



Analisis Pelayanan *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai *Lion Air* Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

Muhammad Dhiyaul Aufa¹, Yuniar Istiyani²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Henoekfanesa1@gmail.com

ABSTRACT

Air transportation is one of the choices of types of transportation in Indonesia and is in great demand by many people. The problem that often occurs at the Check-in Counter at General Ahmad Yani International Airport is the lack of time discipline from the Check-In Counter officer, resulting in long queues and a lack of excellent service experience by the Check-In Counter officer. A total of 3,355,660 passengers use flight services that enter and exit at Jenderal Ahmad Yani International Airport. This study aims to: 1) To determine the effect of the Check-In Counter service on passenger satisfaction at Ahmad Yani International Airport, Semarang.

2) To find out how big the impact of the Check-In Counter service on passenger satisfaction at Ahmad Yani International Airport, Semarang.

The research method used is a quantitative method. With a total sample used in this study as many as 100 respondents, and a total population of 480 passengers. The respondents in this study were users of air transportation services for domestic flights at Ahmad Yani International Airport, Semarang. This study uses a Non-Probability Sampling technique with a Purposive Sample approach (purposive sample) because the sampling method is according to certain criteria. This study has an independent variable service (X) and the dependent variable passenger satisfaction (Y).

The results of this study indicate that H₀ is rejected and H₁ is accepted which means that there is a significant effect between the check-in service variable (X) on the passenger satisfaction variable (Y) with the t test results obtained 0.000 which means the significance value is smaller than 0.05 (0.000 < 0.05). The results of the R Square (R²) test concluded that passenger service affects passenger satisfaction by 0.828. It can be concluded that the Check-In Counter service affects passenger satisfaction by 68.5% and the remaining 31.5% is explained by other variables that were not tested in this study.

Keywords: Service, Check-in Counter, Passenger Satisfaction.

ABSTRAK

Transportasi udara menjadi salah satu pilihan jenis transportasi yang ada di Indonesia dan banyak diminati oleh banyak orang. Permasalahan yang sering terjadi pada *Check-in Counter* di bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani yaitu kurangnya disiplin waktu dari petugas *Check-In Counter* sehingga mengakibatkan antrian panjang dan kurangnya pengalaman *service excellent* pada oleh petugas *Check-In Counter*. Sebanyak 3.355.660 penumpang menggunakan jasa penerbangan yang keluar dan masuk di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan dari pelayanan *Check-In Counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. 2) Untuk mengetahui seberapa besar dampak pengaruh yang ditimbulkan dari pelayanan *Check-In Counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dengan total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dan jumlah populasi sebanyak 480 penumpang. Adapun responden dalam penelitian ini merupakan para pengguna jasa transportasi udara untuk penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sample* (sampel bertujuan) karena cara pengambilan sampel sesuai kriteria tertentu. Penelitian ini mempunyai satu variabel *independent* pelayanan (X) dan variabel *dependent* kepuasan penumpang (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan hasil Uji t diperoleh 0.000 yang artinya nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05). Hasil pengujian R Square (R²)

Received Februari 02, 2023; Revised Maret 2, 2023; Accepted Mei 22, 2023

disimpulkan bahwa pelayanan penumpang mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0.828. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan *Check-In Counter* mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 68.5% dan sisanya sebesar 31.5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diuji kedalaman penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, *Check-in Counter*, Kepuasan Penumpang.

Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah *airport* merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau *helipad* (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanyaseperti bangunan terminal dan hanggar

Pelayanan

Dalam kegiatan sehari-hari setiap aktivitas seseorang tidak lepas dari keterikatan dengan bantuan orang lain, dalam hal ini seseorang mengharapkan bantuan yang dapat memberikan tingkat kepuasan yang baik sehingga hal ini dapat membuat seseorang merasa dihargai. Biasanya seseorang akan menilai bagaimana sikap orang lain dalam melakukan tindakan, hal ini biasanya disebut sebagai pelayanan

Check-in Counter

Check-in counter merupakan suatu service atau pelayanan yang diberikan kepada penumpang pada saat check in, pada saat ini dilakukan pengecekan tiket, pemeriksaan terhadap bagasi, dan juga pemberian label-label pada bagasi penumpang, pemberian boarding pass, dan pemberian informasi mengenai pembayaran airport tax, lokasi gate, dan schedule keberangkatan pesawat yang akan dinaiki, tidak saja hanya berperan sebagai tempat melapor Penumpang yang akan ikut dalam suatu Penerbangan, melainkan juga menerima proses pelaporan dan pendataan terhadap barang bagasi Penumpang berdasarkan dokumen identitas yang dimiliki oleh Penumpang terkait yang juga turut diikuti dalam Penerbangan tersebut.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan Penumpang dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan penumpang akan merasa puas, namun apabila kinerja pelayanan melampaui harapan, penuh, akan merasa gembira dan sangat puas

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dimana data yang dihasilkan dalam bentuk angka- angka yang kemudian diolah dan dianalisis agar mendapatkan suatu hasil informasi ilmiah dari angka-angka tersebut Martono (2015). Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel yang berlandaskan pada filsafat positif.

Hasil dan pembahasan

Deskripsi Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari pengisian kuesioner yang disebarkan secara langsung oleh peneliti kepada penumpang pengguna jasa penerbangan Maskapai *Lion Air* Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Sebanyak 100 kuesioner dibagikan kepada responden maskapai penerbangan *Lion Air*. Peneliti menggunakan rumus slovin sebagai alat ukur untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitiannya _____

Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh penulis. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner sebagai berikut:

- Jika koefisien korelasi R Hitung \geq R Tabel maka *item* tersebut dinyatakan valid.
- Jika koefisien korelasi R Hitung \leq R Tabel maka *item* tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

NO.	Butir	R Hitung	R Tabel (N=100)	Keterangan
1.	Y_P1	0,651	0,197	Valid
2.	Y_P2	0,625	0,197	Valid
3.	Y_P3	0,706	0,197	Valid
4.	Y_P4	0,736	0,197	Valid
5.	Y_P5	0,708	0,197	Valid
6.	Y_P6	0,683	0,197	Valid
7.	Y_P7	0,691	0,197	Valid
8.	Y_P8	0,645	0,197	Valid

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil dari pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, yang mana akan menghasilkan data yang sama. Uji *realibilitas* dilakukan untuk menentukan apakah pernyataan pada kuesioner tersebut *reliabel*. Variabel dapat dikatakan *reliabel* jika *Cronbach Alpha* $>$ 0,60. Dibawah ini merupakan hasil pengujian data kuesioner menggunakan SPSS 16.0 pada 100 responden dalam variabel X (Pelayanan *Check-In Counter*) dan variabel Y (Kepuasan Penumpang):

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan <i>Check-In Counter</i> (X)	0,757 $>$ 0,6	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Penumpang (Y)	0,767 $>$ 0,6	<i>Reliabel</i>

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan mengenai Pengaruh Pelayanan *Check-in Counter* terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil nilai yang telah diperoleh sebelumnya dari hasil pengujian hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif antara tingkat kualitas pelayanan *check-in* terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hasil uji t yang didapatkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis hasil uji R² didapatkan hasil dari tingkat kualitas pelayanan variabel (X) mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang variabel (Y) yaitu sebesar 68.5% yang mana dinyatakan dalam korelasi kuat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 31.5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mengemukakan beberapa saran diantaranya sebagai berikut :

Pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *Check-In Counter* kepada para pengguna jasa penerbangan yang berada di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang sudah dapat dikategorikan baik, sehingga diharapkan untuk kedepannya para petugas *Check-In Counter* dapat mempertahankan dan memaksimalkan lagi Pelayanan yang ada.

Saran untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi atau sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya serta diharapkan dapat diperluas lagi variabel-variabel diluar tentang kualitas pelayanan dan Kepuasan penumpang pada area *Check-In Counter*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. (2015). Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama : Jakarta Pusat
- Angkasa Pura II, (2012). *Aerodrome Manual: Pedoman Pengoperasian Bandar Udara Soekarno-Hatta*. PT. Angkasa Pura II, Jakarta
- Annex 14. 1951. ICAO (International Civil Aviation Organization) *tentang penerbangan*.
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. 2013. *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran (1st ed.)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- F.X. Widadi, A. Suwarno, *Tataoperasi Darat*, Grasindo, Jakarta, 2001.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Jakarta: PT. Rineka Cipta Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks
- Martono,Nanang. 2015.Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Pepen Pendi, (2016, 05 Agustus). ARTIKEL / STAFF PENERBANGAN: *Tentang pengertian check in counter sesuai fungsinya menurut ilmu penerbangan.* <https://sekolahpenerbangan.co.id/pengertian-check-in-counter/>
- Peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor PM 178 .2015. *Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Perhubungan Republik Indonesia,* http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_178_TAHUN_2015.pdf
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 40. 2012. *Pembangunan Dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara: Tentang Peraturan Pemerintah (PP) tentang Pembangunan Dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara.* <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5252/pp-no-40-tahun-2012>
- PT. Persero Angkasa Pura I. (2016). Laporan Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara Berdasarkan Jumlah Tahunan Bandara Ahmad Yani. Semarang: Bandara Ahmad Yani.
- Republik Indonesia. 2001, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan. Jakarta: Sekretariat Negar
- Rini Soemarno. 2018 . Semarang, CNN Indonesia: *Terminal baru di bandar udara Semarang dibangun dengan investasi sebesar 2 triliun rupiah.* <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180602123954-92-302855/menteri-bumn-progres-bandara-ahmad-yani-sudah-97-persen.8Juni2018>.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosen Publishing. <File:///C:/Users/HP/Downloads/PELAYANAN.pdf> Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

- Tjiptono, (2012) . *Gramedia Blog; Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya*, <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasanpelanggan/>
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tomy Andrianto, S. S. T., Par, M. M., & Noor, A. A. (2013, November). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung*. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 4, pp. 103-109).
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Indonesia. 2009. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Wilman, M. A., Waseh, H., & Maisaroh, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).