

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CHECK-IN COUNTER*
MASKAPAI GARUDA INDONESIA TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH
TERNATE**

Sitti Balqis Atwal
Sittibalqisatwal4@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

Andityo Pujo Laksana
Andityopujolaksana23@gmail.com
Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan

ABSTRACT

The Indonesian airline that carries the idea of a full service airline is Garuda Indonesia (a full service airline). One of the services that passengers experience for the first time when using Garuda Indonesia Airlines services before departure is the check-in (preflight) process. The check-in counter is a self-reporting process regarding the departure of passengers to make a trip. If the check-in counter service is good, passengers will feel satisfied and will not cause accumulation. However, there are still many obstacles experienced by passengers during the check-in process at the departure terminal of Sultan Babullah Ternate Airport causing dissatisfaction with the quality of check-in services (Siti FatmaBuhari, 2020).

This study uses quantitative data. And using the data generated from primary data in accordance with the questionnaire distributed to Garuda Indonesia airline passengers at Sultan Babullah Airport Ternate for the period September 2021 and totaling 96 people, using simple linear regression data analysis techniques, T-test, and coefficient of determination.

The results of hypothesis testing with the T test stated that the value of tcount 10.450, the value of ttable 1.986 and the results of the Coefficient of Determination test showed how much influence the X variable had on the Y variable, with a value of 53.7% and the remaining 46.3% the cause was other factors not examined by researchers.

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, Sultan Babullah Ternate*

1. PENDAHULUAN

Transportasi ialah perpindahan orang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dalam melakukan proses perpindahan, manusia membutuhkan wadah sebagai pendukung proses perpindahan yang di namakan alat transportasi yang di gerakkan oleh manusia atau mesin.

Dengan meningkatnya jumlah maskapai penerbangan menyebabkan sengitnya persaingan, baik dalam pertumbuhan jumlah penumpang

ataupun mempertahankan penumpang. Perusahaan penerbangan yang lain juga berusaha untuk bertahan dalam persaingan pasar melalui penawaran produk dengan keunggulan masing-masing. Salah satunya yaitu Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan. Lupiyoadi (2014) Kualitas pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh

satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang melayani penerbangan yaitu Maskapai Garuda Indonesia. Maskapai penerbangan Indonesia yang mengusung *gagasan full service airline* adalah Garuda Indonesia (maskapai dengan layanan penuh).

Salah satu layanan yang pertama kali dirasakan penumpang saat menggunakan layanan Garuda Indonesia Airlines sebelum keberangkatan adalah proses check-in (preflight).

Check-in counter merupakan proses melaporkan diri mengenai pemberangkatan penumpang agar dapat melakukan suatu perjalanan. Bila pelayanan check-in counter baik maka penumpang akan merasa puas dan tidak menyebabkan penumpukan. Kegiatan pertama yang dilakukan oleh petugas check-in counter yaitu memeriksa tiket dan mencocokkannya data sesuai identitas penumpang tersebut, sesudah dilakukannya pemeriksaan oleh petugas maka penumpang mendapatkan boarding pass, bila penumpang membawa barang bawaan (bagasi) maka barang itu harus ditimbang terlebih dahulu oleh petugas dan apabila barang tersebut melebihi kapasitas ketentuan maka penumpang harus membayar kelebihan bagasi tersebut sesuai kebijakan maskapai. Sesudah itu petugas akan memberi label bagasi pada barang tersebut dan pada *boarding pass*.

Seperti kita ketahui di Indonesia masih banyak kendala-kendala yang di alami penumpang, saat

melaksanakan proses check-in contohnya yaitu kurangnya kualitas pelayanan Check-in Counter seperti lambatnya petugas pelayanan dalam menanggapi penumpang sehingga terjadi jumlah antrian yang cukup Panjang, hingga penumpang yang menunggu prosedur pelayanan di terminal keberangkatan bandar udara Sultan Babullah Ternate menyebabkan ketidak puasan kepada kualitas pelayanan (Siti Fatma Buhari, 2020).

seperti yang kita ketahui maskapai penumpang garuda Indonesia merupakan maskapai yang menawarkan harga tiket cukup tinggi. Sehingga dengan tarif tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan lebih maksimal dari maskapai lain yang menawarkan harga tiket yang lebih murah. Berdasarkan masalah diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CHECK-IN COUNTER MASKAPAI GARUDA INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE”.

Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan

Lupiyoadi (2014) Kualitas layanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada pengalihan kepemilikan. Berikut ini adalah indikator kualitas pelayanan yang bisa dipakai untuk melihat kualitas layanan (Tjiptono 2014), sebagai berikut :Tampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*),

Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Pelayanan

Sutanto dan Khaerul Umam (2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan indikator tersebut yaitu: kesesuaian harapan, minat kunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Peumpang

Pengertian penumpang menurut Rohmatulloh (Antonius Hubertus 2019) adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam kapal laut dan alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari badan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Menurut Peraturan Menteri Nomor 185 Tahun 2015 tentang pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Petugas Check-in Counter

Seseorang yang melakukan tugas untuk memeriksa tiket penumpang pada saat *check-in* yang meliputi; nama, tujuan, masa berlaku, *class of service*, yang disesuaikan oleh jadwal dan tujuan penerbangan. Pada Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2012 Pasal 14. Sikap petugas *check-in* diantaranya: Ramah dan cepat tanggap saat penumpang melaporkan tiket dan

Memberikan pelayanan terbaik bagi penumpang.

Pendi (2016) tugas seorang petugas *check-in counter* yaitu melakukan pemeriksaan tiket sebelum penerbangan dilakukan dan mencocokkannya dengan identitas penumpang. tersebut apakah sudah sesuai atau belum. Hal ini dilakukan untuk penumpang domestik sesuai dengan KTP/SIM. Sedangkan untuk penumpang turis mancan negara wajib menunjukkan paspor dan dokumen-dokumen lainnya pada petugas *check-in counter*.

Maskapai Garuda Indonesia

Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan Indonesia yang berkonsep sebagai *full service airline* (maskapai dengan pelayanan penuh). Sebagai bentuk kepeduliannya akan keselamatan, Garuda Indonesia telah mendapatkan sertifikasi IATA *Operational Safety Audit* (IOSA).

PT. Langgang Buana Perkasa

PT. langgang buana perkasa merupakan perusahaan yang bergerak wdibidang industri penerbangan yaitu *airline ground handling* Indonesia atau AGHI yang berada di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Perusahaan ini merupakan penggagas *ground handling* Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. PT. Langgang Buana Perkasa menyediakan armada penunjang *ground handling*, mulai dari jasa bongkar muat barang dan penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah bandara UPBU kelas dua yang melayani penerbangan domestik dari dan menuju Kota Ternate, terletak di Deda Tafure, Kecamatan Kota Ternate Utara, Provinsi Maluku Utara,

berjarak kurang lebih 6 km sebelah utara kota ternate. Bandara ini termasuk salah satu bandara yang masih dikelola oleh UPT Ditjen Hubud. Bandar Udara Sultan Babullah Ternate berada pada posisi antara 127o – 128o Bujur Timur dan 0o – 1o lintang utara dengan landasan pacu berada pada ketinggian 24 m diatas permukaan laut rata-rata. Bandar Udara Sultan Babullah memiliki fasilitas sisi udara yaitu runway sepanjang 2.300 x 45 meter, dengan pesawat yang beroperasi Boing 737-800 dan airbus A-320. Memiliki 2 apron dimana luas apron A 180 x 90 meter dan luas apron B 180 x 60 meter, serta memiliki 3 taxiway dimana taxiway A seluas 110 x 23 meter, taxiway B seluas 95 x 23 meter, dan taxiway C seluas 115 x 23 meter dan runway strip seluas 2.480 x 150 meter. Sedangkan fasilitas sisi darat yaitu terminal 9600 m2 dan kargo 2100 m2. (Direktorat Jendral Perhubungan Udara)

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan dua variabel yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan *Check-In Conter* Maskapai Garuda Indonesia (X), dan Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket.

3. PEMBAHASAN

Seperti yang diketahui tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan juga mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut.

1. Pengaruh kualits pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap

Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang menggunakan Uji-T untuk menegtahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan *Check-In Counter* Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dan dari hasil perhitungan Uji T menunjukkan nilai thitung = 10,450 > nilai ttabel = 1,985. Hal ini sudah sangat jelas bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.

Bisa di dari nilai rata-rata kuesioner responden terhadap masing-masing indikator pertanyaan atau pernyataan pada tabel di bawa ini :

Tabel 4.7 Hasil Rata-rata Indikator

Variabel	Indikator	Nilai Rata-Rata Indikator
X	Tampilan Fisik	4,74
	Keandalan	4,67
	Daya tanggap	4,72
	Jaminan	4,73
	Empaty	4,71
Y	Kesesuaian Harapan	4,73
	Minat Kunjung Kembali	4,75
	Kesedian Merekomendasi	4,70

Sumber : Data primer diolah peneliti dengan Microsoft Excel,2022

Dengan adanya data diatas, peneliti mengambil kesimpulan terkait dengan Kualitas Pelayanan *Check-In Counter* Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sudah sangat baik, bisa di lihat dari nilai rata-rata pada kuesioner baik dari indikator pertanyaan atau pernyataan

tiap variabel X (kualitas pelayanan) dan Y (kepuasan penumpang) pada penelitian ini. Dari variabel X terdapat indikator yaitu Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty. Berdasarkan peengamatan peneliti hasil kuesioner memperoleh nilai rata-rata pada setiap indikator yaitu tampilan fisik (4,74), keandalan (4,67), daya tanggap (4,72), jaminan (4,73), dan empaty (4,71)

Berdasarkan nilai rata-rata yang di dapatkan, nilai rata-rata indikator keandalan merupakan nilai dengan rata-rata terendah yaitu (4,67). Hal tersebut menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh yang rendah dalam mempengaruhi kepuasan penumpang. Kemudian indicator tampilan fisik memiliki nilai rata-rata yang tinggi yaitu (4,74). Hal ini menunjukkan bahawa adanya kepuasan penumpang terhadap tampilan fisik meliputi petugas check-in counter yang berseragam dan berpenampilan yang rapih dan menarik serta cara komukasi yang sangat baik sehingga penumpang merasa sangat puas.

Dari variable (Y) kepuasan penumpang terdapat indikator yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesedian merekomendasikan. Berdasarkan pengamatan peneliti hasil kuesioner dengan memperoleh nilai rata-rata pada setiap indikator yaitu kesesuaian harapan (4,73), minat berkunjung kembali (4,75), dan kesediaan merekomendasikan (4,70).

Berdasarkan dari nilai rata-rata yang didapatkan nilai rata-rata yang jumlahnya lebih besar yaitu indikator minat berkujung kembali (4,75). yang menunjukkan bahawa penumpang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan seperti

petugas check-in counter yang berpeampilan rapi, komukasi yang baik kepada penumpang, melayani dengan cepat sehingga penumpang merasa puas sehingga tidak ragu untuk berkunjung kembali atau menggunkan jasa maskapai garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang memiliki pengaruh. Artinya pada penelitian ini terdapat pengaruh antara kualiatas pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

2. Besaran pengaruh kualitas pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.

Dapat dilihat Uji Koefisien Determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) yaitu dengan nilai sebesar 0,537 atau 53,7%, sedangkan sisanya sebesar 46,7% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah di paparkan terhadap data peneliti yang telah terkumpul yang kemudian diolah, menegnai Pengaruh kualiatas pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate maka penelitian ini dapat di tarik bebeapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis yang menggunakan Uji-T untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dan dari hasil perhitungan Uji T menunjukkan nilai thitung = 10,450 > nilai ttabel = 1,985. Hal ini sudah sangat jelas bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.

2. Besaran pengaruh kualitas pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dapat dilihat pada gambar hasil output SPSS dengan Adjusted R Square sebesar 0,537 atau 53,7%, yang artinya variabel Besaran pengaruh kualitas pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia (X) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate (Y)

DAFTAR PUSTAKA

Antonius Hubertus (2019). Pengertian Penumpang
Bahri, S. (2018). Metode Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi.
Darus, M. D. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.3 No.6.
Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (n.d.). Data Bandar Udara. Retrieved september 02, 2021, from Hubud.dephub.go.id:
<http://hubud.dephub.go.id/webseite/BandaraDetail.php?id=197>

FATMA BUHARI, SITI (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan

Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Hutauruk, d. m. (2017, april 24). Maluku Utara hibahkan aset di bandara ke Kemenhub. Retrieved agustus 23, 2021, from regional.kontan.co.id/:
<https://regional.kontan.co.id/news/maluku-utara-hibahkan-aset-di-bandara-ke-kemenhub>

Malut News. (2017, juli 20). Pt.Langgang Buana, Penggagas Ground Handling Bandara Babullah. Retrieved Agustus 22, 2021, from Malut News.com:
<https://malutnews.com/2017/07/pt-langgang-buana-penggagas-ground-handling-bandara-babullah/>

Mardia. (2020). Fasilitas *Check-In* Dan Kinerja Petugas *Check-In* Counter Penerbangan Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.*

Sutanto (2013). Pengertian Kepuasan