

Pengaruh Keterlambatan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma

^{1,*} Muhammad Dzaki Prayoga, ² Nur Makkie Perdana Kusuma

^{1,*} Muhammad Dzaki Prayoga

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
dzaki140601@gmail.com

²⁾ Nur Makkie Perdana Kusuma

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
makkie.perdana@sttkd.ac.id

Article history:

Received Juny 22, 2026

Accepted July 10, 2026

Abstract

In aviation, Baggage delays caused by conveyor belt failures are one of the problems that may affect passenger satisfaction in air transportation services. This study aims to analyze the effect of baggage delays caused by conveyor belt failures on the satisfaction of Batik Air passengers at Halim Perdanakusuma International Airport, Jakarta. This study employed a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 100 respondents who experienced baggage delays due to conveyor belt failures. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling method. The data were analyzed using simple linear regression, partial t-test, and coefficient of determination (R^2). The results showed that baggage delays have a significant effect on passenger satisfaction with a significance value of 0.045 (< 0.05). The regression equation obtained was $Y = 21.435 - 0.169X$, indicating that the higher the baggage delay, the lower the passenger satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 0.548 indicates that baggage delays affect passenger satisfaction by 54.8%, while the remaining 45.2% is influenced by other factors outside this study. Therefore, baggage delays caused by conveyor belt failures have a significant effect on the satisfaction of Batik Air passengers at Halim Perdanakusuma International Airport, Jakarta.

Keywords: baggage delay, conveyor belt, passenger satisfaction, Batik Air, Halim Perdanakusuma International Airport.

Pendahuluan

Transportasi udara memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat modern yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan efisiensi layanan. Salah satu aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap pengalaman penumpang adalah proses penanganan bagasi di area kedatangan. Keterlambatan bagasi masih menjadi salah satu sumber keluhan utama pengguna jasa penerbangan karena dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan maskapai maupun bandar udara [1–10]. Kondisi tersebut sering kali dipengaruhi oleh gangguan operasional pada sistem baggage handling, khususnya kerusakan *conveyor belt* yang menghambat proses distribusi bagasi dari pesawat menuju area pengambilan bagasi. Keandalan fasilitas bandar udara, termasuk *conveyor belt*, menjadi faktor penting dalam menjamin ketepatan waktu pelayanan bagasi sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagasi dan fasilitas bandar udara memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penelitian Anadwi dan Nasution menemukan bahwa penanganan bagasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan [11]. Turizkiyah dan Kusuma juga menyatakan bahwa durasi pengambilan bagasi menjadi salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma [12]. Selain itu, Nugraha et al. menjelaskan bahwa kualitas layanan, produk, dan fasilitas bandar udara secara simultan memengaruhi kepuasan pengguna jasa [13]. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada kualitas pelayanan bagasi secara umum dan belum secara spesifik mengkaji pengaruh keterlambatan bagasi yang disebabkan oleh kerusakan *conveyor belt* terhadap kepuasan penumpang. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh keterlambatan bagasi akibat kerusakan *conveyor belt* terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Kebaruan penelitian terletak pada fokus kajian yang menempatkan kerusakan *conveyor belt* sebagai konteks operasional penyebab keterlambatan bagasi serta mengukur dampaknya terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan manajemen pelayanan bagasi di bandar udara serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola bandar udara dan maskapai penerbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan keterlambatan bagasi, dan meningkatkan kepuasan penumpang [14].

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh keterlambatan bagasi akibat kerusakan *conveyor belt* terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari sampai Maret 2026 di unit Terminal and Landside Service Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Variabel independen dalam penelitian ini adalah keterlambatan bagasi (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang (Y). Kerusakan *conveyor belt* diposisikan sebagai konteks penyebab terjadinya keterlambatan bagasi yang memengaruhi kepuasan penumpang.

Populasi penelitian adalah penumpang maskapai Batik Air yang mengalami keterlambatan bagasi akibat gangguan atau kerusakan *conveyor belt* di area kedatangan Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden berupa penumpang Batik Air yang secara langsung mengalami keterlambatan bagasi akibat gangguan *conveyor belt*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen operasional, standar pelayanan, dan literatur yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh keterlambatan bagasi terhadap kepuasan penumpang, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel keterlambatan bagasi dalam menjelaskan variasi kepuasan penumpang.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang maskapai Batik Air yang mengalami keterlambatan bagasi akibat gangguan atau kerusakan *conveyor belt* di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Tabel 1 memamerkan karakteristik responden dalam penelitian ini. Tabel menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (54%), berusia 20–30 tahun (49%), dan bekerja sebagai pegawai swasta (33%).

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	46
	Perempuan	54
Usia	< 20 Tahun	2
	20–30 Tahun	40

	31–40 Tahun	49
	41–50 Tahun	9
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	22
	Wiraswasta	12
	Pegawai Swasta	33
	PNS	24
	TNI/POLRI	9

Sumber: Data primer diolah (2026).

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data diuji menggunakan uji asumsi klasik. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,086 ($>0,05$), uji linearitas menghasilkan nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0,298 ($>0,05$), dan uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,911 ($>0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi statistik sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil analisis regresi linear sederhana ditunjukkan oleh Tabel 2.

Tabel 2. Hasil analisis regresi linear sederhana

Variabel	B	t-hitung	Sig.
Konstanta	21,435	6,626	0,000
Keterlambatan Bagasi	-0,169	-2,031	0,045

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan:

$$Y = 21,435 - 0,169X \quad (1)$$

Persamaan (1) menunjukkan bahwa keterlambatan bagasi memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan penumpang. Nilai koefisien regresi sebesar -0,169 menunjukkan bahwa setiap peningkatan keterlambatan bagasi akan menurunkan tingkat kepuasan penumpang sebesar 0,169 satuan. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t-hitung sebesar -2,031 dengan nilai signifikansi 0,045. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, keterlambatan bagasi akibat kerusakan *conveyor belt* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta.

Tabel 3 memperlihatkan hasil uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi (R^2) terlihat pada tabel ini sebesar 0,548. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterlambatan bagasi mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang sebesar 54,8%, sedangkan sisanya sebesar 45,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 3. Hasil koefisien determinasi

Model	R Square	Adjusted R Square
Regresi	0,548	0,543

Sumber: Hasil olah data SPSS (2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan bagasi akibat kerusakan *conveyor belt* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Semakin lama waktu tunggu bagasi yang dialami penumpang, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan. Kondisi ini terjadi karena keterlambatan bagasi menimbulkan ketidaknyamanan, menghambat aktivitas penumpang setelah penerbangan, serta menurunkan persepsi terhadap kualitas pelayanan bandar udara dan maskapai penerbangan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan [15]. Dalam

konteks penelitian ini, penumpang berharap bagasi dapat diterima tepat waktu setelah pesawat mendarat. Ketika terjadi gangguan *conveyor belt* yang menyebabkan keterlambatan bagasi, harapan tersebut tidak terpenuhi sehingga kepuasan penumpang menurun.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang [11]. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa durasi pengambilan bagasi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan bandar udara [12]. Oleh karena itu, keandalan sistem baggage handling, khususnya *conveyor belt*, perlu menjadi perhatian utama pengelola bandar udara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan temuan penelitian, upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan bagasi meliputi peningkatan program pemeliharaan *conveyor belt* secara berkala, penyediaan petugas teknis yang siaga selama operasional bandar udara, serta peningkatan koordinasi antara pengelola bandar udara, maskapai penerbangan, dan petugas ground handling. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat mempercepat proses penanganan bagasi dan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterlambatan bagasi akibat kerusakan *conveyor belt* terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan bagasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Persamaan regresi yang diperoleh, yaitu ($Y = 21,435 - 0,169X$), menunjukkan bahwa peningkatan keterlambatan bagasi cenderung menurunkan tingkat kepuasan penumpang. Hasil uji parsial (uji t) menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,045 ($< 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima dan membuktikan bahwa keterlambatan bagasi akibat kerusakan *conveyor belt* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,548 menunjukkan bahwa keterlambatan bagasi mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang sebesar 54,8%, sedangkan 45,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan sistem *baggage handling*, khususnya *conveyor belt*, merupakan faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan bandar udara. Oleh karena itu, pengelola bandar udara, maskapai penerbangan, dan pihak ground handling perlu meningkatkan program pemeliharaan fasilitas *conveyor belt*, memperkuat koordinasi operasional, serta meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan kepada penumpang ketika terjadi gangguan operasional. Upaya tersebut diharapkan dapat meminimalkan keterlambatan bagasi dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi udara.

Daftar Pustaka

- [1] Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal*.
- [2] Maharani, N.C., Sutarwati, S. 2023. UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK MENCAPAI ON TIME PERFORMANCE PADA PETUGAS CHECK-IN MASKAPAI CITILINK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 5 No 1, pp. 108-115.
- [3] Pradipta, K.G., Dyahjatmayanti, D. 2023. ANALISIS PENYEBAB KURANG BAGASI/ ADVICE HANDLING (AHL) DAN CARA PENANGANANNYA DI BANDAR UDARA ABDULRAHMAN SALEH MALANG. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 5 No 01, pp. 136-141.
- [4] Dharasta, Y.S.M.A., Turnado, A. PELAKSANAAN PELAYANAN GROUND HANDLING TERHADAP PENUMPANG MASKAPAI LION AIR DI PT KOKAPURA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ACHMAD YANI SEMARANG. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 3 No 1, pp. 25-35.
- [5] Mutalib, R.A., Puspitasari, Y.A. 2023. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGASI OLEH PT.

- LANGGANG BUANA PERKASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 5 No 01, pp. 142-153.
- [6] Sulistiawati, Yudianto, K. 2022. PENGARUH FASILITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG BANDARA RAHADI OESMAN KETAPANG. *Ground Handling Dirgantara*, Vol 4 No 02, pp. 282-288.
- [7] Marta, R.A., Tamara, A.P. 2022. SERVICE QUALITY ANALYSIS: STUDI PADA PELAYANAN BAGASI (PT KOKAPURA) BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 15 No 2, pp. 347 – 352.
- [8] Rahimudin. 2013. 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 TAHUN 2013. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 6 No 2, pp. 18-28.
- [9] Sutarwati, S., Surhanudin. 2015. IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 77 TAHUN 2011 TENTANG TANGGUNG JAWAB PENGANGKUT ANGKUTAN UDARA MENGENAI BAGASI HILANG PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUMARMO SOLO. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 8 No 2, pp. 5-14.
- [10] Frisnawati, E., Roellyanti, M.V., Syafira, N.R. 2023. PENGARUH KINERJA PETUGAS PASASI DALAM SWEEPING BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 16 No 2, pp. 331-343.
- [11] Anadwi, M. I. and Nasution, F. F. Y. 2024. Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng.
- [12] Turizkiyah, Y. and Kusuma, N. M. P. 2024. Pengaruh durasi pengambilan bagasi terhadap kepuasan penumpang. *Jurnal Transportasi Udara*.
- [13] Nugraha, R., Pahala, Y. and Mustikasari, D. 2024. Pengaruh kualitas layanan, produk, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang layanan bagasi di Bandar Udara Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Penerbangan*, vol. 8, no. 1, pp. 33–44.
- [14] Usman, M., Azis, A., Harsanti, T. and Azis, R. 2023. Pengaruh orientasi layanan dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan dan citra bandara. *Jurnal Manajemen Jasa*, vol. 9, no. 2, pp. 120–131.
- [15] Kotler, P. and Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education, New Jersey, NJ, USA.