

PENGARUH KINERJA PETUGAS PASASI DALAM *SWEEPING* BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK

¹Elnia Frisnawati, ²Maria Valeria Roellyanti, ³Nandita Rani Syafira

^{1), 2) 3)} *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Dalam sebuah Industri penerbangan terkenal dengan istilah “sweeping bagasi” dimana hal tersebut merupakan hal penting dan dilakukan dengan tujuan mengurangi kelebihan bagasi. Sweeping bagasi dilakukan oleh petugas yang nantinya penumpang bisa merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja petugas pasasi saat sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang PT Gapura di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner dan studi Pustaka. Data primer berupa hasil dari penyebaran kuesioner dan data sekunder berupa survey dan catatan historis. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, uji regresi sederhana, uji hipotesis dan uji determinasi. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kinerja petugas terhadap variabel kepuasan penumpang. Selain itu, kinerja petugas pasasi dalam sweeping bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dibuktikan dengan hasil koefisien determinasi (R²) sebesar 0,632. Hal tersebut berarti bahwa pengaruh kinerja petugas pasasi dalam sweeping bagasi berpengaruh sebesar 63,2% terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Kata kunci: *Kinerja Petugas, Kepuasan Penumpang, Sweeping Bagasi, Gapura Angkasa*

Abstract

In the Aviation Industry, the term “Baggage Wipe” is very well known, this is important and is done with the aim of reducing excess baggage. Baggage sweeping is carried out by officers so that passengers feel satisfied with the service provided by officers. The aim of this research is to determine the effect of the performance of traffic officer during baggage sweeps on PT Gapura passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport. This research uses quantitative methods with data collection in the form of distributing questionnaires and literature studies. Primary data is in the form of the results of distributing questionnaires and secondary data is in the form of surveys and historical records. The data analysis techniques used are validity, reliability, simple regression tests, hypothesis tests and coefficient of determination tests. The results of this research found that there is a significant influence between the officer performance variable and the passenger satisfaction variable. Apart from that, the performance of traffic officers in baggage sweeping influences passenger satisfaction as evidenced by the coefficient of determination (R²) of 0.632. This means that the influence of the performance of passenger officers in baggage sweeping has an influence of 63.2% on passenger satisfaction at PT Gapura Angkasa Supadio Pontianak International Airport.

Keywords: *Officer Performance, Passenger Satisfaction, Sweeping Bagage.*

Pendahuluan

PT Gapura Angkasa adalah sebuah perusahaan yang menyediakan jasa Ground Handling. Perusahaan ini bertanggung jawab atas penanganan operasional maskapai Citilink dan Garuda Indonesia. Menurut Arista Atmadjati (2012), *Ground Handling* mencakup berbagai pengetahuan dan keterampilan terkait penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di area kargo. *Ground staff* bertanggung jawab dalam menangani berbagai objek, seperti penumpang (*pax*), bagasi penumpang (*baggage*), kargo (*cargo*), surat-menyurat (*mail*), *area ramp*, dan pesawat itu sendiri. Selain itu, proses penanganan ini dikenal dengan istilah-istilah seperti *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo handling*, dan *ramp handling*. Salah satu tugas unit pasasi yaitu melakukan sweeping bagasi di boarding gate sebelum keberangkatan.

¹Email Address: elniefrisna0@gmail.com

Received 23 October 2023, Available Online 30 Desember 2023

Sweeping bagasi merupakan salah satu tahapan kritis dalam perjalanan udara. *Sweeping* bagasi dilakukan bertujuan untuk mengurangi kelebihan bagasi, dimana barang bawaan penumpang jika berat dan ukurannya melebihi aturan bagasi kabin yang telah ditetapkan serta barang-barang yang tidak diizinkan untuk diangkut oleh perusahaan penerbangan. Ketika proses ini berjalan dengan lancar dan efisien, penumpang merasa diberikan perhatian yang baik dan merasa puas bahwa bagasi mereka akan ditangani dengan baik dan aman selama perjalanan. Untuk memberikan kesan yang baik terhadap penumpang, petugas *sweeping* bagasi memegang peranan penting dan bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sebuah organisasi dapat mencapai kinerja yang optimal dengan menerapkan program-program yang berkaitan dengan operasinya dan dengan memastikan bahwa kesejahteraan anggotanya mempengaruhi tujuan organisasi. Sedangkan kepuasan penumpang merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, dan merupakan suatu indikator akan keberhasilan dari suatu perusahaan, yang berdampak kepada tanggapan penumpang terhadap citra perusahaan. Menurut Afandi (2018) kinerja merupakan hasil kerja yang bisa diraih oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Petugas pasasi memegang peranan krusial dalam memberikan kinerja kepada penumpang yang optimal di industri penerbangan. Mereka bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan proses *check-in*, serta memastikan prosedur pengambilan dan penanganan bagasi berjalan dengan lancar dan efisien. Petugas pasasi harus mampu menjaga profesionalisme dan keramahan dalam berinteraksi dengan penumpang. Komunikasi yang baik dan sikap ramah dari petugas pasasi dapat menciptakan kesan positif dan memberikan rasa aman bagi penumpang selama proses penerbangan. Kemampuan untuk memberikan bantuan dan informasi yang tepat juga sangat penting, terutama dalam menghadapi situasi-situasi darurat atau perubahan jadwal. Petugas yang kompeten, efisien, dan mampu memberikan pelayanan pelanggan yang baik akan berkontribusi pada pengalaman positif bagi penumpang. Tingkat kepuasan penumpang dalam penanganan bagasi juga berada pada petugas gate itu sendiri. Para petugas pasasi yang bertanggung jawab dalam *sweeping* bagasi haruslah dilatih dengan baik dan memiliki kemampuan untuk menghadapi situasi yang beragam, memiliki kualitas dan kuantitas kerja yang baik, mampu berkerja dengan efisien, mampu berkerja dalam tim maupun mandiri, mengelola waktu dengan baik, berkomunikasi dengan jelas dan ramah kepada penumpang. Terdapat rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu:

1. Adakah pengaruh kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara International Supadio Pontianak?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara International Supadio Pontianak?

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara International Supadio Pontianak dan untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara International Supadio Pontianak

Tinjauan Pustaka

Ground Handling

Ground handling merujuk pada serangkaian layanan dan kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pesawat, penumpang, dan kargo di bandara. Ini mencakup berbagai tugas seperti pengaturan parkir pesawat, pemuatan dan pembongkaran kargo, pemeriksaan keamanan, pemeriksaan imigrasi, penanganan bagasi, dan memberikan layanan kenyamanan kepada penumpang. Menurut Yulianti dan Parmadi (2019) Kinerja personel *ground handling* merupakan salah satu faktor penunjang yang dapat

mempengaruhi keamanan dan keselamatan penerbangan. Prosedur penanganan bagasi, penumpang dan pesawat di bandara sudah diatur agar tercipta standarisasi yang sama antara satu airline dengan *airline* lainnya.

Ground handling atau *airport services* mencakup pelayanan terhadap penumpang, bagasi, kargo dan pos yang diangkut pesawat udara, serta penyediaan peralatan untuk membantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandar udara, baik di fase kedatangan maupun keberangkatan. Bidang usaha Perseroan sebagaimana dimuat dalam Akta No. 2 tanggal 1 September 2010 adalah pengembangan dari standar yang ditetapkan IATA *Airport Handling Manual*, 810 Annex A tahun 1998. Secara garis besar Perseroan beroperasi di 3 bidang usaha, yaitu *ground handling*, *warehousing*, dan jasa penunjang penerbangan di bandar udara.

Kegiatan *ground handling* berpedoman pada standar pelayanan global dari International Air Transportation Association (IATA) dimana Garuda menjadi anggota, sehingga Garuda dipercaya maskapai nasional maupun internasional di 57 bandar udara tempat Perseroan saat ini beroperasi. Layanan Garuda saat ini terus berkembang dari *ground handling* ke jasa *warehousing*, pengelolaan *executive lounge*, jasa *hospitality* atau *passenger service assistant*, serta *learning center*.

Lingkup tugas umum *ground handling*:

- a. Memastikan penumpang mendapatkan tiket sesuai destinasi tujuan.
- b. Membantu pemeriksaan barang bawaan.
- c. Mengarahkan penumpang menuju *boarding gate*.
- d. Melayani penumpang dengan ramah dan sopan.
- e. Menangani keperluan kargo penumpang.
- f. Pelayanan keberangkatan dan kehadiran selama di bandara.

Pasasi

Pasasi atau *passanger service handling* adalah bagian dari *ground handling* yang menangani penumpang dari proses *check-in* hingga penumpang naik ke pesawat, dan menangani penumpang transit. Unit pasasi antara lain sebagai berikut:

a. Check-in Counter

Menurut Pendi (2016) *Check in counter* adalah lapor diri atau proses pelaporan penumpang yang akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara di terminal keberangkatan bandara. Tugas-tugas pokok *Check in Counter* :

- 1) Mengecek *validity ticket*, tanggal penerbangan, rute penerbangan & *Class*.
- 2) Mencocokkan dokumen penumpang seperti KTP, PASSPORT atau SIM yang akan di cocokkan dengan tiket.
- 3) Mengecek bagasi serta memastikan label serta tujuan penumpang sesuai, menimbang bagasi, dan menempelkan label bagasi serta memberikan *claim tag* kepada penumpang
- 4) Menangani *excess baggage*
- 5) Menentukan sheet number penumpang serta *menerbitkan boarding pass*.
- 6) Menangani penumpang *go show*
- 7) Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit lain.

b. Boarding Gate

Menurut Pendi (2016) Petugas *boarding gate* pada dasarnya bertugas melayani penumpang selama berada di *boarding lounge*. Tugasnya antara lain:

- 1) Memeriksa dan memastikan kesesuaian identitas KTP/passport penumpang dengan identitas di *boarding pass* dengan tujuan tidak adanya kesalahan data pada penumpang.
- 2) Memeriksa *boarding pass* penumpang untuk melihat rute serta jam penerbangan agar penumpang memasuki pesawat yang benar.
- 3) Menindak barang penumpang yang akan dibawa ke kabin jika ukuran dan beratnya tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
- 4) Apabila pada saat pesawat sudah mau boarding/naik ke pesawat, tetapi penumpang boarding tidak sesuai atau masih ada yang kekurangan, maka petugas boarding gate harus melakukan pemberitahuan nama kepada penumpang serta melakukan panggilan terakhir (*last minute called*) kepada penumpang yang bersangkutan, agar segera menuju pesawat.
- 5) Melakukan koordinasi kepada koridor mengenai kekurangan penumpang.
- 6) Menyiapkan dokumen/*manifest* penerbangan.
- 7) Petugas boarding gate menyerahkan *flight document* pada awak kabin.

Sweeping Bagasi Kabin

Bagasi adalah barang yang dibawa penumpang di dalam penerbangan. Menurut Majid dan Warpani(2014) Bagasi adalah barang bawaan, artikel, harta benda barang-barang milik pribadi, baik bagasi tercatat, bagasi kabin, maupun bagasi tak tercatat yang diizinkan oleh perusahaan penerbangan untuk dapat di angkut di pesawat udara guna keperluan pribadi untuk di pakai dan digunakan penumpang selama melakukan perjalanan atau di tempat tujuan penumpang beraktivitas.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, barang bawaan penumpang dibedakan menjadi dua jenis yaitu bagasi tercatat (*checked baggage*) dan bagasi kabin (*unchecked baggage*).

a. Checked Baggage

Checked Baggage merupakan barang pribadi penumpang yang harus ditimbang dan dimuat dalam compartement pesawat, serta diberi nomor tag pada saat penumpang melakukan *check in*. Bagasi tercatat menurut Pasal 1 Angka 24 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan merupakan barang milik penumpang yang diserahkan untuk diangkut dengan pesawat yang sama.

b. Unchecked Baggage

Unchecked Baggage merupakan bagasi yang boleh dibawa penumpang ke dalam kabin pesawat, bagasi harus diletakkan dibawah kursi atau di rak (*hatrack*) di atas kursi penumpang. Dimensi tidak melebihi 115cm atau 45 inci dengan berat maksimum 7kg.

Berdasarkan Webster's Dictionary *sweeping* bagasi adalah suatu kegiatan menindak barang bawaan penumpang jika berat dan ukurannya melebihi aturan bagasi kabin yang telah ditetapkan serta barang-barang yang tidak diizinkan untuk diangkut oleh perusahaan penerbangan.. Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk memastikan bahwa ukuran dan berat bagasi kabin sesuai dengan batasan yang telah ditentukan, dan untuk memastikan bahwa tidak ada barang terlarang yang dibawa ke dalam kabin pesawat. Saat *sweeping* bagasi kabin, petugas maskapai penerbangan atau petugas keamanan dapat memeriksa ukuran dan berat bagasi kabin dengan menggunakan pengukur dimensi dan timbangan.

Sweeping bagasi kabin penting untuk menjaga keamanan penerbangan dan memastikan bahwa kapasitas penyimpanan di kabin pesawat tidak terlampaui. Menurut GOM (Ground Operations Manual) Garuda Angkasa jika ada penumpang yang membawa bagasi terlihat melebihi dari ketentuan batasan dan ukuran, petugas tidak boleh mengijinkannya untuk dibawa ke dalam kabin pesawat. Petugas harus melakukan *sweeping oversize cabin baggage* sesuai dengan ketentuan yang ada, dengan memberikan *Limited Release Tag*.

Ketentuan bagasi kabin menurut Garuda Indonesia (2016)

- 1) Dimensi dan Berat:
 - a) Dimensi maksimum umumnya sekitar 56 cm x 36 cm x 23 cm.
 - b) Berat maksimum biasanya berkisar antara 7 kg hingga 10 kg.
- 2) Jumlah Bagasi:
 - a) Setiap penumpang diizinkan membawa satu tas atau koper kecil serta satu tas tangan atau laptop.
 - b) Penumpang juga dapat membawa tas kecil tambahan seperti tas tangan, jas, atau payung.
- 3) Keamanan:
 - a) Barang yang tidak diperbolehkan dalam bagasi kabin karena alasan keamanan termasuk senjata tajam, benda tumpul berat, bahan peledak, dan cairan dalam jumlah besar.
 - b) Cairan biasanya diatur dengan aturan "3-1-1" yaitu maksimal 100 ml per wadah, semua wadah harus dimasukkan dalam kantong plastik transparan dengan kapasitas maksimal 1 liter, dan hanya satu kantong per penumpang.
- 4) Penyimpanan bagasi

Bagasi kabin harus dapat muat di atas kepala atau di bawah kursi di depan penumpang.

Label *sweeping* kabin bagasi

- 1) *Limited Release Tag* adalah label yang digunakan dalam penanganan *sweeping* bagasi kabin pesawat. Label ini berisikan tujuan penerbangan (*destination*), *flight number*, *seat number*, dan pemberitahuan apakah penumpang tersebut transit atau tidak.
- 2) *Fragile Tag* adalah label tambahan yang digunakan pada pelaksanaan *sweeping* kabin bagasi khususnya untuk bagasi-bagasi yang mudah pecah sebagai pemberitahuan kepada petugas loading/unloading pada saat bongkar muat barang agar penanganan bagasi tersebut dilakukan dengan lebih berhati-hati.
- 3) Label *Doorside* digunakan sebagai label tambahan pada saat penanganan *sweeping* kabin khususnya untuk bagasi yang memerlukan penanganan lebih cepat seperti short connecting time pada penanganan bagasi transit. Ini biasanya di tempatkan di dekat pintu bagasi.
- 4) Label *Transit* adalah label tambahan yang digunakan pada saat penanganan *sweeping* kabin bagasi dikarenakan penumpang tersebut transit.
- 5) *Rush Tag* digunakan untuk *mishandled baggage* yang harus secepatnya dikirimkan ke penumpang/pemilik dari bagasi tersebut berupa bagasi tertinggal akibat kelalaian dari petugas *boarding gate*.

Kinerja

Afandi (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja petugas merujuk pada bagaimana mereka menjalankan tugas-tugas tersebut dengan efektivitas, efisiensi, dan kualitas yang diharapkan. Menurut Wirawan (2015), kinerja karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

- a. Faktor lingkungan eksternal seperti kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, dan kompetitor.
- b. Faktor internal petugas seperti bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologi (etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, stres kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, dan kelayakan).

c. Faktor lingkungan internal organisasi seperti visi, misi, dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal, budaya organisasi, iklim organisasi dan rekan kerja.

Staff pasasi PT Gapura merupakan bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Oleh karena itu penilaian kinerja dapat digunakan untuk mengetahui mampu atau tidaknya para pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang. Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja petugas. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja petugas adalah:

- a. Kualitas Kerja, kualitas kerja petugas dapat diukur dari persepsi petugas terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan petugas.
- b. Kuantitas, kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu, ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan dan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektifitas, efektifitas merujuk pada sejauh mana petugas atau anggota tim berhasil mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efisien dan produktif.
- e. Kemandirian, kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan atau pengawasan.

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler (2014), kepuasan pelanggan/penumpang adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan penumpang muncul ketika sebuah bandara dapat menyediakan fasilitas yang melebihi harapan penumpang. dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan hasil dari persepsi mereka terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan atau bandara. Kepuasan penumpang yang tinggi dapat berkontribusi pada citra positif maskapai penerbangan dan meningkatkan pengalaman perjalanan penumpang. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2014) adalah:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Pada dasarnya kepuasan penumpang sendiri dapat di definisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, termasuk kepuasan yang diinginkan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berkaitan dengan angka yang dianalisis menggunakan statistik. Metode pengumpulan data menggunakan populasi dan sampel. Populasi yakni kumpulan subjek penelitian, sedangkan sampel yaitu objek riset yang akan dilakukan kajian.

menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis.

Populasi dan Sampel

Populasi yang dijadikan dalam objek penelitian ini yaitu penumpang PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Pengambilan besar sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini penulis mengambil sample dengan rumus Solvin, yaitu:

$$n = N / 1 + Ne^2$$

$$n = 21000 / 1 + 21000 (0,1)$$

$$n = 21000 / 1 + 210$$

$$n = 21000 / 211$$

$$n = 99,5$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Tarif kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Jumlah sampel untuk dapat mewakili penelitian ini adalah 100 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019), Studi Pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi pustaka biasanya dilakukan pada awal tahap perencanaan penelitian untuk membangun pemahaman tentang topik yang akan diteliti dan menentukan kerangka teoritis yang relevan.

Kuesioner

Teknik ini melibatkan penggunaan pertanyaan tertulis atau pernyataan yang dikirimkan kepada responden untuk mendapatkan data. Kuesioner dapat dikirim secara langsung, melalui pos, atau melalui survei online. Desain kuesioner harus mempertimbangkan tujuan penelitian, jenis pertanyaan (terbuka, tertutup, atau skala Likert), urutan pertanyaan, penggunaan bahasa yang jelas, serta tata letak yang mudah dibaca. Skala Likert adalah jenis skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian dan survei untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu pernyataan atau peristiwa. Skala Likert biasanya terdiri dari pernyataan yang diikuti oleh lima atau lebih opsi tanggapan, yang dapat berupa.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	Skor 5
Setuju (S)	Skor 4
Kurang Setuju (KS)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut Syofian Siregar (2014) validitas adalah menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner akan dinyatakan valid jika nilai r hitung $>$ r table. R table didapat menggunakan degree of freedom (df) $=n-2$, n adalah jumlah sampel penelitian dengan menggunakan signifikansi 5% atau 0,05. Jika r Hitung $>$ r table maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Berdasarkan Syofian Siregar, uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dengan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban penumpang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal atau reliabel menurut Sugiyono (2019).

Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2019) Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen. Di dalam penelitian ini variabel bebas(X) dalam penelitian ini yaitu kinerja petugas pasasi saat proses *sweeping* bagasi sedangkan yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan penumpang. Tujuan analisis ini untuk melihat apakah adanya ketergantungan antara variabel X dan Y. Analisis regresi linier sederhana menggunakan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Fungsi linier dari nilai variabel bebas

a = Konstanta

b = Konfesien regresi

Uji Hipotesis

Dalam Sugiyono (2019), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Adapun kriteria dari uji statistik t :

- Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut Syofian Siregar (2014), koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih. Koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memperlihatkan seberapa besarnya pengaruh kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi (dependent) terhadap kepuasan penumpang (independent). Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Secara parsial maupun berganda, maka digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

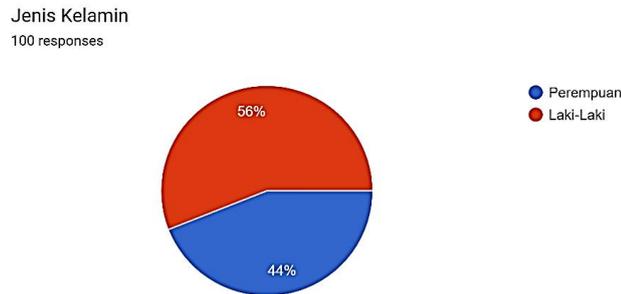
Keterangan:

KD = Nilai koefisiensi determinasi

R² = Nilai koefisiensi korelasi

Hasil dan Pembahasan

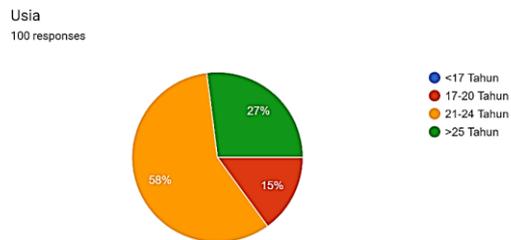
a. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarikan kepada 100 responden dapat disimpulkan untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu 56% (56 orang) laki-laki dan 44% (44 orang) perempuan.

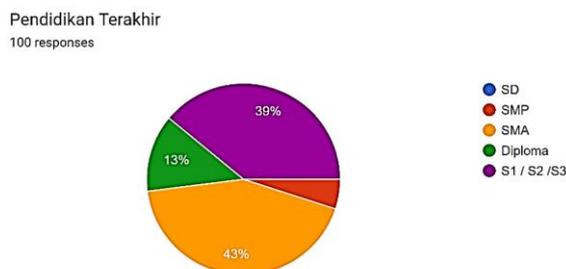
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarikan kepada 100 responden dapat disimpulkan bahwa untuk karakteristik berdasarkan usia yaitu paling banyak usia 21-24 tahun sebanyak 58% (58 orang), >25 tahun sebanyak 27% (27 orang), dan 17-20 tahun sebanyak 15% (15 orang).

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu paling banyak 43% (43 orang) lulusan SMA, 39% (39 orang) lulusan S1/S2/S3, 13% (13 orang) lulusan Diploma, **dan 5% (5 orang) lulusan SMP.**

Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Dari 21000 populasi peneliti hanya mengambil 100 sampel responden. Sesuai dengan rumusnya degree of freedom ($df = n-2$) maka menjadi $df = 100-2 = 98$ dengan signifikansi 5% didapati nilai R_{tabel} 0,195. Hasil uji validitas dari tiap pertanyaan masing-masing variabel dapat diketahui pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Output Uji Validitas (X)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1	0,529	0,195	VALID
X2	0,565	0,195	VALID
X3	0,481	0,195	VALID
X4	0,523	0,195	VALID
X5	0,519	0,195	VALID
X6	0,510	0,195	VALID
X7	0,514	0,195	VALID
X8	0,603	0,195	VALID
X9	0,605	0,195	VALID
X10	0,605	0,195	VALID
X11	0,552	0,195	VALID
X12	0,425	0,195	VALID
X13	0,452	0,195	VALID

Tabel 3 Hasil Output Uji Validitas (Y)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,569	0,195	VALID
Y2	0,614	0,195	VALID
Y3	0,736	0,195	VALID
Y4	0,768	0,195	VALID
Y5	0,622	0,195	VALID
Y6	0,623	0,195	VALID
Y7	0,573	0,195	VALID

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas dari variabel Kinerja Petugas Pasasi Saat Proses *Sweeping* Bagasi (X) dan variabel Kepuasan Penumpang dalam penelitian ini dinyatakan valid karena nilai R Hitung > R Tabel (0,195).

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.785	13

Uji ini juga dipakai sebagai patokan alat ukur dengan melakukan pendekatan secara statistika, yaitu dilihat melalui koefisien reliabilitas dimana apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	7

Tabel 6 Uji Reliabilitas (Y)

Koefisien reliabilitas variabel Kinerja Petugas (X) adalah sebesar 0,785 yang lebih besar dari 0,06 yang berartidinyatakan memenuhi persyaratan. Nilai koefisien reliabilitas variabel Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,765 yang lebih besar dari 0,06 yang berarti dinyatakan memenuhi persyaratan.

Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.033	1.939		.533	.595
	Kinerja	.515	.040	.795	12.987	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

$$Y = 1.033 + 0,515X$$

Nilai regresi linear sederhana diatas menyatakan hubungan antar variabel, yakni variabel X (Kinerja) dan variabel Y (Kepuasan). Maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Nilai konstanta (a) atau nilai konsisten variabel Y adalah sebesar 1.033.
- b. Koefisien regresi (bX) atau variabel independent (Kinerja) sebesar 0,515. Nilai ini menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai, pengaruh Kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi terhadap Kepuasan Penumpang bertambah besar 0,515. Sehingga koefisien regresi bernilai positif, dan dapat diartikan bahwa pengaruh variabel X terhadap Y positif.

Uji T

Tabel 8 Uji Hipotesis (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.033	1.939		.533	.595
	Kinerja	.515	.040	.795	12.987	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji dipakai untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari variabel dependen dan variabel independen. Hasil analisis t hitung sebesar 12.987 dan nilai sig 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig Kinerja sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Kinerja Petugas Pasasi Saat Proses *Sweeping* Bagasi (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y). Oleh karena itu hipotesis penelitian ini yakni "Pengaruh Kinerja Petugas Pasasi dalam *Sweeping* Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang pada PT Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak" diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan seberapa kuat pengaruh antar besar pengaruh variabel X dan Y. Uji koefisien determinasi (r^2) memperjelas seberapa besar pengaruh dari data variabel dependen Y terhadap variabel independen X, nilai r^2 berkisar antara 0-1. Nilai akan semakin baik apabila $> 0,5$.

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.629	2.792
a. Predictors: (Constant), Kinerja				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa seberapa besar nilai korelasi antar variabel, yaitu sebesar 0,795. nilai koefisien determinasi atau R Square terdapat angka 0,632 yang maknanya variable Kinerja Petugas (X) memberikan kontribusi sebesar 0,632 atau 63,2% terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sisanya 36,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak ada dalam penelitian ini atau dari variabel lainnya yang tidak terangkum dalam penelitian.

Indikator Kinerja Petugas Pasasi Saat *Sweeping* Bagasi mendapatkan nilai yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan hasil penelitian bahwa, "Kinerja Petugas Pasasi Saat *Sweeping* Bagasi menjadi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang". Hipotesis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,515. Hal diterima karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kinerja Petugas Pasasi Saat *Sweeping* Bagasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang PT.Gapura Angkasa. Data yang dapat dibuktikan dari hasil hipotesis dan data yang terisi dari kuesioner dari para responden yang sudah mengisi. Data yang diperoleh dari hasil Uji T diketahui t hitung 12,985 maka diketahui bahwa Kinerja Petugas Pasasi Saat *Sweeping* Bagasi berpengaruh pada Kepuasan Penumpang PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Saifudin (2021) dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kinerja Staff Pasasi PT. Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta" hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kinerja petugas terhadap kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005 sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima.

Berapa besar pengaruh dari Kinerja Petugas Pasasi Saat *Sweeping* terhadap Kepuasan Penumpang PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Besarnya Pengaruh Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Penumpang PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak ditunjukkan dari nilai R² sebesar 0,632 yang artinya 63,2% Kepuasan Penumpang

dipengaruhi oleh Kinerja Petugas, sementara sisanya 36,8% dipengaruhi variabel yang tidak ada dalam penelitian ini atau ada di variabel lainnya.

Kesimpulan

Bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara variabel independen (Kinerja Petugas) terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang) dimana hasil dari kesimpulan tersebut dapat dilihat bahwa adanya kesinambungan antar variabel berdasarkan uji coba secara statistika. kinerja petugas pasasi saat *sweeping* bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Fakta ini diperoleh dari hasil koefisien determinasi (R²) dengan hasil R² sebesar 0,632 . Artinya pengaruh Kinerja Petugas Pasasi Saat *Sweeping* Bagasi berpengaruh sebesar 63,2% terhadap Kepuasan Penumpang PT.Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. perusahaan PT.Gapura Angkasa bisa meningkatkan efisiensi dan melakukan evaluasi mendalam terhadap kinerja petugas pasasi. Dengan melakukan evaluasi kinerja perusahaan dapat memastikan bahwa setiap petugas pasasi dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal, meningkatkan kepuasan penumpang, dan memperkuat reputasi perusahaan di mata publik.

Berisi berbagai kesimpulan yang di ambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Berisi pernyataan singkat tentang hasil yang disarikan dari pembahasan. Saran dapat dituliskan pada bagian paling akhir. Kesimpulan dan atau saran dapat ditulis dalam bentuk paragraf atau dengan penomoran.

Daftar Pustaka

- Atmadjati, Arista. (2012). *Manajemen 'Airport Handling' Maskapai*. Yogyakarta
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Gapura Angkasa. (2016). "Sekilas Gapura". Diakses di <http://Annualreport.id/Perusahaan/Pt%20gapura%20angkasa>. Diakses pada 16 April 2023
- Sekolah Penerbangan (2021). "Pengertian Bagasi Penumpang Pesawat Udara Menurut Ilmu Penerbangan". Diakses Dari <https://Sekolahpenerbangan.Co.Id/Pengertian-Bagasi/>. Diakses pada 23 Mei 2023.
- Septiana, Ema Dwi. (2018). *Pengaruh Kinerja Pasasi Pt Gapura Angkasa Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi*. Yogyakarta. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Siregar, Syofian. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss*. Jakarta.
- Sudijono, Anas. (2011). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Cv Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offest.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.