



**PENGARUH TINGKAT PELAYANAN PETUGAS TERMINAL
INSPECTION SERVICE NEWNORMAL
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG TERMINAL KEBERANGKATAN
BANDARA SENTANI**

Nely Ulfiah^{1*} dan Kifni Yudianto

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: 180309099@students.sttkd.ac.id^{1*} dan kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Artikel info

Artikel history:

Diterima : 02-02-2022

Diterima dalam bentuk

revisi : 10-02-2022

Diterima dalam bentuk

revisi : 15-02-2022

Kata Kunci: *tingkat pelayanan; terminal inspection service; kepuasan penumpang*

Key Words: *service level; terminal inspection service; passenger satisfaction*

Abstrak

Salah satu unit pelayanan yang ada di Bandar Udara Sentani yaitu unit Terminal *Inspection Service*. Unit ini bertanggung jawab untuk memeriksa kabin yang disediakan oleh area Rib Dar, RPA dan pengelola bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service pada saat New Normal berpengaruh terhadap kepuasan penumpang serta mengidentifikasi pengaruh Tingkat Pelayanan petugas Terminal *Inspection Service* pada saat *New Normal*. Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif, Objek penelitian ini adalah penumpang di Bandara Udara Sentani yang pernah merasakan fasilitas terminal keberangkatan, dan sampel penelitian ini adalah 100 responden. Penelitian ini memiliki satu variabel yang terdiri dari variabel bebas tingkat pelayanan (X) dan variabel terikatnya adalah kepuasan penumpang (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 tidak diterima serta H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service pada saat New Normal terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sentani dengan hasil Uji t ditemukan 0,000 yang berarti nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil Uji R^2 ditemukan bahwa tingkat pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu sebesar 0,632. Kesimpulannya tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 63,2% , dalam kategori korelasi kuat dan yang dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 36,8%.

Abstract

One of the service units at Sentani Airport is the Terminal Inspection Service. This unit is responsible for inspecting cabins provided by the Rib Dar area, RPA and airport management. This study aims to determine the level of service of Terminal Inspection Service officers during the New Normal effect on passenger satisfaction and identify the effect of the Service Level of Terminal Inspection Service during New Normal. This research is classified as quantitative research. The object of this research is passengers at

Sentani Airport who have experienced departure terminal facilities, and the sample of this research is 100 respondents. This study has one variable consisting of the independent variable service level (X) and the dependent variable is passenger satisfaction (Y). The results showed that H_0 was not accepted and H_a was accepted, which means that there is a significant effect between the service level of the Terminal Inspection Service officers during New Normal on passenger satisfaction at the departure terminal of Sentani Airport with the t-test result found 0.000 which means a significantly smaller value. of 0.05 ($0.000 < 0.05$). The results of the R^2 test which is 0.632. In conclusion, the level of service of Terminal Inspection Service officers affects passenger satisfaction by 63.2%, in the category of strong correlation and which is influenced by other variables by 36.8%

Corresponden author: Nely Ulfiah

Email: 180309099@students.sttkd.ac.id

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi

CC BY SA

2022



Pendahuluan

Industri utama yang mendukung kegiatan operasional sehari-hari adalah sektor transportasi ([Lidya](#), 2022). Pentingnya industri jasa transportasi ini perlu ditunjang juga dengan kualitas pelayanan yang cukup baik bagi pengguna jasa ([Tampubolon](#), 2021).

Kepuasan erat kaitannya dengan konsumen atau pelanggan ([Sugianto & Sugiharto](#), 2013). Kepuasan merupakan rasa senang atau tidaknya seseorang melewati harapan dan benar-benar terjadi atau dapat pula didefinisikan sebagai rasa yang muncul setelah menikmati produk yang dipikirkan dan sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya ([Hidayatullah](#) et al., n.d.). Kepuasan merupakan faktor utama bagi sebuah bisnis agar dapat berkembang serta dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing ([Arlinda](#), 2021).

Pandemi COVID-19 bukan hanya memengaruhi kesehatan manusia, tetapi berdampak pula pada ekonomi dunia ([Shangguan](#) et al., 2020). Industri yang paling terpengaruh oleh COVID-19 termasuk transportasi, wisata, dan restoran ([Anggarini](#), 2021). Situasi yang tidak menentu ini akan semakin memperburuk stabilitas keuangan global ([Rissy](#), 2020).

PT. Angkasa Pura Airports yang merupakan sebuah BUMN yang mengelola perekonomian bangsa bersiap melayani maskapai penerbangan dengan konsep bandara yang nyaman dan aman serta pedoman baru protokol kesehatan standar udara pasca wabah COVID-19. Masalah pelayanan dalam keadaan *New Normal* di masa pandemi COVID-19 tidaklah sulit atau rumit, namun jika tidak memperhatikan hal ini dalam keadaan era *New Normal* maka akan menimbulkan hal rawan karena sifatnya sangat sensitif. Sehingga dalam hal ini Bandar Udara memiliki unit Terminal Inspection Service bertanggung jawab untuk

memeriksa fasilitas penunjang operasional yang disediakan oleh *Airport Management*, Rib Dar, RPA dan Cabin. Sehingga dalam hal ini unit Terminal *Inspection Service* mempunyai tanggung jawab yaitu mengawasi kelancaran operasional serta kebersihan yang terdapat di terminal ataupun diluar terminal sebab kebersihan ialah prioritas utama di terminal baik itu di wilayah kedatangan, keberangkatan, ruang tunggu penumpang dan di wilayah parkir. Penelitian ini penting untuk dilakukan, karena memperoleh pengetahuan dan penemuan baru, yang dimana bandar udara sentani baru dikelola oleh PT. Angkasa Pura I pada tahun 2019 dan belum ada yang meneliti mengenai tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service pada masa *New Normal*. Serta untuk hasil penelitian sendiri nantinya dapat digunakan oleh perusahaan untuk bahan sebagai evaluasi mengenai tingkat pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh tingkat pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* pada saat *New Normal* terhadap kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, dan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* pada saat *New Normal* di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani.

Bandar udara adalah suatu kawasan tertentu (termasuk bangunan, fasilitas, dan peralatan) di darat atau air yang digunakan seluruhnya atau sebagian untuk transportasi. Bandar Udara yang lebih sederhana umumnya mempunyai paling tidak satu landasan pacu, tetapi untuk bandar udara yang lebih besar umumnya dilengkapi dengan bermacam sarana lain guna untuk operasi serta penggunaan penerbangan. Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Udara nomor: SKEP.347/XII/99 menyatakan bahwa Terminal penumpang bandara merupakan alat yang menghubungkan antara sistem lalu lintas darat dan udara juga dirancang sebagai mengakomodasi kegiatan transisi dari darat ke pesawat dan sebaliknya; menangani penumpang yang tiba, berangkat, transit, transfer penumpang, dan bagasi dari pesawat terbang.

Penelitian ini mengacu pada *Standart Operational Prosedur Airport Service Information System (SOP ASIS) PT. Angkasa Pura II (Persero)* unit Terminal *Inspection Service* bertanggung jawab untuk mengawasi/memeriksa area umum (*curbside*), area umum terbatas (RPA) dan fasilitas pendukung operasional di ruang tunggu penumpang yang disediakan oleh manajemen bandara, dalam menjaga kesiapan dan kenyamanan operasional bagi pengguna Terminal. Untuk melaksanakan tugas tersebut, unit *Terminal Inspection Service* mempunyai fungsi:

1. Mengawasi fasilitas penunjang operasional.
2. Mengawasi pelayanan *trolley*.
3. Mengawasi kebersihan terminal.
4. Mengkoordinasi penempatan fasilitas.
5. Mengawasi dan membuat kronologi apabila terjadi keadaan khusus terhadap pengguna bandar udara
6. Pelaporan

Penerimaan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: Penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) kepada pelanggan ([Supartiningsih, 2017](#)). Kepuasan merupakan rasa senang dan tidaknya dalam membandingkan kinerja yang diharapkan dan dari sebuah produk

([Ritonga](#) et al., 2020). Pendapat lain mengatakan kepuasan konsumen dalam hal ini merupakan keadaan yang dimanifestasikan oleh konsumen ketika mereka menyadari kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diinginkan serta terpenuhi dengan tepat ([Tjiptono](#), 2012).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang mana pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi yang ada dalam penelitian ini yaitu penumpang di Bandar Udara Sentani yang mana penumpang tersebut pernah merasakan fasilitas yang ada di terminal keberangkatan dengan menggunakan 100 orang responden. Penelitian ini memiliki satu variabel, terdiri dari variabel independen tingkat pelayanan (X) dengan variabel dependen atau variabel dependen adalah kepuasan penumpang (Y). Peralatan penelitian ditunjukkan di Tabel 1.

Tabel 1.
Instrument Penelitian

No	Variabel	Indikator
1.	Tingkat Pelayanan (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan Fisik 2. Kehandalan 3. Tanggapan 4. Jaminan 5. Empati
2.	Kepuasan Penumpang (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Ketersediaan Merekomendasikan

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan skala likert untuk mengukur sebuah variabel dengan jumlah sampel. Skala likert digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi mengenai fenomena sosial ([Sugiyono](#), 2018). Indikator pernyataan yang digunakan sebagai tolak ukur dalam penyusunan instrumen adalah pernyataan berdasarkan tingkat penilaian masing-masing skor 1-5 dengan rincian sangat setuju (SS) skor 5, setuju (S) 4, tidak setuju (KS) 3, tidak setuju (TS) 2, dan sangat tidak setuju (STS) 1. Analisis penelitian yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana yang terdiri dari variabel dependen (X) dan variabel independen (Y), metode ini digunakan untuk menguji setiap pengaruh yang ada dari variabel dependen (X) dan variabel independen (Y).

Hasil dan Pembahasan

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer penelitian didapatkan dari kuesioner dan observasi, sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumentasi. Waktu pelaksanaan dan tempat penelitian dilakukan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, Khususnya di Unit Terminal Inspection Service selama 2 (dua) bulan terhitung dari tanggal 01 September sampai 31 Oktober 2021.

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk melihat kesahihan dan keterandalan instrumen, serta untuk mengetahui tingkat dari keterbatasan instrumen apakah setiap bagian butir pertanyaan faktor X dan Y sudah dipahami oleh konsumen (Im, 2016). Maka diperoleh hasil yang ditunjukkan oleh Tabel 2 yaitu divalidasi dengan menggunakan semua pertanyaan yang diketahui ($\alpha = 5\%$; $n = 100$). Mengingat Tabel 2 berisi 26 item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua materi deskriptif dapat dipakai dalam penelitian selanjutnya.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Tingkat Pelayanan (X)	P1	0,719	0,202	Valid
	P2	0,729	0,202	Valid
	P3	0,741	0,202	Valid
	P4	0,524	0,202	Valid
	P5	0,620	0,202	Valid
	P6	0,506	0,202	Valid
	P7	0,632	0,202	Valid
	P8	0,668	0,202	Valid
	P9	0,661	0,202	Valid
	P10	0,740	0,202	Valid
	P11	0,682	0,202	Valid
	P12	0,587	0,202	Valid
	P13	0,681	0,202	Valid
	P14	0,741	0,202	Valid
	P15	0,676	0,202	Valid
	P16	0,600	0,202	Valid
	P17	0,678	0,202	Valid
	P18	0,658	0,202	Valid
	P19	0,730	0,202	Valid
	P20	0,721	0,202	Valid
	P21	0,764	0,202	Valid
	P22	0,642	0,202	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	P23	0,871	0,202	Valid
	P24	0,835	0,202	Valid
	P25	0,843	0,202	Valid
	P26	0,874	0,202	Valid

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur respon yang konsisten atau stabil pada setiap individu dari waktu ke waktu. Jadi, dalam hal ini,

Cronbach's Alpha adalah ukuran keandalan dengan nilai mulai dari nol hingga satu (Chrisdiana & Rahardjo, 2017). Hasil uji realibilitas kuesioner terdapat pada tabel 3 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat Pelayanan (X)	0,939	Handal
Kepuasan Penumpang (Y)	0,865	Handal

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa semua permasalahan yang memperoleh nilai untuk masing-masing variabel (X) dan (Y) dapat dinyatakan reliabel atau reliabel.

a. Pengaruh Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service pada saat New Normal terhadap kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani

Untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani, dapat di lihat dalam tabel 4 berikut:

Tabel 4.
Uji Signifikansi (Uji t)

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>B</i>	
				<i>Std. Error</i>	
(Constant)	1,807	1,169		1,546	0,125
Tingkat Pelayanan (X)	0,164	0,013	0,795	12,980	0,000

Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan nilai availability yang diperoleh dari tabel koefisien diperoleh nilai signifikansi 0,000 dari 0,05 maka H0 ditolak karena dipengaruhi oleh variabel service level (X) atau variabel netral kepuasan penumpang (Y) atau dependensi H dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan petugas Terminal *Inspection Service* pada saat *New Normal* berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna jasa.

b. Besar pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service pada Saat New Normal di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sentani.

Untuk melihat dan mengetahui seberapa besar kemampuan suatu variabel kepuasan penumpang terhadap variabel tingkat pelayanan yang diberikan Petugas Terminal *Inspection Service*, yaitu menggunakan uji koefisien determinasi yang

digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dan variabel dependen (Larasati & Gilang, 2014) yang dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5.
Uji Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate
1	0.795 ^a	0.632	0.628	1.431

Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan

Berdasarkan tabel 5 diketahui besar nilai regresi atau pengaruh dari $R=0.795$, serta koefisien determinasi $R^2=0.632$ yang artinya pengaruh tingkat pelayanan variabel (X) atau independen terhadap kepuasan penumpang atau variabel (Y) dependent adalah sebesar 63.2%. Sehingga hal ini dapat membuktikan tingkat pelayanan petugas Terminal Inspection Service pada saat New Normal pada kepuasan pengguna jasa terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sentani yaitu sebesar 0,632 atau 63,2% yang dinyatakan dalam korelasi kuat. Sedangkan sisanya yaitu 36,8% dijelaskan oleh variabel lainnya. Penelitian serupa menyatakan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pemeriksaan terminal pada masa *new normal* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sentani.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian nilai yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis bahwa terdapat adanya pengaruh positif antara tingkat pelayanan oleh petugas Terminal Inspection Service terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sentani. Dengan hasil Uji t yang didapat bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian berdasarkan hasil nilai yang didapat dari pengujian hipotesis hasil uji R^2 ditemukan bahwa tingkat pelayanan variabel (X) mempengaruhi kepuasan penumpang variabel (Y) yaitu sebesar 0,632. Sehingga hal ini menyatakan bahwa tingkat pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 63,2% yang dinyatakan dalam korelasi kuat. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 36,8% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian.

BIBLOGRAFI

- Anggarini, D. T. (2021). *Upaya pemulihan industri pariwisata dalam situasi pandemi Covid-19*. Jurnal Pariwisata, 8(1), 22–31.
- Arlinda, F. (2021). *Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environment) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri Di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi*

- Pariwisata & Industri Kreatif*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 9(3), 1404–1416.
- Chrisdiana, L., & Rahardjo, M. (2017). *Pengaruh Employee Engagement Dan Work Life Balance Terhadap Turn Over Intention Di Generasi Millenial*. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan, 1(1), 1–7. [10.24912/jmbk.v1i1.4738](https://doi.org/10.24912/jmbk.v1i1.4738)
- Hidayatullah, S., Wibowo, R., Astuti, W., Alvianna, S., & Setioko, M. D. (n.d.). *Analysis of the Influence of Tourist Destinations and Service Quality on Tourist Satisfaction Visiting the Jawa Timur Park in the New Normal Era*.
- Im, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Golden Futsal (Studi Kasus Seluruh Pelanggan Golden Futsal Jln. Dr. Sutomo No. 1 Simpang Haru Padang)*. STKIP PGRI Sumatera Barat.
- Larasati, S., & Gilang, A. (2014). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan wilayah telkom jabar barat utara (Witel bekasi). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 5(3), 200–213. <https://doi.org/10.29244/jmo.v5i3.12167>
- Lidya, L. O. (2022). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Pada Krl Commuter Line Jabodetabek (Studi Kasus Pada Mahasiswi Reguler Khusus Feb Universitas Pancasila)*. JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila, 2(1), 12–19.
- Rissy, Y. Y. W. (2020). *Pergeseran Negara Hukum Ke 'Negara Hibmampuan': Menakar Dampak Regulasi Penanganan Covid-19 Terhadap Perekonomian Dan Keuangan Indonesia*. Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune, 3(2), 214–228.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan*. Jumant, 12(2), 30–44.
- Shangguan, Z., Wang, M. Y., & Sun, W. (2020). *What caused the outbreak of COVID-19 in China: From the perspective of crisis management*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(9), 3279. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093279>
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). *Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1(2), 1–10.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan*. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1), 9–15.
- Tampubolon, L. L. (2021). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim Di Kota Batam*. Prodi Manajemen.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.