

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *TICKETING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG SOLO

Wawan Riyanta¹⁾, Soejoedono²⁾, Elvira Agustina³⁾

^{1),2),3)}Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Pelayanan merupakan salah satu produk utama dari airlines yang dapat menjadi tolak ukur dari profesionalisme airlines bagi para pengguna jasa dan merupakan salah satu faktor persaingan diantara perusahaan. Garuda Indonesia merupakan maskapai yang selalu memberikan pelayanan prima, oleh karena itu dalam memberikan pelayanan petugas ticketing dituntut untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik agar dapat memberikan kepuasan kepada semua penumpangnya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas ticketing terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo .

Penelitian ini menggunakan data primer. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang Garuda Indonesia di PT. Garuda Indonesia (Tbk) Cabang Solo. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan Program SPSS for windows versi 15.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu bahwa pelayanan petugas Ticketing berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi F sebesar 0.000 (0,05), hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel pelayanan petugas ticketing terhadap kepuasan penumpang.

Kata kunci : *Pelayanan, Ticketing, Kepuasan, Garuda Indonesia, Analisis Regresi Linier*

Pendahuluan

Dunia penerbangan memegang peranan sangat penting di Indonesia mengingat negara Indonesia adalah negara kepulauan sekaligus sebagai akses masuknya wisatawan dari luar negeri. Industri penerbangan menjadi peluang bisnis yang prospektif dalam dunia transportasi yang ditandai dengan berdirinya berbagai maskapai penerbangan di Indonesia seiring bertambahnya pengguna jasa penerbangan dari tahun ke tahun.

PT. Garuda Indonesia *Airline* merupakan maskapai penerbangan yang dimiliki oleh Pemerintah Negara Republik Indonesia yang turut memajukan pembangunan nasional dalam bidang transportasi udara di Indonesia. PT. Garuda Indonesia *airline* mengoperasikan jaringan udara domestik yang terbesar dengan menghubungkan setiap pusat kota utama dengan tempat-tempat yang terpencil. PT Garuda Indonesia yang saat ini telah bergabung dalam *SkyTeam (Five star Airline)* memiliki prinsip yang selalu dipegang teguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan

pendapatan perusahaan yaitu dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para calon penumpang/konsumen dan meningkatkan layanan atau fasilitas yang saat ini sudah bertaraf maskapai bintang lima agar konsumen mendapatkan kepuasan lebih saat menggunakan jasa PT.Garuda Indonesia *Airline*.

Sistem *Reservation* dan *ticketing* yang digunakan PT.Garuda Indonesia dalam melayani calon penumpang yaitu sistem *reservation* "AMADEUS ALTEA". Sistem Amadeus Altea merupakan sistem terbaru yang diterapkan pada 30 Juni 2013 dan saat ini digunakan oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo. Sistem ini menggantikan sistem ARGA yang sudah digunakan PT. Garuda Indonesia sejak tahun 1990. Sistem Amadeus Altea adalah sistem *reservation* dan *ticketing* standar baru untuk layanan penumpang yang merupakan sistem yang digunakan oleh maskapai-maskapai penerbangan di aliansi global *SkyTeam*. Sistem Amadeus Altea dapat lebih mempermudah, mempercepat dalam memberikan pelayanan pemesanan tiket kepada calon penumpang dan memberikan informasi yang akurat dalam melihat jadwal penerbangan, tujuan penerbangan, harga dan juga jumlah tempat duduk yang masih tersedia bagi calon penumpang.

Pelayanan merupakan salah satu produk utama dari *airlines* yang dapat menjadi tolak ukur dari *profesionalismeairlines* bagi para pengguna jasa dan merupakan salah satu faktor persaingan diantara perusahaan. Garuda Indonesia merupakan maskapai yang selalu memberikan pelayanan prima, oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, petugas *ticketing* dituntut untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik agar dapat memberikan kepuasan kepada semua penumpangnya. Kepuasan konsumen atau calon penumpang merupakan hal yang penting bagi penyedia pelayanan jasa transportasi udara (penerbangan) PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo, karena apabila calon penumpang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan, kemungkinan calon penumpang tidak lagi menggunakan, tetapi apabila calon penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka calon penumpang akan kembali dan terus menggunakan jasa Garuda Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas *ticketing* terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo. Selain itu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh petugas pelayanan *ticketing* terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo.

Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi suatu penelitian dalam upaya memperoleh arah dan kerangka pikir. Penelitian yang dilakukan oleh Ariani (2012) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Nilai R Square menunjukkan angka sebesar 0,384, berarti bahwa 38,4% kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan konsumen yang terdiri atas 8 dimensi yaitu *information, assurance, security, convenience, responsiveness, reliability, tangible, empathy*. Sementara 61,6% kualitas pelayanan konsumen di Bandara Husein Sastranegara disebabkan oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam studi ini. Pada tabel Anova menunjukkan nilai F hitung memiliki nilai 93,621 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berarti kualitas pelayanan secara

signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Penelitian Assegaf (2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Kota Semarang)”. Variabel yang digunakan adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan adalah penumpang Garuda Indonesia yang berjumlah 150 dan menggunakan teknik analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan Program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig $t = 0,007$, jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig $t = 0,023$, wujud (bukti fisik) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig $t = 0,0005$, empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan sig $t = 0,014$. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya *demand* untuk jasa Transportasi Udara di Indonesia maka secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan penumpang dalam menikmati penerbangan sampai tujuan, khususnya Maskapai Garuda Indonesia.

Pelayanan

Menurut Sugiarto (1999) dalam buku berjudul *Psikologi Dalam Pelayanan Industri Jasa* adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (Konsumen, pelanggan, tamu, penumpang) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Hal ini terjadi komunikasi antar kedua belah pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadi interaksi pelayanan. Jika dalam upaya saling memuaskan tersebut tidak dapat terjadi hubungan timbal balik yang berkeimbangan, maka pada interaksi berikutnya dapat terhambat.

Reservasi dan Ticketing

Reservasi dan *ticketing* adalah dua proses yang harus dilewati untuk mendapatkan tiket pesawat terbang, jangan hanya karena ingin mendapatkan tiket pesawat yang murah atau promosi kedua hal tersebut kita abaikan. Tidak sedikit kejadian dimana nama penumpang yang berbeda dengan nama yang tertera di tiket, jadwal keberangkatan yang salah dan lain sebagainya.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan, atau dengan kata lain kepuasan penumpang yang diartikan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan Tjiptono (2005).

Hipotesis

Hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah:

Ho: tidak ada pengaruh antara pelayanan petugas *ticketing* terhadap peningkatan kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo.

Ha: Ada pengaruh antara pelayanan petugas *ticketing* terhadap peningkatan kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo

Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya, atau yang disebut dengan data asli atau data baru yang bersifat *up to date*. Data diperoleh dari penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang dimintai tanggapannya melalui kuesioner tentang pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Petugas *ticketing* terhadap peningkatan kepuasan penumpang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang terwujud angka-angka.

Metode pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *Non Probability Sampling* yang digunakan adalah dengan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan yang diperlukan atau penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri yang sama dengan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 penumpang PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

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 $> r$ tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan *valid* (Ghozali,2005). 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. Apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka uji

validitas dinyatakan tidak valid dan apabila nilai nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka uji validitas dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

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

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel tidak bebas (Y). Dengan rumus :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Subyek variable terikat yang diproyeksikan

a = Konstanta

b = Koefisien arah atau slope dari garis regresi

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu

e = error

Hasil Dan Pembahasan

Profil Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Sebanyak 120 kuesioner disebarkan kepada responden, selanjutnya 100 kuesioner yang telah diisi dikembalikan kepada peneliti sehingga *response rate* (tingkat pengembalian kuesioner) dalam penelitian ini yaitu sebesar 80%. Seluruh kuesioner yang dikembalikan telah dipisahkan berdasarkan kriteria khusus, sehingga penelitian menetapkan 100 kuesioner yang diisi yang dikembalikan telah dipisahkan berdasarkan kriteria khusus, sehingga penelitian menetapkan 100 kuesioner yang diisi secara lengkap sehingga layak untuk dianalisis, sedangkan yang 20 kuesioner itu ada yang tidak dikembalikan sebagian rusak dan sebagian tidak diisi.

Pengukur mengenai kategori profil responden, dilakukan untuk membuktikan gambaran terhadap responden yang mengisi kuesioner melalui profil responden, profil para responden akan dilihat berdasarkan lima kategori yakni, umur, jenis kelamin, jabatan/ status pekerjaan, responden berdasarkan jumlah naik pesawat, pernah menggunakan maskapai lain selain Garuda Indonesia. Gambar profil tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Responden berdasarkan umur

UMUR	JUMLAH	PRESENTASE
17-25	25	25%
25-40	30	30%
40-50	30	30%
>50	15	12,5%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berumur 17-25 tahun sebanyak 25 orang atau sebesar 25%, responden yang berumur 25-40 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 30%, responden yang berumur 40-50 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 30%, dan responden yang berumur ≥ 50 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 12,5%.

Tabel 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PRESENTASE
LAKI-LAKI	45	45%
PEREMPUAN	55	55%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden adalah 100 yang terdiri dari laki-laki sebanyak 45 orang atau sebesar 45% dan responden perempuan sebanyak 55 orang atau sebesar 55%. Berdasarkan tabel 3 di atas maka dapat diketahui pelajar/mahasiswa sebanyak 15 atau sebesar 15%, responden swasta sebanyak 20 orang atau sebesar 20%, responden wirausaha sebanyak 30 orang atau sebesar 30%, responden pegawai negeri sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, responden pegawai swasta sebanyak 10 atau sebesar 10% dan responden Ibu Rumah Tangga sebanyak 10 orang atau sebesar 10%.

Tabel 3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

JABATAN/STATUS PEKERJAAN	JUMLAH	PRESENTASE
PELAJAR/MAHASISWA	15	15%
SWASTA	20	20%
WIRUSAHA	30	30%
PEGAWAI NEGERI	15	15%
PEGAWAI SWASTA	10	10%
IBU RUMAH TANGGA	10	10%
TOTAL	100	100%

Tabel 4. Responden berdasarkan jumlah naik pesawat

NAIK PESAWAT SEBANYAK	JUMLAH	PRESENTASE
SATU KALI	2	2%
DUA KALI	23	23%
LEBIH DARI DUA KALI	75	75%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang naik ke pesawat untuk dua kali sebanyak 2 orang atau sebesar 2%, responden yang tiga kali naik pesawat sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, dan responden yang naik ke pesawat lebih dari dua kali adalah sebanyak 75 atau sebesar 75%.

Tabel 5. Responden pernah menggunakan maskapai lain selain Garuda Indonesia

PERNAH MENGGUNAKAN MASKAPAI LAIN SELAIN GARUDA INDONESIA	JUMLAH	PRESENTASE
Pernah	80	80%
Tidak	20	20%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang pernah menggunakan maskapai lain selain Garuda Indonesia. Responden yang pernah sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, responden yang tidak pernah sebanyak 20 orang atau sebesar 20%.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan penelitian ini teknik data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *ticketing* Garuda Indonesia di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia dengan menggunakan pengolahan SPSS15.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T Tolerance	Sig. VIF	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				B	Std. Error
1	(Constant)	12,818	3,150		4,070	0,000		
	X	0,622	0,090	0,572	6,907	0,000	1,000	1,000

Angka – angka ini mengartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 12,818 menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan (X) adalah 0, maka nilai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 12,818.
2. Koefisien regresi variabel pelayanan (X) sebesar 0,622 (positif) setiap penambahan satu-satuan variabel pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia 0,622 satuan.

Pada persamaan regresi tersebut, koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang, artinya apabila variabel independen naik, variabel independen juga meningkatkan dan jika variabel independen turun, maka variabel independen juga turun.

Pengujian Hipotesis

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	651,620	1	651,620	47,701	,000(a)
	Residual	1338,740	98	13,661		
	Total	1990,360	99			

a Predictors: (Constant), x

b Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil pengolahan Program SPSS dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana maka didapat hasil dengan nilai signifikansi $F = 0,000 < a (0,05)$, Sehingga F hitung sebesar 47,701 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dapat diterima.

Konfisien Determinasi dan Korelasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,572(a)	0,327	0,321	3,696	2,038

a Predictors: (Constant), x

b Dependent Variable: y

Nilai koefisien determinasi atau *R Square* (R^2) dari hasil pengolahan data adalah sebesar 0,327 atau 32,7%. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa variabel dependen (kepuasan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (pelayanan) adalah sebesar 32,7% dan sisanya sebesar 67,3% merupakan sumbangan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan tergabung dalam variabel lain dalam regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi (F) 0,000 lebih kecil dari tingkat $a (0,05)$ yang berarti ada pengaruh variabel pelayanan Petugas *ticketing* terhadap kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia Cabang Solo. Besarnya pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan adalah sebesar 22,3%, sisanya sebesar 77,7% yang merupakan sumbangan dari variabel lain.

Kesimpulan

1. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini mendukung bahwa H_a diterima H_0 ditolak yaitu, ada pengaruh signifikan antar pelayanan petugas *ticketing* terhadap tingkat kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikan $F: 0,000$ yang lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha=0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan antara pelayanan petugas *ticketing* terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo.
2. Besarnya pengaruh pelayanan petugas *ticketing* terhadap tingkat kepuasan penumpang di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Solo adalah 22,3%, sisanya 77,7% merupakan sumbangan dari variabel lain.

Daftar Pustaka

- Anonim. <http://ensiklo.com/2014/10/inilah-cara-refund-tiket-garuda-indonesia/> (diakses tanggal 25 agustus 2015)
- Ariani, Any 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung*. Penelitian pemula Sumber Dana DIPA. Politeknik Bandung.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan* (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Unissula Semarang. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ida, Manulang. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia*. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PT. Rineka Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi pelayanan Dalam Industri jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama. [5] PT. Angkasa Pura I. 2014. *Prosedur Pelayanan Informasi Bandara*. Bali