

Pengaruh Kinerja Petugas Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Kalimantan Timur

Muhammad Roemzy Azizi Rizal¹ Kifni Yudianto²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Baantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 20090284@sttkd.ac.id¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstrak

Kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam satu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Sedangkan Fasilitas terminal penumpang yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan itu sendiri yang meliputi pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu, keberangkatan dan pelayanan bagasi. Oleh sebab itu, petugas pelayanan di setiap Bandar Udara harus memberikan pelayanan terbaik saat melayani penumpang atau membantu permasalahan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyediakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada 100 penumpang sebagai responden dan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Data yang dikumpulkan kemudian dilakukan analisis regresi linear sederhana, uji persial (uji T) dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini dapat dibuktikan melalui hasil output uji T statistik menggunakan SPSS versi 29, yang dimana kepuasan penumpang memiliki nilai 36.563 dan nilai positif 0.282 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan Kinerja Petugas dengan Kepuasan Penumpang adalah searah dan uji T kualitas pelayanan $3.231 > 1.661$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa Kinerja Petugas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, maka H_0 diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan Efektivitas Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan. Jadi, kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sangat kuat. Besarnya R Square (R^2) adalah 0.096. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 9.6%, sedangkan sisanya sebesar 90.4% ($100\% - 9.6\%$) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

Kata Kunci: Kinerja Petugas, Fasilitas Terminal, Kepuasan Penumpang



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi pada saat ini berpengaruh pada aktifitas manusia, berkembangnya teknologi saat ini juga terjadi di dunia penerbangan yang menjadi salah satu transportasi utama di Negara ini untuk mempermudah masyarakat dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan waktu yang cepat bisa berpergian kemanapun yang kita mau, karena Indonesia merupakan Negara kepulauan yang artinya moda transportasi udara merupakan suatu hal yang penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan banyaknya pengguna jasa transportasi udara saat ini sehingga banyak perusahaan penerbangan (airlines) menambah armada pesawatnya, hal ini menjadi upaya setiap airlines untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Dapat dilihat dari meningkatnya mobilitas penduduk, baik untuk bekerja, kunjungan keluarga, maupun wisata, ini yang membuat potensi meningkatnya bisnis di industri penerbangan. Ketatnya persaingan antar penyedia jasa mengharuskan mereka untuk mampu mempertahankan konsumen. Penumpang atau pengguna jasa akan menggunakan jasa dari suatu perusahaan yang mampu menawarkan kualitas jasa yang baik sehingga para pengguna jasa akan kembali menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Oleh sebab itu petugas pelayanan di setiap Bandar Udara harus memberikan pelayanan terbaik saat melayani ataupun membantu setiap permasalahan yang di alami penumpang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan, Kalimantan Timur. Populasi dalam penelitian adalah 100 dan dalam menentukan jumlah sampel yang akan di ambil menggunakan rumus slovin.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung $>$ dari r tabel dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung $<$ r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja Petugas (X)

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
X1	0,485	0,197	VALID
X2	0,468	0,197	VALID
X3	0,372	0,197	VALID
X4	0,454	0,197	VALID
X5	0,384	0,197	VALID
X6	0,456	0,197	VALID
X7	0,503	0,197	VALID
X8	0,415	0,197	VALID
X9	0,405	0,197	VALID
X10	0,426	0,197	VALID
X11	0,479	0,197	VALID
X12	0,507	0,197	VALID
X13	0,501	0,197	VALID

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Pertanyaan	Nilai R-Hitung	Nilai R-tabel	Keterangan
Y1	0,295	0,197	VALID
Y2	0,475	0,197	VALID
Y3	0,479	0,197	VALID
Y4	0,561	0,197	VALID
Y5	0,51	0,197	VALID
Y6	0,459	0,197	VALID
Y7	0,382	0,197	VALID
Y8	0,376	0,197	VALID
Y9	0,445	0,197	VALID
Y10	0,496	0,197	VALID
Y11	0,399	0,197	VALID
Y12	0,29	0,197	VALID

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.669	13

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.610	12

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,6.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Output Uji Asumsi Klasik (Normalitas Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.97241348	
Most Extreme Differences	Absolute	.090	
	Positive	.090	
	Negative	-.055	
Test Statistic		.090	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.043	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.043	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.038
		Upper Bound	.048

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hasil uji Kolmogorov Smirnov adalah 0,430 dan menunjukkan bahwa tingkat signifikansi melebihi 0,05. Variabel residual memiliki distribusi normal sehingga H_0 diterima.

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Tabel 5. Hasil Output Uji Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.563	4.776		7.656	<,001
	KINERJA PETUGAS	.282	.087	.310		

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 36,563 sedang nilai (b/koeffisien regresi) sebesar 0,282 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$y = a + bX + e = 36,563 + 0,282X$$

- Kostanta sebesar 36,563 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kinerja Petugas adalah sebesar 36,563.
- Koeffisien regresi X sebesar 0,282 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kinerja Petugas, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,282 Koeffisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif.

Hasil Uji T

Tabel 6. Hasil Output Uji Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.563	4.776		7.656	<,001
	KINERJA PETUGAS	.282	.087	.310		

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Variabel X (Kinerja Petugas) didapat uji T (3.231 > 1,661) dan nilai signifikan 0,00 < 0,05 sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa X (Kinerja Petugas) berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Penumpang). Karena nilai signifikasnsi 0,00 < 0,05 maka H_0 diterima "terdapat pengaruh positif dan signifikan X terhadap Y".

Koeffisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Output Uji Koeffisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.310 ^a	.096	.087	2.988

a. Predictors: (Constant), KINERJA PETUGAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan nilai R Squared. Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya dampak dari Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Penumpang yaitu 0,096%. Hal ini berarti hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen sebesar 9,6%. sedangkan sisanya sebesar 90,4% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Petugas Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, Kalimantan Timur

Berdasarkan hasil T hitung yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 29 menunjukkan nilai T hitung 36.563 dan nilai positif 0.282 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan Kinerja Petugas dengan Kepuasan Penumpang adalah searah, dan uji T kualitas pelayanan $3.231 > 1,661$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa Kinerja Petugas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, maka H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan Efektivitas Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan.

Besaran Pengaruh Kinerja Petugas Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, Kalimantan Timur

Besaran pengaruh Kinerja Petugas terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, Kalimantan Timur adalah 0.096, dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen sangat kuat. Besarnya R Square (R^2) adalah 0.096. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 9.6%, sedangkan sisanya sebesar 90.4% ($100\% - 9.6\%$) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dari 100 responden bernilai positif, sehingga dapat dikatakan dari hasil output uji T statistik menggunakan SPSS versi 29, yang dimana kepuasan penumpang memiliki nilai 36.563 dan nilai positif 0.282 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas menggambarkan bahwa arah hubungan Kinerja Petugas dengan Kepuasan Penumpang adalah searah, dan uji T kualitas pelayanan $3.231 > 1,661$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ sehingga hasil analisis dapat dibuktikan bahwa Kinerja Petugas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, maka H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan Efektivitas Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0.096, dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 9.6%, sedangkan sisanya sebesar 90.4% ($100\% - 9.6\%$) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, T., (2011). Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. 15th Edition. Harlow: Pearson Education Limited
- Sugiyono (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.