



(MUDIMA)

JURNAL MULTIDISIPLIN MADANI (MUDIMA)



Volume 2, No 9, September
(2022)

DOI:

<https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1300>

Page:

3532-3537

Pengaruh Kinerja Petugas Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Penumpang di Area Keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Sri Wulandari^{1*}, Arif Fakhrudin²

Mahasiswa dan Dosen Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta

Corresponding Author: Sri Wulandari sriwulandari3543@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Kinerja, petugas maskapai citilink, kepuasan penumpang

Received : 2 September

Revised : 9 September

Accepted : 27 September

©2022The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling yang termasuk kedalam non purposive sampling terhadap 100 responden yang adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa layanan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Penelitian menggunakan kuesioner untuk instrument penelitian dan membutuhkan sampel sebanyak 100 responden. Hasil dari pengumpulan data akan diolah menggunakan SPSS untuk mendapatkan hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh yang cukup signifikan yaitu sebesar 43,8% dari kinerja petugas maskapai citilink terhadap kepuasan penumpang sedangkan sisanya 56,2% dipengaruhi oleh variable lainnya diluar model penelitian ini.

PENDAHULUAN

Bandara komodo merupakan pintu masuk wisatawan ke Pulau Flores dan tempat wisatawan lainnya. Bandara Komodo semula bernama Bandara Mutiara II. Bandara ini terletak di Labuan Bajo, kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Bandara komodo yang memiliki kode airport LBJ, akan beralih statusnya dari bandara domestik menjadi Bandara Internasional mulai juni 2020. Dengan status Internasional ini memungkinkan Bandara Komodo menerima penerbangan langsung dari luar negeri, dan diharapkan dapat mewujudkan Labuan Bajo sebagai Bali Baru bagi pariwisata Indonesia.

Perusahaan penyedia jasa yang sangat dibutuhkan saat ini karena perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Hal ini diakibatkan karena tingkat pertumbuhan penduduk dan ekonomi yang tinggi sehingga berdampak pada tingginya mobilitas

penduduk. Mobilitas penduduk yang tinggi inilah yang menjadikan perusahaan penyedia jasa transportasi yang sangat dibutuhkan salah satunya adalah maskapai citilink indonesia.

PT. Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan penerbangan dari PT. Garuda Indonesia Tbk. Maskapai Citilink berdiri pada tahun 2001 yang awalnya merupakan Strategic Business Unit dari PT Garuda Indonesia Tbk yang bergerak pada segmen Low Cost Carrier (LCC). Persaingan yang ketat pada segmen LCC ini menjadikan Citilink Indonesia melakukan inovasi dengan menurunkan harga dan membuka rute baru dengan focus region Indonesia bagian Timur. Inovasi lainnya adalah membuka rute yang awalnya merupakan rute transit (point to point) diganti menjadi rute langsung. Pada tahun 2011, PT Garuda Indonesia Tbk memutuskan melepas PT. Citilink menjadi perusahaan yang berdiri sendiri dan fokus pada segmen Low Cost Carrier (LCC). Pada

tahun 2012 PT. Citilink Indonesia resmi menjadi airline sendiri sebagai LCC modern dan hingga saat ini PT. Citilink Indonesia telah melayani 70 rute domestik dan 16 rute regional.

Kualitas kinerja tidak hanya berpengaruh pada kepuasan penumpang, tapi juga berpengaruh pada maskapai yang akan bekerjasama dengan bandara tersebut. Layanan para petugas sangat menentukan kepuasan para pelanggan pengguna jasa penerbangan. Operasi dan layanan yang diberikan oleh bandara saat ini dilakukan dari berbagai macam perspektif, mulai dari perspektif penumpang hingga perspektif sumber daya di bandara itu sendiri. Karena penelitian ini ingin mengetahui persepsi penumpang terhadap kinerja petugas maskapai citilink di area keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, berangkat dari pengalaman pribadi penulis yang pernah melakukan magang, untuk melakukan penilaian mengenai kinerja petugas Maskapai Citilink di area keberangkatan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Penelitian ini terfokuskan pada penilaian kinerja petugas maskapai citilink. Dimana penumpang akan merasa puas setelah kebutuhannya segera dipenuhi. Ekspektasi penumpang adalah merasa puas akan kinerja seorang petugas citilink di bandara komodo labuan bajo. Namun masih ada penumpang yang mengeluhkan ketepatan kerja petugas di area keberangkatan suatu bandara. Bahkan penumpang masih ada yang merasakan ketidakjelasan informasi terkait penerbangannya. Karena itu peneliti ingin meneliti tentang masalah kinerja petugas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk

menguji hipotesis yang telah ditetapkan menurut Sugiyono (2013).

a. Populasi dan Sampel

Populasinya adalah Dalam penelitian ini populasi yang akan diambil adalah seluruh penumpang yang berangkat melalui Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jumlah sampel yang diambil 100 responden penumpang maskapai citilink di area keberangkatan dengan menyebarkan kuesioner. Sampel menggunakan metode non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sigiyono (2017).

b. Instrument Penelitian

Ada 2 macam faktor yang digunakan untuk tinjauan yaitu variabel bebas/independent (kualitas pelayanan) dan variabel terikat/dependent (kepuasan penumpang).

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun responden diberi kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan menggunakan skala likert dengan pilihan hasil 1 s.d 5, tujuannya yaitu agar para responden tidak bersikap netral atau tidak berpendapat. Sebelumnya kuesioner akan di uji validitas dan reliabilitasnya untuk di uji Correlation Pearson serta Crobach Alpha diatas 0,6.

d. Teknik Analisis Data

Menggunakan metode analisis regresi linier sederhana syarat pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 23. Bentuk regresi linier sederhana adalah

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Penumpang)

X = variabel bebas (Kinerja Petugas)

a = konstanta

b = konstanta koefisien variable

HASIL

Berikut adalah beberapa uji statistik pada data penelitian:

1. Uji Instrument

a. Uji Validitas variabel X dan Y

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel / Indikator	Nomer Pernyataan	r hitung	R tabel	Hasil
Kinerja Petugas	Pernyataan X1	0,610	0,1966	Valid
	Pernyataan X2	0,516	0,1966	Valid
	Pernyataan X3	0,674	0,1966	Valid
	Pernyataan X4	0,652	0,1966	Valid
	Pernyataan X5	0,725	0,1966	Valid
	Pernyataan X6	0,697	0,1966	Valid
	Pernyataan X7	0,580	0,1966	Valid
	Pernyataan X8	0,602	0,1966	Valid
	Pernyataan X9	0,749	0,1966	Valid

	Pernyataan X10	0,767	0,1966	Valid
	Pernyataan X11	0,763	0,1966	Valid
Kepuasan Penum Pang (Y)	Pernyataan Y1	0,803	0,1966	Valid
	Pernyataan Y2	0,745	0,1966	Valid
	Pernyataan Y3	0,786	0,1966	Valid
	Pernyataan Y4	0,682	0,1966	Valid
	Pernyataan Y5	0,781	0,1966	Valid
	Pernyataan Y6	0,770	0,1966	Valid
	Pernyataan Y7	0,763	0,1966	Valid
	Pernyataan Y8	0,689	0,1966	Valid
	Pernyataan Y9	0,694	0,1966	Valid
	Pernyataan Y10	0,701	0,1966	Valid

	Pernyataan Y11	0,723	0,1966	Valid
--	----------------	-------	--------	-------

Kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$ dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. menunjukkan bahwa uji validitas kinerja petugas Maskapai Citilink (X) terhadap kepuasan penumpang dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Cronbach's Alpha if item Deleted	Nilai Uji Reliabilitas	Hasil
Pernyataan X1	0,895	0,600	Reliabel
Pernyataan X2	0,957	0,600	Reliabel
Pernyataan X3	0,893	0,600	Reliabel
Pernyataan X4	0,894	0,600	Reliabel
Pernyataan X5	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan X6	0,893	0,600	Reliabel
Pernyataan X7	0,895	0,600	Reliabel
Pernyataan X8	0,895	0,600	Reliabel
Pernyataan X9	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan X10	.892	0,600	Reliabel
Pernyataan X11	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan Y1	0,891	0,600	Reliabel
Pernyataan Y2	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan Y3	0,891	0,600	Reliabel
Pernyataan Y4	0,894	0,600	Reliabel
Pernyataan Y5	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan Y6	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan Y7	0,892	0,600	Reliabel
Pernyataan Y8	0,894	0,600	Reliabel
Pernyataan Y9	0,893	0,600	Reliabel
Pernyataan Y10	0,893	0,600	Reliabel
Pernyataan Y11	0,892	0,600	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variable yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan pada kategori reliabel. Diketahui Cronbach's Alpha $> 0,600$ maka data dinyatakan

reliabel (dapat dipercaya / dapat diandalkan).
Dibuktikan dengan tabel 4.3 diatas.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 3. Hasil *coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant) Kinerja	18.638	3.095		6.021	.000
	.586	.067	.662	8.742	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas, dapat diartikan kesimpulan bahwa:

- Nilai konstanta positif sebesar 18,638 menunjukkan pengaruh positif variable independent (kinerja petugas Maskapai Citilink). Bila variable independent naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variable kepuasan penumpang akan naik atau terpenuhi.
- Koefisien regresi sebesar 0,586 yang artinya naiknya tingkat kinerja petugas Maskapai Citilink akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,586.

b. Uji Persial (Uji T)

Tabel 4. Hasil *coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant) Kinerja	18.638	3.095		6.021	.000
	.586	.067	.662	8.742	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Diketahui Thitung sebesar $8,742 > T_{tabel}$ 1,984467. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable X (kinerja petugas Maskapai Citilink) berpengaruh terhadap Y (kepuasan penumpang). Maka variable kinerja petugas Maskapai Citilink (X) dan variable kepuasan penumpang (Y) berpengaruh, jadi H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel Hasil Summary

- a. Predictors: (Constant), Kinerja
Menunjukkan bahwa koefisien determinasi R^2 0,438 menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antar variable bebas dengan variable terikat, sebab mendekati angka 1 Koefisien determinasi R^2 sebanyak 0,438

Model	R	R Square	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 ^a	.438	.432	6.09229

yang ialah kontribusi variable X mempengaruhi variable Y sebanyak 4,38% sedangkan sisanya ($100\% - 4,38\%$) 4,38% dipengaruhi oleh variable diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja petugas Maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di area keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Berdasarkan survey yang dilakukan dengan membagikan angket/kuesioner kepada penumpang Maskapai

Citilink, dapat diketahui jawaban responden pada variable kinerja petugas Maskapai Citilink di area keberangkatan yang paling tertinggi adalah pada variabel X10, X11, X9, X5 dan jawaban terendah pada variable X1 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas Maskapai Citilink dalam memberikan pelayanan mengenai standar pelayanan yang jelas dengan prosedur yang ada yang diberikan telah baik. Namun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa, kinerja petugas Maskapai Citilink tidak memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan penumpang, sehingga pada butir pertanyaan tersebut ada nilai yang rendah. Berdasarkan hasil perhitungan terhadap presentase skor jawaban responden menunjukkan bahwa kinerja petugas Maskapai Citilink di area keberangkatan tergolong dalam kategori baik. Hasil pengukuran ini didukung oleh kondisi yang terjadi di lapangan dimana dalam hal ini kinerja petugas Maskapai Citilink di area keberangkatan dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawab dengan baik.

Pada variable kepuasan penumpang jawaban responden yang tertinggi adalah pada variable Y1, Y3, Y4, Y5 dan jawaban terendah pada variable Y8, sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang Maskapai Citilink memiliki kesan yang positif dibenak penumpang sehingga penumpang merasa puas, namun ada beberapa factor lainnya yang membuat penumpang kurang puas dengan kenyamanan yang diberikan oleh petugas Maskapai Citilink. Berdasarkan perhitungan terhadap presentase skor dari jawaban responden menunjukkan bahwa penumpang Maskapai Citilink di area keberangkatan tergolong kategori puas. Hal ini dibuktikan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, dimana jarang ada penumpang yang complain terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Maskapai Citilink.

Peneelitan mengenai kinerja petugas Maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di area keberangkatan Bandara Udara Komodo Labuan Bajo, diperoleh hasil bahwa variable kinerja petugas Maskapai Citilink berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dilihat dari hasil pengujian pada model regresi diperoleh square atau koefisien determinasi sebesar 0,438. Berarti bahwa variable kinerja petugas berkontribusi sebesar 43,8 % dan sisanya 56,2% dipengaruhi oleh variable lain yang bukan menjadi focus dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang menjadi salah satu tujuan dari suatu pelayanan, apabila kinerja dibawah harapan maka penumpang akan kecewa atau tidak puas, dan sebaliknya apabila kinerja sesuai harapan maka penumpang akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan maka penumpang akan sangat merasa pusa terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diartikan kesimpulan bahwa kinerja petugas Maskapai Citilink berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di area keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 8,742 dengan signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$).

Adapun nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,438 atau 43,8%, artinya bahwa variable kinerja petugas memberikan kontribusi sebesar 43,8% sedangkan sisanya 56,2% dipengaruhi oleh variable lainnya diluar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, A. S. (2021). Analisis Kualitas Ruang Tunggu Penumpang Domestik Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.

Ezra, C. F. (2020). pengaruh ketersediaan Fasilitas Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang.

Kotler. (2014:150). tentang kepuasan penumpang

Kotler. (2019). kualitas pelayanan.

Ningtyas, A. F. (2021). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

Refitaningtias, Dysa. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check In Counter Terhadap

Kepuasan Penumpang Maskapai Nam Air di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.

Septiani, D. B. (2021). pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan petugas apron movement control terhadap tingkat kepuasan maskapai batik air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Tantri, A. d. (2019). Kualitas pelayanan. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Bandar Udara.

Utami, S. P. (2021). Pengaruh Kinerja Petugas Check-in Counter Citilink Terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta Internatinal Airport. Yogyakarta: 2021.

Waluyo, Y. H. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Pasasi PT Prathita Titiannusantara Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.

wikipedia. bandar udara internasional komodo.