

HUBUNGAN ANTARA KINERJA PETUGAS ARRIVAL HALL DALAM PELAYANAN BAGASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Vidyana Mandrawaty¹⁾, Sri Sutarwati²⁾, Vela Erdiana³⁾

¹⁾Program Studi Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

^{2),3)}Program Studi Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Semakin berkembangnya jasa transportasi udara saat ini, perusahaan penerbangan berusaha meningkatkan kinerjanya termasuk kinerja petugas Arrival Hall yang bertugas menangani pelayanan bagasi. Garuda Indonesia merupakan maskapai terbesar Indonesia dan terkenal memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu dalam memberikan kepuasan kepada penumpang Arrival Hall dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kinerja petugas Arrival Hall dalam pelayanan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode analisis data menggunakan analisis koefisien korelasi (Correlation Analysis) dengan program Microsoft Excel 2007 dan SPSS 15.0.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis koefisien korelasi menghasilkan nilai $r = 0,5721$ dikategorikan bahwa variabel kinerja petugas Arrival Hall dan variabel tingkat kepuasan penumpang mempunyai hubungan cukup kuat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan antara variabel kinerja petugas Arrival Hall dengan variabel kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kata kunci: Kinerja, petugas Arrival Hall, Kepuasan Penumpang, Koefisien Korelasi.

Pendahuluan

Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa transportasi udara, sekarang ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan (*airlines*) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu perusahaan penerbangan juga berlomba untuk memperbaiki kinerjanya, seperti memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Pelayanan sangat penting diberikan untuk memberikan kesan positif kepada pelanggan, dengan pelayanan yang terbaik tentu akan berdampak kepada kepuasan pelanggan.

Pelayanan bagasi dimulai pada saat *check-in* sampai dengan penumpang tiba di bandara tujuan. Penanganan bagasi harus sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sehingga penanganan pada saat memeriksa bagasi penumpang harus dilakukan secara teliti dan cermat.

Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan Vol.3, No. 2, Desember 2016 | 17

Maskapai Garuda Indonesia merupakan Maskapai terbesar di Indonesia dan terkenal memberikan pelayanan prima, sehingga dalam memberikan pelayanan bagasi petugas *Arrival Hall* dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada penumpang. Oleh karena itu menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut bagi penulis mengenai pelayanan bagasi oleh petugas *Arrival Hall*. Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja petugas *Arrival Hall* dalam pelayanan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selain itu, untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kinerja petugas *Arrival Hall* dalam pelayanan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Fajariah (2010) melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Penanganan Bagasi Rusak Pada Unit *Lost and Found* Dengan Tingkat Kepuasan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai $r = 0,600$ dikategorikan bahwa variabel penanganan bagasi rusak dan variabel tingkat kepuasan penumpang mempunyai hubungan kuat. Hasil ini menunjukkan semakin baik staf unit *Lost and Found* dalam menangani bagasi rusak maka semakin besar tingkat kepuasan terhadap penumpang, begitu juga sebaliknya.

Witrian (2010) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Eksekutif di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dengan nilai signifikan F sebesar $0,048 \leq 0$ yang berarti ada pengaruh signifikan antara penanganan bagasi eksekutif terhadap kepuasan penumpang eksekutif pada Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-SIN di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta. Besar pengaruhnya β -,169 menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh penumpang eksekutif maka kualitas penanganan bagasi akan menurun. Dalam arti bahwa penumpang eksekutif sudah merasa puas tetapi tidak perlu untuk lebih meningkatkan kualitas penanganan bagasi.

Arrival Hall

Pelayanan *arrival hall* adalah pelayanan kepada penumpang yang baru saja menyelesaikan penerbangan. Pelayanan penumpang dimulai pada saat penumpang turun dari pesawat sampai pengambilan bagasi. Standart pelaksanaan pekerjaan meliputi:

- 1) Petugas siap di apron 10 menit sebelum STA (*Schedule Time Arrival*).
- 2) Petugas harus mengetahui posisi parkir pesawat.
- 3) Petugas harus mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan (bis, payung dan *wheel chair*).
- 4) Kualitas pelayanan harus cepat, ramah dan empati.

Aktivitas *Arrival* yaitu setelah tangga pesawat terpasang, petugas gate harus siap dipintu kedatangan untuk menyambut penumpang dan mengarahkan penumpang untuk mengambil bagasi dan transit. Selama menunggu bagasi, petugas harus siap memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang. Petugas *arrival* harus menempatkan diri pada posisi yang mudah untuk mengawasi

seluruh proses mengambil bagasi penumpang. Petugas *arrival* harus meminta *baggage claim tag* dari penumpang kemudian mencocokkan nomor bagasi penumpang dengan nomor label bagasi penumpang. Apabila penumpang mengalami permasalahan bagasi seperti kurang terima bagasi atau rusak, maka petugas *arrival* harus mengarahkan penumpang tersebut ke bagian *lost and found*. Petugas *arrival* harus mengumpulkan *baggage claim tag* untuk diserahkan ke bagian *lost and found*.

Kepuasan Penumpang

Pada industri penerbangan kepuasan penumpang merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan penerbangan. Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor penyebab seorang penumpang menjadi pelanggan perusahaan dalam maskapai yang bersangkutan. Menurut Tjiptono (2006), kepuasan penumpang yaitu tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan yang diartikan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang di inginkan.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Bila petugas *Arrival Hall* memberikan pelayanan bagasi kepada penumpang dengan lebih dari harapan penumpang, penumpang akan merasakan sangat puas, begitu juga sebaliknya. Jadi tingkat kepuasan dapat diukur melalui baik tidaknya kinerja yang diberikan oleh petugas *Arrival Hall* dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang.

Kinerja

Kinerja atau prestasi kerja didefinisikan dalam beragam rumusan, akan tetapi pengertian kinerja pada umumnya menunjukkan pada keberhasilan pegawai dalam menjalankan tugasnya menurut kriteria yang ditentukan untuk jangka waktu tertentu. Kinerja juga merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Menurut Simamora (dikutip dan diterjemahkan oleh Nurhayati, 2008) kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaannya yang diberikan tugasnya. Menurut Nitisemito (2001), terdapat berbagai faktor kinerja karyawan antara lain: jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan, penempatan kerja yang tepat, pelatihan, rasa aman di masa depan, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan pemimpin.

Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang dibuat oleh penulis yang kebenarannya perlu diuji kembali. Hipotesis tersebut sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada hubungan antara kinerja petugas *Arrival Hall* dalam pelayanan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Ha : Ada hubungan antara kinerja petugas *Arrival Hall* dalam pelayanan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang dipakai adalah data primer. Data tersebut didapat dari penumpang yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan, tentang variabel penelitian yang meliputi variabel kinerja dan variabel kepuasan. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat Garuda Indonesia PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian penumpang pesawat Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan *Nonprobabilistic sampling* dan *Purposive sampling* dilakukan dengan pemilihan anggota sampel terhadap orang-orang yang sebelumnya pernah naik pesawat Garuda Indonesia dan mendapatkan pelayanan bagasi di *Arrival Hall* Garuda Indonesia.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r tabel untuk degree of freedom (df)=n-k, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005). Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka uji validitas dinyatakan tidak valid dan apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka uji validitas dinyatakan valid. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS. Nilai signifikansi yang berada dibawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid.

Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2005).

Tabel 1

Uji Reliabilitas Variabel Kinerja dan Variabel Kepuasan

Variabel	Cronbach's Alpha
Kinerja	0,694
Kepuasan	0,699

Berdasarkan tabel 1 maka dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* (lihat kotak *reliability statistic*) item pertanyaan pelayanan (X) sebesar 0,694 dan kepuasan (Y) sebesar 0,699 berada pada nilai 0,600 – 0,799 atau masuk dalam kriteria reliabilitas tinggi. Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel X dan Y dapat dinyatakan reliabel atau andal.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien korelasi yaitu salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif (Nurhidayat, 2006). Hubungan dua variabel dapat disebabkan karena kebetulan saja atau hubungan sebab akibat antara dua variabel, kemudian akan diolah dengan menggunakan metode perhitungan statistik. Perhitungan korelasi dan pengujian hipotesis antara variabel X dan Y dilakukan dengan rumus koefisien korelasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- N = Jumlah Sampel
- X = Variabel Bebas
- Y = Variabel Terikat

Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden penelitian yaitu penumpang Garuda Indonesia sebanyak 100 kuesioner yang disebarkan kepada responden, selanjutnya kuesioner yang sudah disebarkan atau diisi dikembalikan kembali kepada peneliti.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden maka dapat diidentifikasi profil responden berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan dalam kuesioner penelitian meliputi: usia, jenis kelamin, pekerjaan.

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, umur, pekerjaan

Keterangan	Jumlah
Jeni Kelamin:	
Laki-laki	64
Perempuan	36
Usia :	
17-20 Tahun	14
21 – 25 Tahun	24
26 – 45 Tahun	29
≥ 45 Tahun	33
Pekerjaan:	
Pelajar/Mahasiswa	19
Pegawai Negeri	39
Pengusaha	45

Sumber: Data yang diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki (64 orang) dan perempuan (36 orang), selanjutnya sampel dalam penelitian ini berumur antara 17-20 Tahun 14 orang, sedangkan yang berusia 21-25 Tahun 24 orang, untuk yang berusia 26-45 Tahun 29 orang dan yang berusia ≥ 45 Tahun 33 orang dan responden berdasarkan pekerjaan pelajar/mahasiswa 19 orang, pegawai negeri 39 orang, pengusaha 49 orang.

Hasil Penelitian Pembahasan

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis hubungan kinerja petugas *Arrival Hall* dalam pelayanan bagasi dengan tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data penelitian terdiri dari 2 variabel yaitu variabel kinerja (X) dan variabel kepuasan (Y). Perhitungan analisis data statistik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis koefisien korelasi dengan program *Microsoft Excel 2007* maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- ΣN Jumlah Sampel 100
- ΣXY Sama Dengan 120623
- ΣX Jumlah Variabel Bebas 3474
- ΣY Jumlah Variabel Terikat 3442
- ΣX^2 Sama Dengan 122372
- ΣY^2 Sama Dengan 120464

Perhitungan koefisien korelasi antara dua variabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \\
 &= \frac{100 \times 120623 - (3474)(3442)}{\sqrt{(100 \times 122372 - (3474)^2)(100 \times 120464 - (3442)^2)}} \\
 &= \frac{12062300 - 11957508}{\sqrt{(12237200 - 12068676)(12046400 - 11847364)}} \\
 &= \frac{104792}{\sqrt{(168524)(199036)}} \\
 &= \frac{104792}{\sqrt{33542342864}} \\
 &= \frac{104792}{183145,6875} \\
 &= 0,5721
 \end{aligned}$$

Uji Bivariate Variabel Kinerja dan Variabel Kepuasan:

Correlation

	VAR00001	VAR00002
VAR00001 Pearson Correlation	1	,572(**)
Sig. (2-tailed)		,000
N	100	100
VAR00002 Pearson Correlation	,572(**)	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Hasil perhitungan koefisien korelasi di atas menunjukkan bahwa ada hubungan cukup kuat antara variabel kinerja yang diberikan oleh petugas *Arrival Hall* dengan variabel tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi atau $r = 0,5721$. Kriteria hubungan nilai $r = 0,5721$ dikategorikan cukup kuat karena didasarkan pada kriteria hubungan variabel yang disampaikan oleh Arikunto (2006) yaitu jika nilai koefisien korelasi (dilambangkan dengan r) = -1 artinya korelasi negatif sempurna, jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada korelasi dan jika nilai $r = 1$ artinya korelasinya

sangat kuat. Hasil nilai koefisien korelasi $r = 0,5721$ juga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan antara variabel kinerja yang diberikan oleh petugas *Arrival Hall* dengan variabel tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada hubungan cukup kuat antara variabel kinerja yang diberikan oleh petugas *Arrival Hall* dengan variabel kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Hasil nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,5721$ menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kinerja yang diberikan oleh petugas *Arrival Hall* dengan variabel tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Daftar Pustaka

- [1] Alex, S., Nitisemito, 2001. *Manajemen personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [2] Arikunto, Suharsini 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- [3] Assegaf. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang.
- [4] Atmadjati, Arista, 2013. *Manajemen Bandar Udara*. Yogyakarta :Leutikaprio. Yogyakarta.
- [5] Fajariah, Faizatul. 2010. *Hubungan Penanganan Bagasi Rusak pada Unit Lost and Found dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute Cgk – Jog di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta*. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- [6] Ghazali. Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- [7] Martono, H.K. 2007. *Pengantar Hukum Udara Nasional dan Internasional Bagian Pertama*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [8] Nurhayati, Dina. 2008. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Kerajinan AKP CRAFT Bantul*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [9] Nurhidayah. 2006. *Analisis Hubungan Gaya Kepimpinan Terhadap Prestasi Kerja di Kantor Cabang PT. (Persero) Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Adi Soemarm-Solo*. *Manajemen Ekonomi*. Universitas Mercebuana. Yogyakarta.
- [10] Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta:P.STIE YKPN.
- [11] Sugiono. 2008. *Metode Penulisan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- [12] Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Keempat*. Andi. Yogyakarta.
- [13] Witriani, Weni. 2011. *Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Eksekutif Maskapai Garuda Indonesia Rute Cgk – Sin Oleh PT.Gapura Angkasa di Bandara Soekarno – Hatta Jakarta*. Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.