Airport is 69.3% and the remaining 30.7% is influenced by other factors. The result of the regression value $Y = 14.878 + 0.452X$ which means that if the value of Officer Service increases by 1, then Service User Satisfaction increases by 0.452. The calculation value in this study is 14.878 compared to the table of 1.984467, so that the calculation > table. The hypothesis of this study is accepted because it is proven that Officer Service has a positive and significant effect on Service User Satisfaction.

Keywords: Service User Satisfaction, Officer Service

Introduction

Perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi telah memacu perkembangan di berbagai kehidupan manusia. Salah satu perkembangan yang sangat terasa yaitu perkembangan di bidang transportasi. Perkembangan ini memudahkan manusia dalam melakukan perjalanan atau berpergian dari suatu tempat ketempat lainnya. Transportasi udara adalah pilihan banyak orang saat ini, karena lebih cepat serta efisien. Seiring berjalannya waktu perkembangan terhadap perusahaan transportasi udara di Indonesia terus berkembang sangat pesat. Badan Pusat Statistik (BPS) menyebut, pertumbuhan tahunan itu didukung oleh semua lapangan usaha. Dari ragam sektor yang ada, pertumbuhan tertinggi dicapai oleh transportasi dan pergudangan sebesar 16,99%. Lebih jelasnya dapat kita lihat pada diagram batang berikut:

Kementerian Perhubungan terus melakukan pembangunan dan pengembangan sejumlah infrastruktur transportasi untuk membuka konektivitas udara meliputi : Jembatan Udara dengan 37 rute di Papua, pembangunan 21 Bandar Udara baru, pembangunan 10 bandar udara Hub Primer, rehabilitasi dan pengembangan 175 bandara guna mendukung kawasan prioritas, serta pembangunan bandar udara perairan di 5 lokasi untuk mendukung destinasi pariwisata perairan. Selain mendukung destinasi pariwisata juga meningkatkan aksesibilitas dan mendorong perekonomian serta logistik negara Indonesia (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia). Besarnya perkembangan di bidang transportasi ini menyebabkan persaingan yang sangat ketat antara perusahaan transportasi di berbagai bidang usaha baik dalam skala kecil maupun besar, sehingga perusahaan wajib melakukan tugasnya dengan lebih sistematis serta konsisten, untuk membangun kepercayaan konsumen sebagai pengguna jasa transportasi udara. Seiring berjalannya waktu banyak maskapai baru yang muncul dengan masing masing keunggulan dan harga yang bervariasi. Tentu saja dengan adanya sarana transportasi pesawat udara yang cepat maka pengguna jasa transportasi pesawat udara pun bertambah. Dengan adanya penambahan pengguna jasa transportasi udara ini maka unit informasi dan customer service sangat dibutuhkan untuk kelancaran pengguna jasa dalam melakukan perjalanannya. Selain itu unit informasi juga dapat berperan penting di dalam bandar udara tersebut. Pelayanan setiap unit kerja yang bergerak dalam bidang jasa terutama di unit informasi harus dapat dilaksanakan tepat waktu, sehingga semua pelayanan dapat dikatakan baik dan berkualitas.

Pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan kepada konsumen bukan berwujud benda melainkan jasa dengan tujuan untuk memuaskan konsumen dengan batas-batas tertentu. Petugas informasi merupakan seseorang yang bekerja di unit informasi yang biasanya menyampaikan informasi penting di bandar udara tersebut kepada pengguna. Petugas informasi bertugas melayani publik dan calon penumpang mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat terutama bagi yang tidak memahami jadwal penerbangan yang telah tertera di publik display.

Modal utama dari pelayanan jasa bandar udara harus profesional pada bidangnya, selain itu petugas unit informasi dan customer service dituntut untuk selalu memberikan senyum

serta keramahannya kepada pengguna jasa bandara, dengan senyum dan ramah dapat membuat percakapan pengguna jasa bandara atau lawan bicara menjadi lebih baik yang bertujuan untuk mengaruhi keluhan atau complain dan perasaan emosional serta untuk memberikan pelayanan yang baik pada pengguna jasa bandara. Dalam melakukan informasi tersebut petugas customer service harus memberikan informasi dengan benar dan jelas sehingga pengguna jasa tidak kebingungan atau bertanya-tanya karena kurang jelas dalam memberikan informasi, baik pada saat berhubungan langsung maupun sedang tidak berhubungan langsung dengan pengguna jasa.

Dari kasus yang sering ditangani oleh petugas informasi dan customer service di Bandar Udara Supadio Pontianak adalah petugas lalai dalam mengupdate FIDS (Flight Information Display System) sehingga penumpang melakukan konfirmasi atau protes ke unit customer service. Masalah lainnya yang ditemukan yakni, ketidak strategisan tempat agen maskapai yang berada diujung lorong sehingga membuat pengguna jasa bingung dan akhirnya mereka akan bertanya kebagian unit customer service, maka dari itu unit informasi dan customer service harus memiliki teknik-teknik komunikasi khusus untuk menggali informasi tentang keluhan atau kebutuhan konsumen, dan memberikan solusi untuk keluhannya. Pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan membuat pelanggan merasa puas sehingga citra positif akan tercipta dan profit perusahaan tentunya akan meningkat.

Methodology

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 100 orang pengguna jasa Bandar Udara Supadio Pontianak. Analisis datanya menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Analisis Regresi Liner Sederhana, Uji T (Parsial) dan Uji Koefisiensi Determinasi (R²) dengan menggunakan SPSS 15.0.

Result and Discussion

Uji T (Parsial)

Table 1.
Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	2,481	1,996		1,243	,217
	KEPUASAN PENGGUNA JASA	,452	,030	,833	14,878	,000

a Dependent Variable: PELAYANAN

Sumber : Data Primer yang dikelola, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 Dengan melihat kolom t dan sig, bisa dijelaskan sebagai berikut:

nilai signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.005$, maka H_a diterima. Sehingga hipotesis yang dapat ditentukan ialah terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Petugas Unit Informasi dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,833 ^a	,693	,690	2,12275	,693	221,345	1	98	,000

a Predictors: (Constant), PELAYANAN

b Dependent Variable: KEPUASAN_PENGGUNA_JASA

Sumber : Data Primer yang dikelola, 2024

Diperoleh nilai koefisien determinasi, di mana R Square memiliki nilai sebesar 0,693. Artinya, variable Pelayanan (X) punya dampak 69,3% variasi pada variable kepuasan pengguna jasa (Y), sisa variable sebesar 30,7% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini atau faktor-faktor eksternal.

Pembahasan

Dalam penelitian yang dilakukan terdapat pembahasan yang bertujuan untuk memberikan gambaran hasil yang diperoleh dari peneliti yang telah dilakukan oleh penulis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan petugas unit informasi dan customer service terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. Pembahasan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh pelayanan petugas unit informasi dan customer service terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis data dengan Uji T (uji parsial) dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa variable Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y), dengan hasil signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} 14.878 > T_{tabel} 1,984467$, sehingga terdapat pengaruh dan signifikan antara Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y) dan dapat disimpulkan bahwa H_a diterima. Pelayanan yang diberikan unit informasi dan customer service mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa sehingga tingkat pelayanan perusahaan menjadi semakin baik.

Besarnya pengaruh pada penelitian ini juga di pengaruhi oleh persentase responden berdasarkan seberapa sering menggunakan jasa customer service di Bandara Supadio

Pontianak yang dimana setiap pengguna jasa menggunakan jasa sebanyak 2 kali dan lebih dari 4 kali pengunjung menggunakan jasa berada pada peringkat kedua.

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa variabel pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y). hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Safiqul Khilmi (2017) yang menyimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima karena terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara pelayanan unit informasi terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi di Bandar Udara Internasional Hang Nadim di periode bulan januari sampai dengan bulan maret 2017.

Dengan demikian uraian dan penjelasan diatas dapat diharapkan agar pelayanan petugas terrealisasikan dengan baik oleh seluruh petugas unit informasi dan customer service agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

2. Seberapa besar pengaruh pelayanan petugas unit informasi dan customer service terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak.

Dalam penelitian ini memberikan gambaran yang penting anatra variable yang dimana menjelaskan sejauh mana variable pelayanan petugas unit informasi dan customer service terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. Dalam penelitian ini menggunakan uji analisis regresi yang dimana untuk mencari jawaban atau mengukur seberapa besar pengaruh variable independent (pelayanan) terhadap variable dependen (kepuasan pengguna jasa) dengan cara menggunakan uji koefisien determinasi ini memberikan gambaran dan dapat menjelaskan variasi dalam data.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dari hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693. Yang berarti bahwa kontribusi pelayanan (Y) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) sebesar 69,3%. Namun penting juga untuk memperlihatkan bahwa sekitar 30,7% variasi belum dapat dijelaskan atau diluar cangkupan penelitian ini atau faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam analisis mungkin juga memiliki pengaruh pada kinerja karyawan.

Dalam konteks praktis, pemahaman tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa dapat membantu manajer dan pimpinan dalam mengelola sumber daya manusia dan merancang strategi yang semakin baik dan efektif untuk meningkatkan suatu variable pelayanan. Hal ini juga dapat membantu jalan bagi implementasi guna untuk mengoptimalkan produktifitas pelayanan petugas diperusahaan atau instansi tersebut. Dengan demikian penelitian ini memberikan suatu kontribusi yang sangat penting dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak. Dengan memperhatikan peran yang signifikan dari variabel pelayanan dalam konteks tersebut.

Conclusion

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan sesuai judul “Pengaruh Pelayanan Petugas Unit Informasi dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT.Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Adanya pengaruh antara variable Pelayanan Petugas Unit Informasi dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT.Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak yang bersifat signifikan, hal ini didukung melalui hasil uji T yang memperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (2) Untuk menjawab rumusan masalah yang kedua, maka dari nilai koefisien determinasi sebesar 69,3% dapat disimpulkan bahwa variable pelayanan dalam menjelaskan variable dependen sebesar 69,3%. Sisanya, sebesar 30,7%, dijelaskan oleh variable lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini atau berada di luar cakupan penelitian ini.

References

- Abdul Majid, Suharto. 2015. Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Alamsyah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Aangkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 177-181.
- Arista. 2013:88 . Unit informasi atau Public Information Service. Yogyakarta. Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Arista. 2013 . Customer service (CS). Yogyakarta . Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Azwar, Saifudin. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Husaini Usman dan Purnomo,2008. Metodologi Penelitian Sosial. Penerbit PTBumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat. Provinsi Kalimantan Barat.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program (IBM SPSS). Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 edisi ke-9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hajar, S., & Firdaus, T. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PT. Angkasa PuraII (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang Penerbangan Domestik di Bandara Internasional Minangkabu. *EKASAKTI MATUA JURNAL MANAJEMEN*, 1(2), 131-137.
- Jasfar, Farida. 2012 , Kepuasan Pelanggan. Bogor. PT. Ghalia Indonesia.

- Khilmi, S. (2017). Analisis Pengaruh Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Yogyakarta. Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Kotler dalam Lupiyoadi . 2014. Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT. Penerbit Erlangga.
- Lubis, U. S. A., & Bunahri, R. R. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 571-577.
- Marina, S., Maulana, D. R., & Ozali, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 5(1), 87- 92.
- Mulyono. "Analisis Regresi Sederhana" (Online), (<https://bbs.binus.ac.id/> . diakses pada tanggal 02 desember ([Analisis Regresi Sederhana – Management \(binus.ac.id\)](https://bbs.binus.ac.id/)).
- Peraturan Perhubungan No.KM 7 Tahun 2008 tentang Sistem dan Prosedur Kerja Unit Informasi pada Bandar Udara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan.
- Purwandari, D. P., & Wijaya, G. C. (2023). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 14(3), 500-508.
- Purwanto, Djoko, 2006, Komunikasi Bisnis, Edisi Ketiga, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Purwita, W., & Bintoro, B. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 160-169.
- Rahman, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Penumpang Luar Negeri di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 905-913.
- Setyaningsih, B. E. (2010). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Adi Soemarmo Surakarta.
- Sinaga, H. W. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Mencapai On Time Performance Maskapai Sriwijaya Air Rute Silangit-Cengkareng (DTB-CGK) Di Bandar Udara Internasional Silangit. Yogyakarta. Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Siregar, Syofian. 2017. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabet
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabet
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabet
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabet

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran. Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta (2009).

Winata, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1524-1531.