

Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Check In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Maria Tiara Putri Manafe

Sekolah Tinggi Teknologi Transportasi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : tiaramanafe24@gmail.com

Fryda Fatmayati

Sekolah Tinggi Teknologi Transportasi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstract. *In the era of globalization, good service in accordance with expectations can provide satisfaction for passengers because service quality has a close relationship with passenger satisfaction. In general, the level of passenger satisfaction depends on the quality of service received. Various ways are done to be able to attract the hearts of passengers to feel satisfied with what they expect. The purpose of this study was to find out whether service excellence has an effect on Citilink airline passenger satisfaction.*

This study used quantitative methods, with data collection techniques using questionnaires. Questionnaires were distributed to passengers who had experienced Citilink airline services at El Tari Kupang International Airport. The respondents of this research were 100 respondents. In this study using the SPSS application to process data, this research uses Simple Linear Regression.

The results of hypothesis testing show that H_0 is rejected and H_a is accepted with a significant value (sig) of 0.000 and a calculated T value of 8.700. Because the sig value is $0.000 < 0.05$ and the calculated T value is $8.700 > 1984$ T table, it means that there is an influence between variable X on variable Y. The results of simple linear regression analysis show that the magnitude of the influence of variable X excellent service on variable Y is passenger satisfaction of 43, 6% while the other 56.4% is influenced by other factors outside the X variable (excellent service).

Keywords: *Service Excellent and Passenger Satisfaction*

Abstrak. Pada era globalisasi Pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi penumpang karena kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan penumpang. Secara umum tingkat kepuasan penumpang tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Berbagai cara dilakukan untuk bisa menarik hati penumpang agar merasa puas dengan apa yang mereka harapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah *service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagi kepada penumpang yang sudah pernah merasakan jasa maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Responden penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk mengolah data, penelitian ini menggunakan Regresi Linear Sederhana. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai signifikan (sig) adalah 0,000 dan nilai T hitung adalah 8,700. Karena nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $8,700 > 1984$ T tabel, yang artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel X *service excellent* terhadap variabel Y kepuasan Penumpang sebesar 43,6% sedangkan 56,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X (*service excellent*).

Kata Kunci : *Service Excellent* dan Kepuasan Penumpang

LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia penerbangan atau jasa transportasi udara semakin hari semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang menilai dengan menggunakan jasa transportasi udara, penggunaan waktu lebih efisien di bandingkan dengan jasa transportasi lainnya, melihat perkembangan ini setiap maskapai penerbangan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang atau pengguna jasa transportasi udara yang berdampak pada meningkatnya jumlah penumpang. Citilink Indonesia merupakan maskapai penerbangan yang berada dibawah naungan Garuda Indonesia Group, sebagai Unit Bisnis Strategis dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di indonesia dan melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Citilink Indonesia menawarkan pelayanan yang memuaskan, kenyamanan dalam perjalanan serta keselamatan penerbangan.

Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan karena kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Sebagai contoh *Service Excellent* yang ada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang terjadi dibagian *check in counter* Citilink, dimana terdapat 3 (18,19,20) tempat *check in counter* Citilink tetapi hanya terjadi penumpukan antrian penumpang di *counter check in* nomor 19 dan 20, sedangkan *counter check in* nomor 18 biasanya yang peneliti lihat saat melakukan *on job traing* kosong atau sepi, para penumpang hanya menumpuk di dua *check in counter* tersebut, sehingga para petugas *check in counter* mengarahkan penumpang untuk melalukakn *check in di check in counter* nomor 18 dengan cara memanggil dengan nada suara yang keras agar sebagian penumpang melakukan *check in di counter* nomor 18 sehingga tidak terjadi penumpukan di *check in counter* nomor 19 dan 20. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang disarankan para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang adalah yang paling utama.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah: Apakah ada pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Berapa besar pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasa penumpang maskapai Citilink ? Berdasarkan rumusan masalah

diatas maka peneliti memiliki tujuan dalam penelitian ini adalah: Mengetahui pengaruh *service excellent* petugas *check in couter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink. Mengetahui seberapa pengaruh *service excellent* petugas *check in counter* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink.

KAJIAN TEORITIS

Service Excellent

Service Excellent atau pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen, sehingga konsumen merasa puas, atau definisi pelayan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. (Basit dan Hidayat 2018) Mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah- tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memahami kebutuhan dan kepuasa yang menerimanya.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan tujuan utama *service excellent*. Oleh karena itu setiap frontliner pelayan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka frontliner pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapa maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas.

Check in Counter

Check in counter adalah mendaftar yang dimaksud mendaftar disini adalah calon penumpang yang sudah mempunyai tiket sebelum keberangkatan sekaligus menentukan nomor kursi diatas pesawat dengan mengecek identitas penumpang dan tujuan keberangkatan kepada pihak maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat yang akan terbang.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 100 responden dari jumlah populasi penumpang bandara sebagai perwakilan adapun teknik pengumpulan data secara langsung meliputi:

1. Penyebaran kuesioner pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan pada penumpang sebagai responden yang akan diteliti. Pengukuran variabel dependen dan variabel independen dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dengan skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju).
2. Menurut Sugiyono (2018) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data skunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dari penelitian ini adalah penumpang Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Target sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang berada pada populasi. Responden merupakan penumpang yang sudah pernah merasakan pelayanan yang diberikan maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Didalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah kuisisioner/angket secara tertutup yang kemudian akan diberikan atau disebarkan kepada 100 responden. Perhitungan populasi menggunakan rumus *Slovin*.

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk data yang sudah diolah oleh penelitian menggunakan data primer dimana pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran angket atau kuesioner.

1. Berdasarkan gender : dari 100 responden yang mengisi kuesioner bergender laki-laki sebanyak 52% dan responden yang bergender perempuan sebanyak 48%.
2. Berdasarkan pekerjaan : dari 100 responden yang paling mendominasi pada kategori pekerjaan adalah PNS memiliki presentase cukup besar yaitu 27% dengan jumlah mencapai 27 responden, selanjutnya diikuti dengan oleh Swasta memiliki presentase 26% dengan jumlah 26 responden setelah itu diikuti oleh lainnya dengan presentase 25% dengan jumlah 25 reponden, selanjutnya yang terakhir diikuti dengan pelajar/mahasiswa dengan presentasi 22% dengan jumlah 22 responden.
3. Berdasarkan umur : dari 100 responden reponden terbanyak berusia 26-35 tahun dengan presentase (33%) dengan jumlah 33 responden, pada usia 17-25 memperoleh presentase (28%) dengan jumlah 28 responden, usia 36-45 memperoleh presentase (24%) dengan jumphah 24 responden sedangkan pada usia 45-56 memperoleh presentase (15%) dengan jumlah 15 responden. Dengan demikina menurut pengamatan peneliti bahwa usia antara 26-35 tahun adalah penumpang yang sering melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara. Kemudia pada usia 45-56 tahun adalah usia yang terendah menaiki pesawat udara pada waktu peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner.

Service Excellent merupakan hal yang tidak terlepas dari kepuasan pelanggan penelitian ini hanya difokuskan pada dua pembahasan utama dalam menjawab 2 rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink
Dari hasil analisis koefisien regresi variabel *service excellent* diperoleh hasil yang positif dan signifikan sebesar 0,611 jadi apa bila *service excellen* semakin baik asumsi variabel lain constant, maka hal tersebut dapat meningkatkan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional E l Tari Kupang sebesar 8,700.
2. Besar Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink
Variabel *service excellent* terhadap variabel kepuasan penumpang maskapai citilink dapat diketahui bahwa dengan melihat nilai Adjusted R square 0,436. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *service excellent* menjelaskan perubahan pada variabel kepuasan penumpang maskapai citilink sebesar 0,436. Maka hal tersebut dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink di Bandara Internasional El Tari Kupang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan hasil pembahasan mengenai Pengaruh *Service Excellent* Petugas *Check In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS dapat dinilai signifikansi (sig) adalah 0,000 dan nilai T hitung adalah 8,700. Karena nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai T hitung 8,700 > 1984 T tabel, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji T dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y atau dengan kata lain *Service Excellent* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.
2. Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi linear sederhana dengan program SPSS. Dapat disimpulkan nilai R square sebesar 0,436. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X *service excellent* memiliki pengaruh sebesar 43,6%, terhadap variabel Y kepuasan penumpang sedangkan 56,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X (*service excellent*).

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu khususnya dari segi aspek pelayanan *service excellent* dapat lebih ditingkatkan lagi agar perusahaan bisa lebih memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi serta dijasikan sebagai bahan evaluasi pada peningkatan kualitas perusahaan yang berkaitan dengan Pengaruh *Service Excellent Check In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink sehingga para pelanggan yang menggunakan jasa Citilink tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pokok bahasan yang tidak hanya pelayanan dan kepuasan tetapi juga dapat meneliti lebih banyak variabel-variabel lain yang diluar dari pelayanan dan kepuasan, sehingga memperkaya teori- teori berguna di kemudia hari.

DAFTAR REFERENSI

- Andari,A.S.(2011) Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia, 65-86
- Basit,A.,& Hidayat, R. (2018) Pengaruh *Service Excellent* terhadap *Brand Equity* pada Pelanggan Batik Air.
- Dwiayu Puspita Sari (2021) Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang.
- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Elang Panca (2022) Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
- Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik: PP.87-92
- Kasmir. (2018). Customer Service Excellent