

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL-TARI KUPANG PADA MASA PANDEMI (COVID-19)

¹Febriyanti Rizka Sali, ²Suprapti, S.H., M.Hum

^{1,2}Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Seiring dengan berkembangnya lanskap bisnis Indonesia, semakin banyak maskapai penerbangan baru yang memasuki pasar, serta tantangan dan hambatan yang semakin sulit yang mereka hadapi mendorong mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memuaskan penumpangnya. Saat 2020 dimulai, semakin sedikit orang yang memanfaatkan perjalanan udara komersial. Sejak merebaknya wabah Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Kualitas pelayanan Lion Air tentunya akan terpengaruh dengan adanya pandemi seperti ini. Ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan check-in terhadap kepuasan penumpang dan seberapa besar pengaruh kualitas layanan check-in terhadap kepuasan penumpang Lion Air di Bandara Internasional El-Tari Kupang menjadi tujuan dari penelitian ini. Metode yang didasarkan pada angka digunakan dalam penelitian ini. Non-probability sampling digunakan untuk menyebarkan kuesioner kepada 80 responden, sehingga pengumpulan data. SPSS versi 23.0 digunakan untuk analisis data yang meliputi validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis. Nilai t_{hitung} sebesar 17.238 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 menunjukkan bahwa koefisien regresi kepercayaan dapat diartikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Terdapat tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Artinya, penulis menerima bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang penerbangan Lion Air yang tiba di Bandara Internasional El-Tari Kupang, dan bahwa nilai signifikansi (Sig.) 0,000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) signifikan, atau hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang bermakna.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan penumpang

Abstract

As Indonesia's business landscape evolves, more and more new airlines are entering the market, and the increasingly difficult challenges and obstacles they face encourage them to provide high-quality services that satisfy their customers. As 2020 began, fewer people were taking advantage of commercial air travel. Since the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) outbreak has spread. The quality of Lion Air's service will be affected by a pandemic like this, of course. Whether or not check-in service quality has an impact on passenger satisfaction and how much of an impact check-in service quality has on the satisfaction of Lion Air passengers at El-Tari International Airport Kupang was the goal of this study. Methods that are based on numbers are employed in this study. Non-probability sampling was used to distribute questionnaires to 80 respondents, resulting in the collection of data. SPSS version 23.0 is used for data analysis, including validity, reliability, and hypothesis testing. The t count value of 17,238 and the t table value of 1,990 indicate that the regression coefficient of confidence can be interpreted as having an impact on passenger satisfaction. There is a significance level (Sig.) of 0.000 0.01. That is, we accept that the service quality variable has a significant effect on passenger satisfaction for Lion Air flights arriving at El-Tari Kupang International Airport, and that the significance value (Sig.) 0.000 is smaller than the significance value α 0.05, indicating that the significance value (Sig.) is significant, or that the relationship between service quality and passenger satisfaction is meaningful

Keywords : Quality of service, Passenger satisfaction.

Pendahuluan

Semua kebutuhan seseorang dapat terpenuhi secara instan, termasuk kebutuhan akan transportasi, khususnya transportasi udara, seiring dengan semakin majunya dunia dan teknologi. Tiket kini dapat dibeli tanpa harus mengantri di loket bandara berkat kemajuan teknologi. Ketika komunitas bisnis Indonesia tumbuh dan maskapai baru memasuki pasar, perusahaan berada di bawah tekanan yang

¹Email Address : febriyantirizkasalis@gmail.com

Received 12 Juli 2023, Available Online 01 Desember 2023

meningkat untuk menyediakan layanan yang terus meningkat kepada penumpang mereka agar tetap kompetitif. Proses pelayanan yang dimaksudkan adalah salah satu aspek yang dapat dijadikan ajang persaingan dalam industry penerbangan karena dari proses pelayanan yang kurang memuaskan sering kali menimbulkan delay, no-show, dan lain sebagainya.

Penggunaan transportasi udara menurun pada awal tahun 2020. Sejak merebaknya Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Kualitas pelayanan Lion Air jelas akan menurun di masa pandemi seperti ini. Dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19 di masa pandemi, Lion Air menetapkan seluruh standar operasional penerbangan, antara lain:

1. Rapid test dilakukan kepada seluruh pramugari yang aktif menjalankan tugasnya, dan hasilnya semua negatif.
2. Masih ada pemeriksaan kesehatan pra-penerbangan bagi awak kabin untuk menentukan apakah mereka sehat dan layak terbang.
3. Memberikan hand sanitizer kepada penumpang saat memulai proses pelaporan (check-in).
4. Disinfektan disemprotkan di semua pesawat sebelum lepas landas dalam upaya menjaga kebersihan dan sanitasi.
5. Lion Air wajib mengikuti protokol kesehatan dalam hal awak, awak darat, dan layanan lainnya.
6. Mengoptimalkan jarak antar penumpang agar tetap aman (physical distancing).
7. Selain itu, ada sejumlah tindakan pencegahan lainnya.

Demi memastikan penerbangan Lion Air tetap beroperasi sesuai peraturan perundang-undangan terkait, seperti keamanan dan keselamatan perjalanan udara (safety first), protokol kesehatan sesuai regulasi, dan tidak menyebar, penerapan ini dilakukan. Untuk Covid-19.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penelitian ini ditujukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *check-in* terhadap kepuasan penumpang dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *check-in* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional El-Tari Kupang.

Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tersebut (N.Herdiana Abdurrahman, 2015)
2. *Check-in counter* merupakan tempat untuk melakukan proses pendataan terhadap penumpang beserta bagasi bawaannya yang akan ikut dalam suatu penerbangan (Retna Wulandari, 2010).
3. *Check-in counter* di bandara adalah tempat pendaftaran pelaporan bagi para (calon) penumpang yang akan berangkat naik pesawat di Bandar Udara, *check-in counter* berlokasi di wilayah restricted public area.
4. Kepuasan Penumpang merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih telah memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian (Fandy Tjiptono, 2000).
5. Faktor-Faktor Pengukur Kepuasan Penumpang

Faktor-faktor pengukuran kepuasan penumpang sebagai berikut :

- a) Kepuasan Penumpang Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan penumpang adalah langsung menanyakan kepada penumpang seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b) Dimensi Kepuasan Penumpang

Mengidentifikasi penumpang untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan penumpang. Meminta para penumpang untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan penumpang keseluruhan.

c) Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan penumpang dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Penumpang ditanya apakah mereka berencana untuk kembali menggunakan perusahaan lagi untuk mengukur kepuasan penumpang.

e) Ketidakpuasan penumpang (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan penumpang, meliputi :

- 1) Pengaduan jasa
- 2) Biaya garansi
- 3) *Product recall*
- 4) Gethok tular negatif
- 5) *Defections*

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan observasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan melalui *Google Form* kepada responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini serta dari hasil observasi langsung dilapangan dan data sekunder dari arsip buku atau jurnal terkait. Observasi dan kuesioner berfokus pada ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-in Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional El-Tari Kupang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, analisis regresi sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	80	34	50	43.05	4.354
Kepuasan Penumpang	80	34	50	43.49	4.534
Valid N (listwise)	80				

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Validitas	Item Pertanyaan	rhitung	rtablel	Keterangan
	X.1	0,745	0,219	Valid

Kualitas Pelayanan (X)	X.2	0,829	0,219	Valid
	X.3	0,812	0,219	Valid
	X.4	0,803	0,219	Valid
	X.5	0,407	0,219	Valid
	X.6	0,814	0,219	Valid
	X.7	0,624	0,219	Valid
	X.8	0,828	0,219	Valid
	X.9	0,777	0,219	Valid
	X.10	0,765	0,219	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang

Validitas	Item Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kepuasan Penumpang (Y)	Y.1	0,844	0,219	Valid
	Y.2	0,775	0,219	Valid
	Y.3	0,820	0,219	Valid
	Y.4	0,786	0,219	Valid
	Y.5	0,802	0,219	Valid
	Y.6	0,840	0,219	Valid
	Y.7	0,784	0,219	Valid
	Y.8	0,801	0,219	Valid
	Y.9	0,800	0,219	Valid
	Y.10	0,862	0,219	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Uji Realiabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,891

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,942.

Analisis Regresi Sederhana

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	3.592	2.326		1.544	.127
Kualitas Pelayanan	.927	.054	.890	17.238	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	3.592	2.326		1.544	.127
Kualitas Pelayanan	.927	.054	.890	17.238	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Kualitas pelayanan pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) 0,000 dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05, artinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maka Hipotesis pertama diterima. Dengan demikian hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil dari penelitian data yang telah diperoleh diuji menggunakan software SPSS 23.0. Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan (X) nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,819, dan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,942. Setelah hasil dari uji validitas dan *reliability* dinyatakan **valid** dan **reliabel**, maka dapat dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara International El-Tari Kupang.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien regresi kepercayaan dapat diartikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, hal ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 17.238 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,990. Nilai signifikansinya (Sig.) adalah $0,000 < 0,05$. Sehingga H1 diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Kesimpulan

Temuan penulis, berdasarkan penelitian sebelumnya, adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa koefisien regresi kepercayaan dapat di artikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, hal ini diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 17.238 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,990. Nilai signifikansinya (Sig.) adalah $0,000 < 0,05$. Sehingga H_1 diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh kepuasan penumpang.
2. Kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 dengan nilai α (derajat signifikansi) 0.05, artinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari (2016), *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset
- Imam Ghazali. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006, hal 125
- Kolter, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta
- Maryam, Mitra. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Check-in Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional H.A.S Hanandjoddin Tanjungpandan. Tugas Akhir*. STTKD Yogyakarta
- Maryanti, Wiwiek. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Lombok. Tugas Akhir*. STTKD Yogyakarta
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Kencana. 2013, hal 284