

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS PASASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA MOPAH MERAUKE

Shantika Widya Utami¹, Irwina Meilani²
merauketami@gmail.com¹, irwina.meilani@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan moda transportasi udara, mendorong perusahaan penerbangan untuk bisa memberi pelayanan yang optimal bagi penumpang. Aktifitas penanganan bagasi, kargo, peralatan pembantu mobilitas penumpang sewaktu berada di bandara baik untuk keperluan keberangkatan atau saat kedatangan di tangani oleh petugas ground handling. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pelayanan petugas pasasi mempengaruhi kepuasan penumpang di bandara Mopah Merauke. Sumber data yang digunakan ialah data primer dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan pada 100 penumpang sebagai sampel. Hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan petugas pasasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Mopah Merauke, dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci : Pelayanan, Petugas Pasasi, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Mopah Merauke.

ABSTRACT

The increasing use of air transportation modes encourages airline companies to be able to provide optimal service to passengers. Baggage, cargo and equipment handling activities to assist passenger mobility while at the airport, both for departure and arrival, are handled by ground handling officers. This research aims to find out how much influence passenger service has on passenger satisfaction at Mopah Merauke airport. The data source used is primary data using a questionnaire distributed to 100 passengers as a sample. The results of the research conducted show that the quality of service from passenger officers has a significant effect on passenger satisfaction at Mopah Merauke Airport, with the results of hypothesis testing showing that H_a is accepted and H_0 is rejected.

Keywords : Service, Passenger Officers, Passenger Satisfaction, Mopah Merauke Airport.

PENDAHULUAN

Peningkatan penggunaan moda transportasi udara mendorong Perusahaan penerbangan yang ada agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang. Petugas yang memberikan pelayanan kepada penumpang memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi penumpang. Setelah melakukan on the job training di Bandara Mopah Merauke, ditemukan beberapa keluhan dari penumpang dalam ketepatan waktu dan pemberian informasi yang kurang dari petugas.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pelayanan petugas terhadap kepuasan penumpang di bandara mopah merauke. Melalui penelitian ini, diharapkan juga dapat memberikan masukan bagi peningkatan kualitas layanan di bandara mopah merauke.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2016) menjelaskan Metode penelitian kuantitatif dijelaskan sebagai suatu pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu. Metode ini melibatkan pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif statistic yang merupakan metode

yang berkaitan dengan penyajian dan pengumpulan data sehingga peneliti dapat memberikan informasi yang berguna. Tujuan dari metode ini juga untuk mendeskripsikan hasil perhitungan statistic terkait pelayanan petugas pasasi terhadap kepuasan penumpang Bandara Mopah Merauke.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan uji linear regresi berganda diketahui bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang dilihat dari nilai signifikan variabel pelayanan petugas (X) sebesar 0,000 pada tingkat signifikansi 0,05 sehingga nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Artinya, kualitas pelayanan petugas pasasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara mopah Merauke. Ketika pelayanan yang diberikan oleh petugas baik, tentu akan meminimalisir komplain yang diberikan oleh penumpang atau masalah baik dari pelayanan atau pemberian informasi dari petugas pasasi.

Dari hasil uji T terlihat hasil uji T adalah 11.014 lebih besar dari nilai T tabel sebesar 1.661. Kemudian, hasil pengujian R square menunjukkan angka sebesar 0,553 yang kemudian dikali dengan 100% sehingga diperoleh hasil sebesar 55,3%.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan petugas pasasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Mopah Merauke, karena hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak dengan nilai signifikansi variabel pelayanan petugas sebesar 0,000 pada tingkat signifikansi 0,05. Pengaruh kualitas pelayanan petugas pasasi terhadap kepuasan penumpang di Bandara Mopah Merauke adalah sebesar 55,3%, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dimana H_0 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Majid, Suharto Abdul Dan Warpani, Eko Probo D. (2020). Ground Handling : Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan. Jakarta: Rajawali.
- Pengertian kepuasan. <https://kbbi.web.id/puas>. Diakses pada 05 oktober 2023.
- Pengertian Pelayanan. <https://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses pada 05 oktober 2023.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009.