

# PENGARUH PELAYANAN ANNOUNCEMENT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

**Rahimudin<sup>1)</sup>, Sofiana Arbain<sup>2)</sup>**

*<sup>1),2)</sup>Program Studi D3 Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*

## Abstrak

*PT Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan perusahaan kebandarudaraan, serta pelayanan jasa navigasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan announcement terhadap kepuasan penumpang di Bandara Ahmad Yani Semarang. Announcement tersebut dengan menggunakan dua sistem, yaitu : system automatic announcement dimana pengumuman dilakukan menggunakan mesin suara dan system manual announcement dimana pengumuman dilakukan oleh petugas informasi. Pelayanan petugas informasi merupakan tindakan untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh penumpang agar kepuasan dapat dirasakan, jika kinerja sesuai harapan maka penumpang akan merasa puas sedangkan kinerja tidak sesuai harapan maka penumpang akan kecewa.*

*Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner yang dibagikan kepada penumpang sebanyak 80 responden. analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dengan Program SPSS for windows versi 15.0.*

*Hasil pengujian hipotesis menunjukkan konstanta sebesar 8,027, koefisien regresi sebesar 0,665 (positif). Hasil uji F adalah nilai signifikan  $f < 0,05$  dari uji anova atau uji F sebesar 80,547 dengan nilai signifikan 0,000. Hasil tabel summary nilai koefisien determinasi atau nilai R Square sebesar 0.508 atau 50,80%. sisanya 49,2% merupakan variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu bahwa variabel pelayanan PT. Angkasa Pura I (Persero) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.*

***Kata kunci:*** pelayanan, kepuasan, announcement, analisis regresi linear sederhana.

## Pendahuluan

Penyelenggaraan suatu perusahaan jasa penerbangan tentunya harus didukung oleh sarana dan prasarana yang baik. Pengelola bandar udara di Indonesia yaitu PT. Angkasa Pura (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Angkasa Pura (Persero) dibagi menjadi dua wilayah operasional, yaitu PT. Angkasa Pura I (Persero) yang mengelola bandar udara di Wilayah Indonesia bagian Timur dan Tengah sedangkan PT. Angkasa Pura II (Persero) mengelola bandar udara di Wilayah Indonesia bagian Barat.

PT. Angkasa Pura (Persero) sebagai pengelola bandar udara sangat mutlak dan sangat penting keberadaannya, Perusahaan penerbangan harus mengikuti segala tata peraturan penyelenggaraan penerbangan yang telah di atur dalam IATA secara Internasional dan yang telah diatur dalam peraturan penerbangan yang tercantum di Direktorat Jendral Perhubungan Udara.

Pelayanan petugas informasi dilakukan dengan mengkondisikan diri untuk selalu tersenyum dalam mengawali pelayanan dan menyambut kedatangan pengguna jasa dengan salam serta terlebih dahulu menawarkan jasa atau kesiapan untuk membantu secara sopan.

PT. Angkasa Pura (Persero) sebagai pengelola bandar udara terus meningkatkan fasilitas penunjang penyelenggaraan suatu penerbangan agar pengguna jasa transportasi udara semakin meningkat, tentunya peningkatan penyediaan fasilitas sesuai dengan tercantum secara Internasional maupun secara Nasional agar suatu penyelenggaraan penerbangan dapat berjalan dengan tertib dan aman.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang tidak di inginkan. Sistem Pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan terhadap penumpang, sehingga menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan *announcement* terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Selain itu, untuk mengetahui seberapa pengaruh pelayanan *announcement* terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

### **Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis**

Tinjauan pustaka yakni berisi tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya berkenaan dengan kepuasan dan pelayanan. penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta” yang menunjukkan hasil berdasarkan uji-t bukti fisik (sig.  $t=0,002$ ), keandalan (sig.  $t=0,0025$ ), daya tanggap (sig.  $t=0,001$ ), jaminan (sig.  $t=0,029$ ), dan empati (sig.  $t=0,012$ ) hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang. hasil Uji F menunjukkan sig.  $F=0,000$  sehingga hasil ini semakin menjelaskan bahwa  $H_a$  diterima yang artinya semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Tantiana (2014) membahas tentang “Pengaruh *Chek-in Service* Terhadap Penumpang Maskapai *Vietnam Airline* Rute CGK-SGN pada PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng” menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh signifikan antara *Chek-in Service* Terhadap Penumpang Maskapai *Vietnam Airline* Rute CGK-SGN pada PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng, dengan nilai signifikan  $F=0,030 < \alpha$  dari tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,05.

## Pengertian Pelayanan dan Informasi

Pelayanan (Arista,2013:18) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa-apa demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. harga diri yang tinggi adalah unsur yang mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Informasi adalah data-data yang telah diolah sehingga dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan Informasi dapat direkam atau dikirim (Arista,2013:43). Para ahli memiliki banyak arti lain tentang informasi. Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari belajar, pengalaman atau instruksi, namun istilah ini memiliki banyak arti tergantung pada konteksnya.

### **Announcement (Pengumuman)**

Menurut SOP Standar Operasional Pelayanan (2012) *Announcement* (Pengumuman) bertujuan untuk dibuat dan disampaikan kepada khalayak ramai agar diketahui secara umum. *Announcement* bisa berbentuk *Spoken Announcement* (Pengumuman Lisan) biasanya diawali dengan kata *attention, pay attention please* atau *attention please* dan dalam bahasa Indonesia diawali dengan dengan kata perhatian, mohon perhatian dan perhatian-perhatian dan *Written Announcement* (Pengumuman secara tertulis) biasanya diawali dengan kata *Announcement* pada kop (sampul). Teks pengumuman biasanya terdiri dari *the title of event* (Judul/nama acara), *date/time* (Hari atau waktu), *place* (tempat), *who the contact* (orang yang bisa dihubungi)

## Hipotesis

Hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan *annoucement* terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandara Ahmad Yani Semarang.

Ha : Ada pengaruh signifikan antara pelayanan *annoucement* terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandara Ahmad Yani Semarang.

## Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini bersumber dari PT. Angkasa Pura I Bandara Ahmad Yani Semarang, Data yang digunakan dalam penelitian adalah berupa kuisisioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diisi dengan mengambil 80 responden (penumpang) dengan jumlah 20 pertanyaan. Pertanyaan tersebut berisikan tentang pendapat dari seratus sampel terhadap hal-hal yang dipertanyakan berhubungan dengan pelaksanaan informasi dalam pelayanan

*announcement*. sedangkan sampel yang menjadi target kuisioner ini adalah penumpang yang berada disekitar bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilistic sampling*.

## Metode Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom (*corrected item-total correlations*)). Jika  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan *valid*. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya uji signifikansi uji koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total, atau uji melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,30. Semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Bila jumlah item belum mencukupi bisa menurunkan sedikit batas kriteria 0,30 menjadi 0,25 tetapi menurunkan sedikit batas kriteria 0,30 menjadi 0,25 tetapi menurunkan kriteria di bawah 0,20 sangat tidak disarankan. penelitian ini dilakukan uji signifikansi 0,05 (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

### 2. Uji Realibilitas

Kuisioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *SPSS* memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) suatu Variabel dikatakan Reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$ .

Tabel 3.4 Uji *Reabilitas* Variabel Kinerja dan Variabel Kepuasan

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kinerja	0,722
Kepuasan	0,748

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (lihat kotak *reability statistics*) item pertanyaan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel X dan Y dapat dinyatakan reliabel atau andal.

### 3. Metode Analisis Data dan Uji Statistik

Menurut Soebekti (2014:19), Analisis Regresi Linear Sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel Akibatnya (Y). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik menggunakan program *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Untuk menghitung pelaksanaan

informasi dalam pelayanan *announcement* di Bandara Ahmad Yani Semarang. Rumus dari regresi linier sederhana :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pelayanan

Y = Kepuasan

e = eror

## Hasil Dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	47	59
Perempuan	33	41
Total	80	100

*Sumber: Data Responden*

Karakteristik responden berdasarkan berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
< 20 tahun	10	12
20 – 30 tahun	25	32
30 – 45 tahun	37	46
> 45 tahun	8	10
Total	80	100

*Sumber: Data Responden*

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 3 Berikut ini:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan/Profesi	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	10	12
Wirausaha	35	44
PNS	20	25
Lain-lain	15	19
Total	80	100

*Sumber: Data Responden*

Karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan dapat dilihat pada Tabel 4 Berikut ini:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Jenis Perjalanan	Jumlah	Presentase (%)
Dinas	9	11
Bisnis	30	37
Keluarga	25	32
Wisata	16	20
Total	80	100

Sumber: Data Responden

### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara pelayanan petugas informasi dengan kepuasan penumpang, dengan menggunakan pengolahan SPSS 15.0 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5  
Tabel *Regression*  
*Coefficients(a)*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	8,027	2,652		3,027	,003
	TOTAL X	,665	,074	,713	8,975	,000

a Dependent Variable: TOTAL Y  
persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Y= Kepuasan Penumpang

X= Pelayanan

e = eror

$$Y = 8,027 + 0,665 X + e$$

Angka – angka ini dapat diartikan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 8,027 (positif) menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel pelayanan maka nilai tingkat kepuasan penumpang, sebesar 8,027.

- b. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,665 (positif) menunjukkan setiap penambahan satu satuan variabel pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang, sebesar 0,665.

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, koefisien regresi variabel independen berpengaruh (positif) signifikan terhadap kepuasan penumpang, artinya apabila variabel independen naik, maka variabel dependen juga meningkat dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen juga menurun.

## Pengujian Hipotesis

### 1. Uji F

Tabel 6  
Tabel *Regression*  
*ANOVA(b)*

<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	720,636	1	720,636	80,547	,000(a)
	<i>Residual</i>	697,851	78	8,947		
	<i>Total</i>	1418,487	79			

a *Predictors*: (Constant), total X pelayanan

b *Dependent Variable*: total Y

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan Program SPSS maka didapat hasil uji F yaitu nilai signifikansi  $F < 0,05$ . Dari uji *Anova* atau uji F diperoleh F hitung sebesar  $80,547 < F$  tabel  $3,963472$  dengan nilai signifikan  $0,000 < (\alpha) 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh, secara signifikan terhadap kepuasan penumpang dapat diterima.

## Koefisien Determasi dan Korelasi

Tabel 7  
Tabel *Regression*  
*Model Summary*

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,713(a)	0,508	0,502	2,991

a *Predictors*: (Constant), TOTAL X

Nilai koefisien determinasi atau *R Square* ( $R^2$ ) dari hasil pengolahan data adalah sebesar 0,508 atau 50,8%. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa variabel dependen (kepuasan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (pelayanan) sebesar 50,8% dan sisanya 49,2% merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan tergabung dalam variabel lain dalam model Regresi Linear Sederhana.

### Kesimpulan Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $F : 0,000$  lebih kecil dari tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel pelayanan *announcement* terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Ahmad Yani Semarang.

### Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana dalam Program SPSS *ver*15.0 menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,027, koefisien regresi variabel kinerja sebesar 0,665 (positif). Hasil uji  $F$  adalah nilai signifikan  $f < 0,05$  dari uji *anova* atau uji  $F$  sebesar 80,547 dengan nilai signifikan 0,000. Berdasarkan tabel *summary* nilai koefisien determinasi atau nilai *R Square* sebesar 0.508 atau 50,80%. Sisanya 49,2% merupakan variabel lain yang tidak diteliti.
2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana juga menunjukan bahwa nilai signifikansi  $F : 0,000$  lebih kecil dari tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel pelayanan *announcement* terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Ahmad Yani Semarang.

### Daftar Pustaka

- [1] Atmadjati, Arista. 2013 *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish(CV) Budi Utama. Yogyakarta.
- [2] Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- [3] Rahman, 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*, STTKD, Yogyakarta.
- [4] Soebekti, Nono. 2014. *Anggaran Perusahaan Penerbangan*. STTKD. Yogyakarta
- [5] Sujarweni, Wiratna. 2004. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- [6] Tantiana. 2014. *Pengaruh Chek-In Service Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Vietnam Airline Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng* STTKD, Yogyakarta
- [7] Angkasa Pura I (Persero). 2012. *Standar Operasi Procedure*, Angkasa Pura I (Persero), Semarang