

# Pengaruh Fokus Kerja Petugas *Boarding Gate* PT Garuda Angkasa terhadap Efektivitas Pelayanan Penumpang Maskapai Citilink di *Yogyakarta International Airport*

<sup>1,\*</sup>Silvi Indria Fani, <sup>2</sup>Gallis Nawang Ginusti

<sup>1,\*)</sup> *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[21091726@students.sttkd.ac.id](mailto:21091726@students.sttkd.ac.id)

<sup>2)</sup> *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[gallis.nawang@sttkd.ac.id](mailto:gallis.nawang@sttkd.ac.id)

## Article history:

Received June 10, 2025

Revised June 13, 2025

Accepted June 13, 2025

## Abstract

The difficulty of boarding gate officers in maintaining work focus has the potential to reduce the effectiveness of services to passengers during the boarding process. Therefore, this study aims to analyze the effect of the work focus of boarding gate officers on the effectiveness of Citilink Airline passenger services at Yogyakarta International Airport.

This research uses quantitative methods with data collection through questionnaires. Involving all boarding gate officers of PT Garuda Angkasa at Yogyakarta International Airport, totaling 40 people. The data was then analyzed using simple linear regression method, T test, determination test ( $R^2$ ), and descriptive statistical test.

The results of this study indicate that the results of simple linear regression indicate that the work focus of boarding gate officers affects the effectiveness of passenger services as evidenced by the results of the T test which shows a significance value of ( $0.000 < 0.050$ ). The magnitude of the influence of the work focus of boarding gate officers on the effectiveness of passenger service is 80% while the remaining 20% is influenced by other variables or factors not used in this study. The descriptive statistical test results show that the mean value of each indicator is at a high level with a low standard deviation, indicating a consistent officer work focus and contributing positively to the effectiveness of passenger service. In other words, it is concluded that increasing the work focus of boarding gate officers is very influential in increasing the effectiveness of passenger services in the boarding area.

**Keywords:** work focus, boarding gate officer, ground handling, passenger service effectiveness.

## Pendahuluan

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan salah satu infrastruktur vital yang menghubungkan Yogyakarta dengan berbagai destinasi domestik dan internasional, sekaligus menjadi motor penggerak utama pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di wilayah tersebut. Sejak diresmikan pada tahun 2020, YIA terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan guna memenuhi kebutuhan penumpang yang semakin beragam dan menuntut standar pelayanan tinggi. Dalam konteks pelayanan publik, bandara wajib mematuhi standar operasional yang telah diatur dalam regulasi pemerintah, seperti Keputusan Direktorat Jenderal Bandar Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan, yang menekankan aspek keselamatan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan dalam setiap penyelenggaraan layanan udara. PT Garuda Angkasa sebagai penyedia jasa *ground handling* memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan, khususnya pada layanan *boarding gate* yang menjadi titik awal pengalaman penumpang sebelum memasuki pesawat.

Proses *boarding* merupakan salah satu aspek krusial dalam pelayanan penerbangan, di mana petugas *boarding gate* dituntut untuk memiliki fokus kerja yang tinggi, keterampilan komunikasi yang baik, serta kemampuan manajemen waktu dan stres agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kinerja petugas *boarding* yang fokus, cepat, dan tepat sangat memengaruhi pengalaman dan kepuasan penumpang [1]. Selain itu, kualitas pelayanan yang

prima juga terbukti meningkatkan loyalitas dan reputasi maskapai [2]. Studi lain menunjukkan bahwa fokus kerja yang optimal dapat meningkatkan kinerja, mengurangi kesalahan, dan mendukung pencapaian pelayanan prima [3]. Namun, penelitian sebelumnya umumnya masih berfokus pada kebiasaan kerja individu tanpa mempertimbangkan pentingnya interaksi dan komunikasi efektif antar petugas dalam meningkatkan fokus kerja dan efektivitas layanan. Padahal, gangguan fokus sering kali disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan pemahaman komunikasi antar karyawan, yang dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan, seperti yang terjadi pada kasus keterlambatan penerbangan Citilink QG 103 di YIA. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada upaya mengkaji secara khusus hubungan antara fokus kerja petugas *boarding gate*, termasuk aspek komunikasi dan koordinasi tim, terhadap efektivitas pelayanan penumpang di bandara modern seperti YIA, yang sebelumnya belum banyak diteliti secara mendalam di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fokus kerja petugas *boarding gate* PT Garuda Indonesia terhadap efektivitas pelayanan penumpang maskapai Citilink di Yogyakarta *International Airport*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan bandara melalui penguatan aspek sumber daya manusia, khususnya pada lini pelayanan *boarding gate*. Adapun hipotesis yang diajukan adalah bahwa fokus kerja petugas *boarding gate* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan penumpang di YIA.

## Metode Penelitian

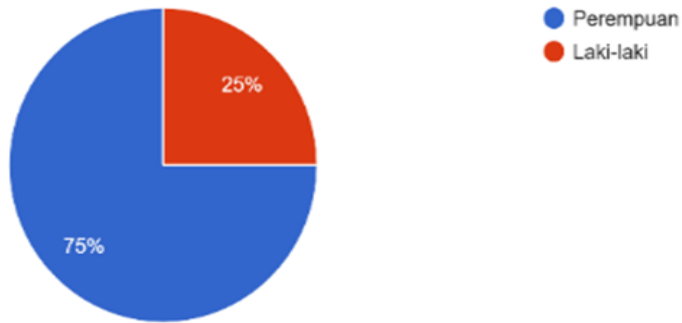
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel yang diteliti yaitu fokus kerja petugas *boarding gate* terhadap efektivitas pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Yogyakarta dan waktu penelitian yang di gunakan penulis untuk melakukan pengambilan data untuk penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 3 Maret 2025 – 24 Maret 2025. Populasi yang diteliti adalah seluruh petugas *boarding gate* PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang berjumlah 40 orang. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode *probability sampling* dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Oleh karena itu, sampel yang diambil terdiri dari seluruh petugas *boarding gate* PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta yang berjumlah 40 orang, sehingga mencakup keseluruhan populasi yang menjadi sasaran penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan yang dimana kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 20 pertanyaan yang diukur menggunakan Skala Likert. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan aplikasi SPSS 20.0. Kemudian setelah pengumpulan data, hasil dari kuisisioner tersebut dilakukan uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

## Hasil dan Pembahasan

**Karakteristik responden.** Hasil kuesioner yang telah dibagikan menghasilkan karakteristik responden seperti yang diperlihatkan oleh Gambar 1. Berdasarkan grafik pada Gambar 1, karakteristik jenis kelamin responden mayoritas yaitu perempuan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan presentase 75% sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang dengan peresentase 25%.

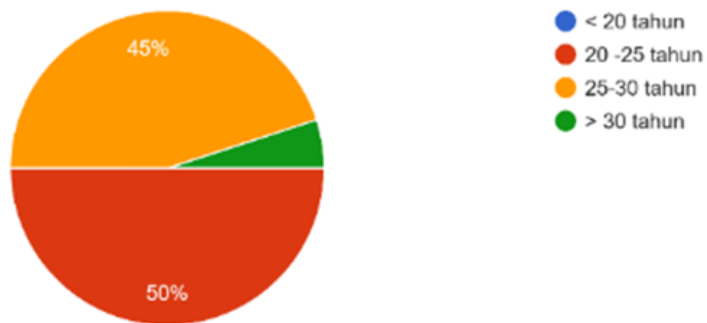
Jenis Kelamin  
40 jawaban



**Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

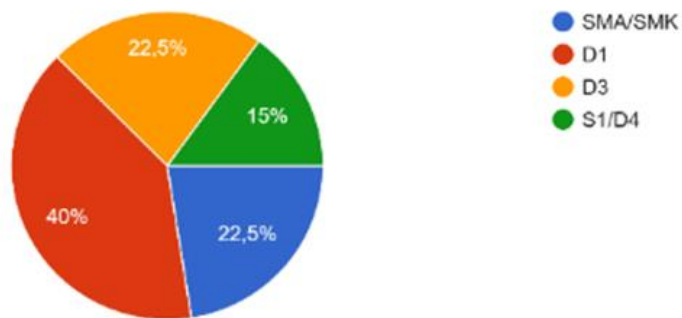
Mayoritas responden berusia 20–25 tahun (50%), diikuti usia 25–30 tahun (45%), >30 tahun (5%), dan tanpa responden dari kelompok usia <20 tahun, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan boarding gate PT Garuda Angkasa di Bandara Internasional Yogyakarta didominasi oleh generasi muda dan dewasa.

Usia  
40 jawaban



**Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan usia**

Pendidikan Terakhir  
40 jawaban



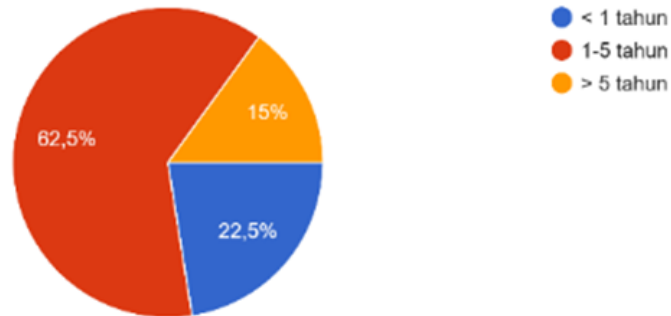
**Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir D1 (40%), diikuti SMA/K dan D3 masing-masing 22,5%, serta S1/D4 sebanyak 15%, menunjukkan bahwa lulusan D1 mendominasi petugas *boarding gate*. Data-data ini diperlihatkan oleh Gambar 3.

Berdasarkan grafik seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 4, mayoritas petugas *boarding gate* PT Garuda Angkasa di Yogyakarta memiliki pengalaman kerja 1-5 tahun (62,5%), diikuti kurang dari 1 tahun (22,5%) dan lebih dari 5 tahun (15%).

Lama Bekerja Di *boarding gate*

40 jawaban



**Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja di *boarding gate***

**Hasil analisis data.** Variabel yang dinilai di sini adalah pelayanan penumpang ( $Y$ ) dan fokus kerja petugas *boarding gate* ( $X$ ). Tabel 1 menunjukkan hasil pengolahan data untuk uji regresi linier sederhana  $Y$  sebagai fungsi  $X$ .

$$Y = B_0 + B_1 X \quad (1)$$

**Tabel 1. Hasil uji regresi linear sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error			
1	(Constant)	20.094	1.328		15.125	.000
	Fokus_Kerja_Petugas	.432	.035	.894	12.329	.000

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan persamaan (1) dan Tabel 1 maka persamaan regresi yang sesuai dengan data yang dikumpulkan berbentuk  $Y = 20,094 + 0,432X$ . Konstanta  $B_0 = 20,094$  menunjukkan nilai efektivitas pelayanan penumpang saat fokus kerja petugas *boarding gate* sebesar nol. Nilai koefisien  $B_1 = 0,432$ , artinya bertanda positif, menunjukkan bahwa setiap peningkatan harga fokus kerja petugas sebesar 1 tingkat akan meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,432. Jadi fokus kerja berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan penumpang.

Hasil uji t data didaftarkan dalam Tabel 2. Tabel menunjukkan bahwa hipotesis diterima karena nilai signifikansinya adalah 0,000 –yang berarti  $< 0,050$ – dan t hitungnya 12,329 –yang berarti  $> t$  tabel yang berharga 2,042–. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fokus kerja petugas *boarding gate* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan penumpang Citilink di *Yogyakarta International Airport*, dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 2. Hasil uji t**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.094	1.328		15.125	.000
	Fokus_Kerja_Petugas	.432	.035	.894	12.329	.000

a. Dependent Variable: Y1

**Tabel 3. Hasil uji koefisien determinan (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 <sup>a</sup>	.800	.795	.642

a. Predictors: (Constant), Fokus\_Kerja\_Petugas

Tabel 3 memperlihatkan hasil uji koefisien determinan R<sup>2</sup>. Tabel menunjukkan bahwa koefisien determinan sebesar 0,800. Artinya, 80% variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel efektivitas pelayanan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel fokus kerja petugas *boarding gate*. Sedangkan 20% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain.

Perolehan kuesioner variabel fokus kerja petugas didaftarkan dalam Tabel 4. Tabel menunjukkan bahwa indikator kemampuan mengerahkan perhatian penuh pada tugas menunjukkan 20% responden setuju dan 80% sangat setuju, dengan rata-rata 3,80 dan standar deviasi 0,405. Indikator optimisme dalam menyelesaikan tugas pada pernyataan “Saya percaya dapat menyelesaikan tugas dengan baik” mendapat 35% setuju dan 65% sangat setuju, rata-rata 3,65, standar deviasi 0,483; sedangkan pada pernyataan “Saya yakin usaha saya menghasilkan pelayanan memuaskan” terdapat 2,5% tidak setuju, 25% setuju, dan 72,5% sangat setuju, rata-rata 3,70, standar deviasi 0,516. Indikator keterlibatan aktif dalam tugas menunjukkan 35% setuju dan 65% sangat setuju dengan rata-rata 3,65 dan standar deviasi 0,483; serta komitmen tinggi terhadap tanggung jawab mendapat 27,5% setuju dan 72,5% sangat setuju, rata-rata 3,73, standar deviasi 0,452. Indikator kemampuan mengatasi hambatan memiliki persentase setuju 22,5% dan sangat setuju 77,5%, rata-rata 3,78, standar deviasi 0,423. Terakhir, indikator stabilitas emosi menunjukkan pada pernyataan “Mengendalikan emosi saat berinteraksi dengan penumpang” 32,5% setuju dan 67,5% sangat setuju (rata-rata 3,68, SD 0,474), serta pada pernyataan “Tetap tenang dan profesional menghadapi penumpang sulit” 27,5% setuju dan 72,5% sangat setuju (rata-rata 3,73, SD 0,474). Secara keseluruhan, responden menunjukkan tingkat kesepakatan tinggi dan konsistensi yang baik pada semua indikator terkait fokus kerja petugas *boarding gate*.

**Tabel 4. Perolehan kuesioner variabel fokus kerja petugas**

Pernyataan	STS	TS	S	SS	Mean	Std Dev
	(1)	(2)	(3)	(4)		
<b>Kemampuan untuk mengerahkan perhatian penuh pada tugas</b>						
Saya dapat fokus sepenuhnya pada tugas yang sedang dikerjakan tanpa terganggu oleh situasi di sekitarnya	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (20.0%)	32 (80.0%)	3.80	0.405
Saya menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap detail saat melaksanakan tugas pelayanan.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (20.0%)	32 (80.0%)	3.80	0.405

Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	Mean	Std Dev
<b>Tingkat optimis dalam menyelesaikan tugas</b>						
Saya percaya bahwa saya dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (35.0%)	26 (65.0%)	3.65	0.483
Saya merasa yakin bahwa usahanya akan menghasilkan yang memuaskan dalam pelayanan kepada penumpang.	0 (0.0%)	1 (2.5%)	10 (25.0%)	29 (72.5%)	3.70	0.516
<b>Keterlibatan individu dalam menyelesaikan tugas</b>						
Saya merasa terlibat secara aktif dalam setiap langkah penyelesaian tugas yang diberikan.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	14 (35.0%)	26 (65.0%)	3.65	0.483
Saya menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap tanggung jawab dalam melayani penumpang.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (27.5%)	29 (72.5%)	3.73	0.452
<b>Kemampuan untuk mengatasi hambatan dan kesulitan dalam pekerjaan</b>						
Saya mampu menemukan solusi yang efektif ketika menghadapi masalah dalam pelaksanaan tugas.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (22.5%)	31 (77.5%)	3.78	0.423
Saya tidak mudah menyerah ketika menghadapi tantangan dalam pekerjaan.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (22.5%)	31 (77.5%)	3.78	0.423
<b>Tingkat stabilitas emosi individu</b>						
Saya dapat mengendalikan emosi dengan baik saat berinteraksi dengan penumpang, bahkan dalam situasi yang menegangkan.	0 (0.0%)	0 (.0%)	13 (32.5%)	27 (67.5%)	3.68	0.474
Saya tetap tenang dan profesional ketika menghadapi penumpang yang sulit atau situasi yang tidak menyenangkan.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (27.5%)	29 (72.5%)	3.73	0.474

Tabel 5 pendaftarkan perolehan kuesioner variabel efektifitas pelayanan. Tabel menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu layanan menunjukkan bahwa 37,5% responden setuju dan 62,5% sangat setuju bahwa proses *boarding* selalu sesuai jadwal, dengan rata-rata 3,63 dan standar deviasi 0,490. Pada pernyataan proses boarding selesai dalam 20 menit dan penumpang tidak menunggu lama, masing-masing 30% setuju dan 70% sangat setuju, rata-rata 3,70, SD 0,464. Indikator akurasi layanan menunjukkan 30% setuju dan 70% sangat setuju bahwa informasi yang diberikan akurat (rata-rata 3,70, SD 0,464), serta 37,5% setuju dan 62,5% sangat setuju tidak ada kesalahan layanan seperti pemeriksaan dokumen atau bagasi (rata-rata 3,63, SD 0,490). Pada indikator sikap sopan dan ramah, 37,5% setuju dan 62,5% sangat setuju petugas selalu bersikap sopan (rata-rata 3,63, SD 0,490), sedangkan 45% setuju dan 55% sangat setuju sikap positif meningkatkan pengalaman penumpang (rata-rata 3,55, SD 0,504). Terakhir, indikator kesederhanaan layanan menunjukkan 25% setuju dan 75% sangat setuju bahwa proses layanan sederhana dan mudah dipahami (rata-rata 3,75, SD 0,439), serta 30% setuju dan 70% sangat setuju bahwa penjelasan prosedur jelas dan upaya pengurangan hambatan terus dilakukan (rata-rata 3,70, SD 0,464). Secara keseluruhan, responden memberikan

penilaian tinggi dan konsisten terhadap ketepatan waktu, akurasi, sikap ramah, dan kesederhanaan layanan *boarding gate*.

**Tabel 5. Perolehan kuesioner variabel efektifitas pelayanan**

Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	Mean	Std Dev
<b>Ketepatan waktu layanan, waktu pemrosesan, dan waktu tunggu</b>						
Proses <i>boarding</i> selalu dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (37.5%)	25 (62.5%)	3.63	0.490
Proses <i>boarding</i> selesai sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu 20 menit.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (30.0%)	28 (70.0%)	3.70	0.464
Penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama untuk melakukan <i>boarding</i> .	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (30.0%)	28 (70.0%)	3.70	0.464
<b>Akurasi layanan</b>						
Informasi yang diberikan kepada penumpang selalu akurat dan dapat dipercaya.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (30.0%)	28 (70.0%)	3.70	0.464
Tidak ada kesalahan dalam layanan yang diberikan seperti pemeriksaan dokumen atau bagasi.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (37.5%)	25 (62.5%)	3.63	0.490
<b>Bersikap sopan dan ramah</b>						
Selalu bersikap sopan dan ramah saat berinteraksi dengan penumpang.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	15 (37.5%)	25 (62.5%)	3.63	0.490
Sikap positif dan ramah diyakini dapat meningkatkan pengalaman penumpang.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	18 (45.0%)	22 (55.0%)	3.55	0.504
<b>Kesederhanaan dalam memperoleh layanan</b>						
Proses layanan menjadi sederhana dan mudah dipahami oleh penumpang.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (25.0%)	30 (75.0%)	3.75	0.439
Penjelasan yang diberikan kepada penumpang mengenai prosedur layanan disampaikan dengan cara yang jelas dan mudah dimengerti.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (30.0%)	28 (70.0%)	3.70	0.464
Upaya terus-menerus dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengurangi hambatan yang mungkin dihadapi oleh penumpang dalam mengakses layanan.	0 (0.0%)	0 (0.0%)	12 (30.0%)	28 (70.0%)	3.70	0.464

**Pembahasan.** Penelitian ini menunjukkan bahwa fokus kerja petugas *boarding gate* secara signifikan memengaruhi efektivitas pelayanan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta, dengan aspek fokus kerja seperti konsentrasi penuh, optimisme, keterlibatan aktif, kemampuan mengatasi hambatan, dan stabilitas emosi berkontribusi positif terhadap ketepatan waktu, akurasi layanan, sikap ramah, dan kemudahan akses layanan. Analisis regresi menghasilkan persamaan  $Y = 20,094 + 0,432X$ ,

yang berarti setiap peningkatan satu tingkat fokus kerja meningkatkan efektivitas pelayanan sebesar 0,432 dengan signifikansi 0,000, menegaskan pengaruh yang kuat. Hasil ini sejalan dengan studi yang mengaitkan fokus kerja dengan etos kerja dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penguatan fokus kerja petugas *boarding gate* melalui peningkatan konsentrasi, optimisme, keterlibatan, ketangguhan, dan stabilitas emosi sangat penting untuk meningkatkan pelayanan penumpang Citilink, sekaligus menjadi dasar strategis bagi manajemen bandara dalam pengembangan sumber daya manusia demi pelayanan yang optimal dan memuaskan.

Dengan pengaruh signifikan sebesar 80%, peningkatan fokus kerja petugas PT Garuda Angkasa menjadi kunci mempertahankan pelayanan efektif sekaligus membangun kepercayaan dan loyalitas penumpang, memberikan landasan kuat bagi pengembangan berkelanjutan di Bandara Internasional Yogyakarta. Secara keseluruhan, penelitian menegaskan pentingnya fokus kerja petugas *boarding gate* meliputi konsentrasi, optimisme, keterlibatan, kemampuan mengatasi hambatan, dan stabilitas emosi dalam membangun efektivitas pelayanan penumpang. Penelitian ini sejalan dengan studi yang menyatakan bahwa petugas *boarding gate* sudah memberikan pelayanan baik sesuai SOP dan mampu mengantisipasi keterlambatan [4], serta penelitian yang menemukan staf *boarding gate* Lion Air Batam memberikan layanan cepat, tepat waktu, akurat, dan jelas berdasarkan SOP [5].

Secara keseluruhan, fokus kerja petugas *boarding gate* meliputi perhatian penuh, optimisme, keterlibatan aktif, kemampuan mengatasi hambatan, dan stabilitas emosi memberikan pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pelayanan penumpang, terutama pada indikator ketepatan waktu, akurasi layanan, sikap ramah, dan kemudahan layanan. Nilai rata-rata tinggi dan standar deviasi rendah menunjukkan konsistensi fokus kerja petugas yang mendukung pelaksanaan pelayanan yang efisien dan memuaskan. Selain itu, kepatuhan staf terhadap SOP semakin memperkuat kontribusi fokus kerja dalam mewujudkan pelayanan efektif di Bandara Internasional Yogyakarta, sehingga manajemen disarankan terus meningkatkan aspek-aspek tersebut demi kinerja dan pelayanan optimal. Penelitian ini sejalan dengan studi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengawasan, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bandara, di mana pelayanan berkualitas dan pengawasan efektif meningkatkan motivasi kerja serta budaya organisasi mendukung lingkungan kerja kondusif untuk kinerja optimal [6].

## Kesimpulan

Terdapat pengaruh signifikan antara fokus kerja petugas *boarding gate* PT Garuda Angkasa terhadap efektivitas pelayanan penumpang Citilink di Yogyakarta International Airport, dengan uji T menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,050$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Besaran pengaruh fokus kerja mencapai 80%, sementara 20% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Petugas *boarding gate* menunjukkan fokus kerja yang tinggi melalui indikator perhatian penuh, optimisme, keterlibatan aktif, kemampuan mengatasi hambatan, dan stabilitas emosi, yang secara positif dan signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan. Konsistensi fokus kerja pada ketepatan waktu, akurasi layanan, sikap sopan dan ramah, serta kesederhanaan layanan, didukung oleh kepatuhan terhadap SOP, secara nyata meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan di Bandara Internasional Yogyakarta.

## Daftar Pustaka

- [1] Azza, Z. D., & Laksana, A. P. 2024. Analisis Implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 993-1008.
- [2] Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. Jakarta: PT Indeks.
- [3] Dubreuil, P., Forest, J., & Courcy, F. 2014. From strengths use to work performance: The role of harmonious passion, subjective vitality, and concentration. *The Journal of Positive Psychology*, 9(4), 335-349.
- [4] Safitri, D., & Yudianto, K. 2023. Analisis Kinerja Petugas Boarding Gate Pada PT Garuda Dalam Mencapai On Time Performance (OTP) Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kajian dan*

- Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 68-71.
- [5] Kesumaningrum, P. D. 2016. *Peran Staff Boarding Gate Lion Air Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam*.
- [6] Samperuru, O., Ariadi, W., & Meliala, J. S. 2024. The effect of service quality, supervision and organizational culture on employee performance at mopah airport. *Technium Business and Management*, 8, 187-200.