

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasasi terhadap Kepuasan Penumpang pada PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur**

Yulita Serlina Ringa<sup>1</sup>, Elisabeth Endang Prokosawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

[yulitaserlina23@gmail.com](mailto:yulitaserlina23@gmail.com), [endang.moerdopo@sttkd.ac.id](mailto:endang.moerdopo@sttkd.ac.id)

**ABSTRACT**

*Increasing the need for transportation facilities that can meet the community's need for safe and fast transportation by obtaining adequate services. There are still many complaints from passengers about the services provided by the pasasi unit officers, it can't be separated from the passengers' desire to get good service so that they often make passengers disappointed with the services provided by the pasasi unit officers to passengers that have not been maximized. The number of passengers must be balanced with good service to passengers so that passengers are satisfied with the services provided. This study aims to determine whether there is an effect of the service quality of the pasasi unit on passenger satisfaction at PT. Gapura Angkasa at El Tari International Airport, Kupang, East Nusa Tenggara. Data collection was carried out from 01 to 30 September 2021 using Google Forms by distributing online questionnaires. Data analysis and hypothesis testing were carried out through SPSS using simple linear analysis with quantitative descriptive research methods. The location of this research is El Tari Kupang International Airport, East Nusa Tenggara. The results of the study concluded that there was an effect of the service quality of the pasasi unit on passenger satisfaction at PT. Gapura Angkasa shows that the coefficient of determination (R Square) is 0.701 or 70.1%. This value shows that 70.1% has an influence on the quality of service of the passenger unit (X) on passenger satisfaction (Y). While the remaining 29.9% is influenced by other variables not examined in this study. So it can be concluded that Ho is rejected and Ha is accepted. There is an influence of the service quality of the pasasi unit on passenger satisfaction at PT. Gapura Angkasa at El Tari Kupang International Airport, East Nusa Tenggara, which is 70.1%.*

**Keywords:** Service Quality, Passenger Satisfaction, PT. Gapura Angkasa.

**ABSTRAK.**

Peningkatan kebutuhan sarana transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang aman dan cepat dengan memperoleh pelayanan yang memadai. Masih banyak ditemukan *complain* dari penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas unit pasasi, hal itu tidak terlepas dari keinginan penumpang untuk memperoleh pelayanan yang baik sehingga kerap membuat penumpang kecewa dengan pelayanan yang diberikan petugas unit pasasi kepada penumpang yang belum maksimal. Banyaknya penumpang harus diimbangi dengan pelayanan yang baik kepada penumpang agar penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan unit pasasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

Pengambilan data dilakukan pada tanggal 01 sampai 30 September tahun 2021 menggunakan *Google Form* dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online*. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan melalui SPSS menggunakan analisis linear sederhana dengan

metode penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi pada penelitian ini di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan unit pasasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Gapura Angkasa menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,701 atau 70,1%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 70,1% terdapat pengaruh kualitas pelayanan unit pasasi (*X*) terhadap kepuasan penumpang (*Y*). Sedangkan sisanya 29,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan unit pasasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur yaitu sebesar 70,1%.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, PT. Gapura Angkasa

## PENDAHULUAN

Kebutuhan akan moda transportasi menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dengan meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Peningkatan kebutuhan sarana transportasi harus didukung dengan kualitas pelayanan yang memadai bagi setiap pengguna jasa. Kualitas pelayanan tidak lepas dari keinginan masyarakat untuk mendapatkan sarana dan prasarana transportasi yang baik, cepat, aman, dan nyaman. Kualitas pelayanan merupakan usaha pemenuhan dari keinginan pengguna jasa serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pengguna jasa. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting sehingga pengelola pelayanan memerlukan upaya pemenuhan keinginan pengguna jasa dengan memperhatikan aspek kenyamanan dan keamanan pengguna jasa penerbangan. Akibatnya, pengguna jasa penerbangan memerlukan suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang aman dan cepat dengan memperoleh pelayanan yang memadai.

Gapura ialah maskapai penerbangan gabungan yang berdiri mulai tanggal 26 Januari 1998 dari tiga perusahaan Badan Usaha Milik Negara yaitu PT Garuda Indonesia (*Persero*), PT Angkasa Pura I (*Persero*) dan PT Angkasa Pura II (*Persero*), yang berkerja dibidang jasa *Ground Handling* dan kegiatan lain yang membantu kelancaran dunia aviasi di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

Menurut Fandy Tjiptono (2015) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Menurut Kotler dan Keller (2016), menyatakan kunci untuk mempertahankan penumpang merupakan hal penting daripada memikat penumpang. Kepuasan penumpang ditentukan oleh persepsi kualitas jasa dan juga faktor-faktor yang bersifat

pribadi. Untuk upaya dalam meningkatkan kepuasan penumpang perusahaan harus mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (Tjiptono dan Chandra, 2015) yaitu : sistem keluhan dan saran : perusahaan harus menyediakan akses yang mudah dan nyaman untuk para penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran. Survei kepuasan pelanggan : perusahaan akan mendapatkan *feedback* secara langsung dari penumpang, dengan ini penumpang akan merasa diperhatikan oleh perusahaan.

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan penumpang. Bandar udara tentunya membutuhkan kualitas pelayanan yang baik berdasarkan standar yang berlaku kepada penumpang. Agar dapat melaksanakan fungsinya, bandar udara harus ditata secara terpadu dengan memperhatikan aspek keselamatan penerbangan, kenyamanan dan keamanan sehingga pelayanan dapat diterima dengan baik oleh penumpang. Kualitas pelayanan unit pasasi yang belum memadai terlebih dalam menangani masalah penumpang tentunya harus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa pelayanan unit pasasi di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. Masih banyak ditemukan *complain* dari penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas unit pasasi, hal itu tidak terlepas dari keinginan penumpang untuk memperoleh pelayanan yang baik sehingga kerap membuat penumpang kecewa dengan pelayanan yang diberikan petugas unit pasasi kepada penumpang yang belum maksimal.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jasa yang mendukung kinerja kualitas pelayanan unit pasasi terhadap tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT PASASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR”**.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Utama (2016) penelitian kuantitatif berkaitan erat dengan teknik-teknik survai sosial termasuk wawancara terstruktur dan kuesioner yang tersusun, eksperimen observasi terstruktur, analisis isi, analisis formal dan masih banyak lagi. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat yang menggunakan pelayanan unit pasasi di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. Populasi mengacu pada data yang diambil secara random yaitu 100 penumpang dikarenakan kondisi pandemi dan penerbangan yang minim di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. Data diambil yaitu

penumpang yang menggunakan pelayanan unit pasasi. Data tersebut menjadi acuan populasi dari penelitian peneliti. Lokasi penelitian ini yaitu di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan yaitu pada 1 September-30 September 2021.

Teknik penentuan sampel dalam metode *Non Probability Sampling* adalah *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu penumpang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sehingga sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 100 responden dari jumlah populasi sebagai perwakilan karena jumlahnya sangat besar untuk diteliti.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu studi kepustakaan, kuisisioner. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yaitu deskriptif statistik, analisis regresi linear sederhana uji T, dan koefisien determinasi. Instrument penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner (angket) dengan skala *likert*.

**Tabel 1 Skala Model Likert**

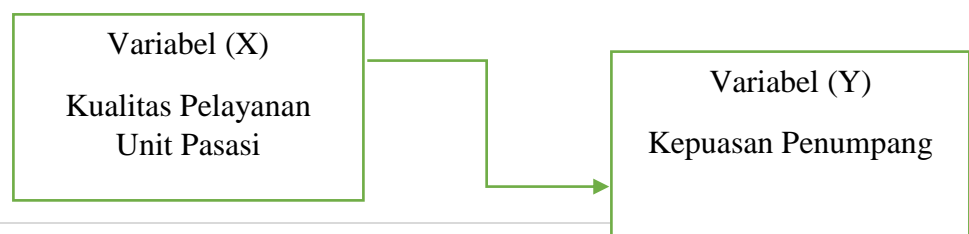
Sumber : Sugiyono (2017)

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

## Kerangka Penelitian

**Gambar 1 Kerangka Penelitian**

Sumber : Penulis, 2021



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil uji regresi linear sederhana pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan Unit Pasasi) dan variabel Y (Kepuasan Penumpang).

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	8.060	2.369		3.402	.001
	Kualitas Pelayanan Unit Pasasi	.816	.054	.837	15.164	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel output analisis regresi linear sederhana diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian yang dilakukan pada Kualitas Pelayanan Unit Pasasi di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,060 + 0,816$$

Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasasi (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Untuk

menentukan diterimanya  $H_a$  dan  $H_o$  maka perlu ditentukan terlebih dahulu nilai  $t$  tabel.

Tabel 3 Hasil Uji T

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	8.060	2.369		3.402	.001
	Kualitas Pelayanan Unit Pasasi ( X )	.816	.054	.837	15.164	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_o$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan unit pasasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

$H_a$  : Adanya pengaruh kualitas pelayanan unit pasasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

Berdasarkan tabel uji T diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan  $< \alpha$  (0,05) . Nilai T hitung yang ada pada uji T diatas sebesar 15,164. Hal tersebut menunjukkan bahwa T hitung (15,164)  $>$  T tabel (1,660). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima adalah  $H_a$  dan hipotesis yang ditolak adalah  $H_o$ . Hipotesis  $H_a$  pada penelitian ini menunjukkan bahwa Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi pada penelitian ini bertujuan untuk menjawab besarnya kontribusi Kualitas Pelayanan Unit Pasasi pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.

Tabel 4 Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.701	.698		2.379

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Unit Pasasi ( X)

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R Square) diatas, maka diketahui nilai koefisien determinasi penelitian ini adalah sebesar 0,701. Nilai tersebut mengandung arti bahwa Kualitas Pelayanan Unit Pasasi memberikan kontribusi pada kepuasan penumpang sebesar 70,1%. Hal tersebut juga mengandung arti bahwa 29,9% Kepuasan Penumpang pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.**

Berdasarkan hasil analisis dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan pada 100 responden penelitian Kualitas Pelayanan Unit Pasasi di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, maka diketahui nilai T hitung (15,164) > T tabel (1,660) dan diketahui juga bahwa nilai signifikan yang ada sebesar 0,000 hal ini mengandung arti bahwa nilai signifikan peneliti berada <  $\alpha$  (0,005). Hal tersebut mengandung arti bahwa ada pengaruh signifikan penelitian kualitas pelayanan unit pasasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur Nusa Tenggara Timur.

### **Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasai Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.**

Kualitas Pelayanan Unit Pasasi memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. Hal tersebut dibuktikan dari pengujian hipotesis. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan

Unit Pasasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R Square*) berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, (*R Square*) sebesar 70,1% dan sebesar 29,9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian yang dilakukan peneliti. Berdasarkan dukungan teori yang ada, diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) berada di antara nilai interpresentasi 0,600 – 0,799. Nilai interpresentasi koefisien determinasi (*R Square*) tersebut menunjukkan korelasi antara Kualitas Pelayanan Unit Pasasi dengan Kepuasan Penumpang berada pada kategori kuat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Unit Pasasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. Hal tersebut dibuktikan dari nilai T hitung (15,164) > T tabel (1,660) dan diketahui juga bahwa nilai signifikan yang ada adalah sebesar 0,000 yang mengandung arti bahwa nilai signifikan penelitian berada <  $\alpha$  (0,005) Kualitas Pelayanan Unit Pasasi PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur memberikan dampak yang baik bagi penilaian terhadap Kepuasan Penumpang sebagai pengguna jasa, tingkat pelayanan yang diberikan melalui pelayanan kepada penumpang.

Kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pasasi PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur adaah sebesar 70,1% dan 29,9% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain diluar penelitian yang dilakukan peneliti. Korelasi antara Kualitas Pelayanan Unit Pasasi PT. Gapura Angkasa terhadap Kepuasan Penumpang berada pada kategori Kuat. Semakin baik dan semakin terpenuhi kebutuhan penumpang akan pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan penumpang.

### Saran

Perlunya meningkatkan pelayanan yang ada pada petugas unit pasasi di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur dan perlunya penambahan karyawan yang ada untuk memaksimalkan pelayanan pada penumpang. Perlunya menambah personil pada area *check-in* agar tidak membuat penumpang antri panjang untuk melakukan proses *check-in* secara langsung. Hal ini yang dapat mengakibatkan penumpang merasa tidak puas karena menunggu terlalu lama begitupun pada petugas pasasi yang lain. Perlunya penelitian lanjutan untuk mengetahui 29,9% variabel yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur.



## DAFTAR PUSTAKA

Annex 14 dari ICAO. *Pengertian Bandar Udara*. Tersedia :  
<https://bandara.id/tag/annex-14> diakses 27 may 2021.

Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV

Ihsanush,Shabri.2019. staff pasasi ground handling di  
<https://www.ishabripedia.us/2019/05/apa-itu-pasasi-ground-handling-staff-bandara.html?m=1>(di akses 17 maret)