

## Pengaruh *Baggage Handling Service* Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Putri Indah Sekarwangi<sup>1</sup> Awan<sup>2</sup>

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email:

### Abstrak

*Baggage handling service* merupakan pelayanan di bandar udara yang berkaitan dengan penanganan bagasi. Berdasarkan observasi peneliti terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan yaitu mengenai kualitas pelayanan bagasi dan aksesibilitas informasi pengambilan bagasi yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Pada penelitian ini difokuskan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *baggage handling service* terhadap kepuasan penumpang dan mengetahui seberapa besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk memberikan gambaran data dengan pengolahan data statistik. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa *baggage handling service* di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. Penelitian mengambil sampel sejumlah 100 responden. Tahap analisis data dilakukan dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji T (parsial), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *baggage handling service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Perhatian terhadap aspek keamanan dan keselamatan bagasi, ketepatan waktu, dan pemberian pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan koefisien determinasi, *baggage handling service* memberikan pengaruh sebesar 38,7% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 61,3% dipengaruhi oleh faktor dan variabel lain yang tidak termasuk dalam topik penelitian.

**Kata Kunci:** *Baggage Handling Service*, Pelayanan, Kepuasan Penumpang

### Abstract

*Baggage handling service* is a service at the airport related to baggage handling. Based on the researcher's observations, there are several problems that need to be considered, namely regarding the quality of baggage service and the accessibility of baggage collection information that can affect passenger satisfaction. In this study, it is focused on finding out whether there is an influence of baggage handling service on passenger satisfaction and finding out how much of an influence it has. This study uses a quantitative method to provide a data overview by processing statistical data. The research data was collected through the distribution of questionnaires to baggage handling service users at Terminal 2 of Soekarno - Hatta International Airport. The study took a sample of 100 respondents. The data analysis stage was carried out by conducting a validity test, reliability test, simple linear regression analysis test, T test (partial), and determination coefficient. The results of the study showed that the digital service variable had an effect on The results of the study showed that the variable baggage handling service had an effect on passenger satisfaction at Terminal 2 of Soekarno Hatta International Airport with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Attention to the security and safety aspects of luggage, punctuality, and service delivery greatly affects passenger satisfaction. Based on the determination coefficient, baggage handling service has an influence of 38.7% on passenger satisfaction and the remaining 61.3% is influenced by other factors and variables that are not included in the research topic.

**Keywords:** *Baggage Handling Service*, Service, Passenger Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Transportasi udara adalah kegiatan yang menggunakan pesawat udara baik untuk mengangkut penumpang maupun barang atau kargo untuk satu atau lebih perjalanan Wahyu, A. (2017). Transportasi udara menjadi moda transportasi yang paling efektif untuk melakukan perjalanan antar pulau, hal itu dikarenakan perjalanan menggunakan transportasi udara hanya membutuhkan waktu yang lebih cepat dari pada menggunakan moda transportasi lain. Kegiatan menggunakan transportasi udara juga lebih mengutamakan keamanan dan keselamatan yang lebih ketat dari pada moda transportasi lain sehingga transportasi udara menjadi moda transportasi yang paling aman. Bandar Udara menurut Pasal 1 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009, tentang penerbangan adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta adalah salah satu bandar udara terbesar di Indonesia. Berdasarkan laporan dari *Official Airline Guide (AOG)*, bandar udara ini menempati urutan pertama sebagai bandar udara tersibuk di Asia Tenggara pada bulan September, dengan kapasitas kursi penerbangan mencapai 3,13 juta kursi penumpang (*Official Airline Guide, 2023*). Karena tingginya volume penumpang, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta menghadapi tingkat permasalahan yang lebih tinggi dibandingkan dengan bandar udara lainnya di Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan di bandar udara ini sangat penting untuk memenuhi kepuasan penumpang dan meningkatkan kualitas serta reputasi PT. Angkasa Pura II, pengelola bandar udara. Peningkatan pelayanan ini bertujuan agar Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta tetap dapat bersaing dengan bandar udara internasional lainnya (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2020), pelayanan adalah tindakan atau usaha yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada mereka. Pelayanan ini meliputi berbagai aspek yang dirancang untuk memenuhi keinginan pelanggan terkait produk atau jasa yang mereka butuhkan. Salah satu contoh pelayanan yang diterapkan di bandar udara adalah pelayanan pengambilan bagasi, yang merupakan bagian penting dari proses layanan di bandara. Bagasi merupakan harta benda dan barang-barang pribadi yang dimiliki oleh penumpang yang diijinkan oleh airlines untuk diangkut dengan pesawat bersangkutan selama perjalanan. Bagasi merupakan barang yang dibawa oleh penumpang pada saat penerbangan dan merupakan prioritas awal keberangkatan sesudah penumpang, yang mana barang-barang bawaan tersebut merupakan barang-barang milik penumpang pesawat itu sendiri dan berisi barang kebutuhan sehari-hari yang dibutuhkan penumpang selama perjalanan. Pelayanan bagasi di bandar udara internasional Soekarno-Hatta dibawah tanggung jawab *Baggae Handling Service*.

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta menjadi bandar udara tersibuk di Asia Tenggara pada bulan September 2023. Padatnya jumlah penumpang sering menimbulkan penumpukan bagasi di area *Baggae Claim Belt*, terlebih pada saat terdapat jamaah umrah. Pelayanan sangat penting dilakukan oleh Unit *Baggage Handling Service* supaya pengambilan bagasi penumpang dapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan penumpang tidak menunggu lama untuk mengambil bagasi sehingga membuat penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta merasa puas terhadap *baggage handling servie*. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan pada tanggal 1 agustus 2024 terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Pertama, kualitas pelayanan pengambilan bagasi dapat

mempengaruhi kepuasan penumpang, terutama jika terdapat masalah seperti waktu tunggu yang lama, kerusakan atau kehilangan bagasi, dan pelayanan yang kurang ramah. Waktu penanganan bagasi juga menjadi faktor penting, lama waktu yang diperlukan untuk proses pengambilan bagasi dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang jika waktu tunggu yang lama menimbulkan frustrasi dan ketidaknyamanan. Selain itu, ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas seperti informasi tentang lokasi pengambilan bagasi yang tidak memadai atau sulit diakses dapat mengurangi kepuasan penumpang. Pengelolaan dan penanganan keluhan juga menjadi masalah, ketidakmampuan atau keterlambatan dalam menangani keluhan penumpang terkait pengambilan bagasi dapat mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan jika proses penanganan keluhan tidak efektif. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf yang kurang terlatih atau kurang berpengalaman juga dapat berdampak negatif pada kepuasan penumpang, mengingat pentingnya pelatihan yang memadai untuk interaksi dan penanganan yang baik.

Teknologi dan sistem informasi yang tidak *up-to-date* atau kurang efektif dalam mengelola pengambilan bagasi juga dapat menyebabkan kesulitan dan ketidaknyamanan bagi penumpang. Terakhir, perbandingan dengan bandara lain mungkin menunjukkan kelemahan signifikan dalam kualitas pelayanan pengambilan bagasi di Terminal 2, yang dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang. Permasalahan-permasalahan ini penting untuk dievaluasi guna memahami dan meningkatkan kepuasan penumpang terkait layanan pengambilan bagasi di bandar udara tersebut. Dengan adanya hal tersebut mendorong penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Baggage Handling Service* Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta”. Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu: Apakah terdapat pengaruh *Baggage Handling Service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta? Seberapa besar pengaruh *Baggage Handling Service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta? Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis diatas, maka penelitian ini hanya dibatasi pada *baggage handling service* dan kepuasan penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta pada bulan Agustus 2024. Berdasarkan latar belakang rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *baggage handling service* terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Baggage Handling Service* terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

## Landasan Teori

### *Baggage Handling Services*

Prosedur penanganan bagasi (*baggage handling*) merupakan suatu kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari bandar udara keberangkatan hingga sampai tujuan. Secara umum, prosedur penanganan bagasi di dalam dunia penerbangan sudah diatur sehingga tercipta standarisasi yang sama antara *airlines* yang satu dengan *airlines* lainnya. Penanganan bagasi penumpang wajib menggunakan prosedur yang diterapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), pada proses *ground handling* ini mempunyai sistematika mulai pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi dan pelabelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*, lalu dilakukan pembayaran jika bagasi melebihi ketentuan. Kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan kedalam pesawat (*loading process*), dan setelah sampai di stasiun tujuan akan di turunkan atau dibongkar (*unloading process*), oleh petugas bagasi laln dibawa ke bagian pengambilan bagasi (*baggage claim area*). Beberapa aspek yang tidak boleh diabaikan dari *baggage handling* diantaranya yaitu: *Safety & Secure* (Keamanan &

Keselamatan). *Punctually* (Ketepatan Waktu). *Reability* (Kehandalana Pelayanan yang diberikan). *Costumer Satisfiction* (Kepuasan Pelanggan, yang dalam hal ini berupa penumpang dan pihak airline). Penumpang akan mengambil bagasi mereka di *conveyor belt* atau *baggage claim area*. Setelah mereka mendapatkan bagasi yang dikehendaki, mereka harus menyerahkan nomor label bagasi yang tertempel pada *boarding pass* atau tiket awal pada petugas bagasi untuk mencocokkan apakah bagasi yang sudah diambil benar milik mereka dan menghindari tertukarnya bagasi dengan penumpang lain. Karena, apabila penumpang sudah keluar dari pintu kedatangan /*arrival gate* segala bentuk keluhan atau *complain* mengenai bagasi tidak akan diterima oleh petugas *baggage handling service*. Namun jika pada saat penumpang mengambil bagasi mendapati bagasi hilang, rusak, penumpang diharapkan melapor kepada petugas *baggage handling service* atau unit *lost and found* untuk segera ditindak lanjuti.

### Pelayanan

Berdasarkan UU RI No. 25 tahun 2009 dalam ketentuan umum, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Kanedi dkk (2017) mengatakan bahwa pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pendapat lain disampaikan oleh Wibowati (2020) bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Arianto, 2014). Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, maka prinsip-prinsip pelayanan publik dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu pesyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.





10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **Kepuasan Penumpang**

Tjiptono dan Chandra (2020) dalam bukunya yaitu Manajemen Layanan menyatakan bahwa kepuasan pelanggan diukur dari seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Mereka menekankan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada tiga aspek utama dalam pelayanan, yaitu kecepatan, keakuratan, dan keramahan. Kecepatan merujuk pada seberapa cepat layanan diberikan, yang dalam konteks pelayanan seperti pengambilan bagasi di bandara, berarti waktu tunggu yang singkat. Keakuratan berkaitan dengan ketepatan dan kebenaran dalam penyampaian layanan, seperti memastikan tidak ada kesalahan dalam pengelolaan dan pengembalian bagasi. Keramahan mencakup sikap staf dalam berinteraksi dengan pelanggan, yang harus ramah, sopan, dan membantu untuk menciptakan pengalaman positif. Selain itu, Tjiptono dan Chandra (2020) juga menyoroti pentingnya pengelolaan kualitas layanan yang efektif. Pengelolaan kualitas layanan yang baik memastikan bahwa semua aspek pelayanan, mulai dari proses operasional hingga interaksi dengan pelanggan, memenuhi standar yang diharapkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Indikator untuk mengukur kepuasan penumpang, menurut Kotler (2017) diantaranya yaitu:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

### **Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta**

Bandar udara merupakan kawasan khusus yang dirancang untuk kegiatan pesawat udara, seperti lepas landas dan pendaratan. Bandar udara yang sederhana hanya memerlukan landasan pacu, sementara yang lebih besar menyediakan berbagai fasilitas, termasuk terminal dan hangar, untuk mendukung operasional penerbangan dan kenyamanan penumpang. Menurut PT. Angkasa Pura II (persero), bandar udara mencakup lapangan udara beserta segala bangunan dan peralatan yang menjamin tersedianya fasilitas angkutan udara bagi masyarakat. Definisi ini juga sejalan dengan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, yang menyebutkan bandar udara sebagai kawasan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas penunjang untuk berbagai kegiatan transportasi. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, salah satu bandar udara terbesar di Indonesia, memiliki peran penting dalam sistem transportasi udara nasional. Menurut laporan *Official Airline Guide* (AOG), pada bulan September, bandara ini masuk dalam urutan pertama sebagai bandar udara tersibuk di Asia Tenggara dengan kapasitas kursi penerbangan mencapai 3,13 juta. Bandara ini mengalami tantangan yang signifikan dalam hal manajemen dan pelayanan dibandingkan dengan bandar udara lain di Indonesia, sehingga peningkatan pelayanan menjadi sangat penting untuk memenuhi kepuasan penumpang dan meningkatkan reputasi PT. Angkasa Pura II. Menurut Annex 9, Bandar Udara Internasional adalah bandara yang ditetapkan oleh negara sebagai tempat kedatangan dan keberangkatan

penerbangan internasional, yang meliputi ketentuan mengenai kepabeanan, imigrasi, kesehatan, dan karantina. Bandar udara memiliki berbagai fungsi, termasuk mempercepat arus penumpang dan kargo, mendukung ekonomi, dan mengintegrasikan transportasi dengan sektor lainnya. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 mendefinisikan enam jenis bandar udara, termasuk bandar udara internasional yang melayani rute domestik dan internasional serta dilengkapi dengan fasilitas seperti *Customs, Immigration, dan Quarantine (CIQ)*. Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta (IATA: CGK, ICAO: WIII) mulai beroperasi pada tahun 1985 dan menggantikan Bandar Udara Kemayoran dan Halim Perdanakusuma di Jakarta. Dengan luas 18 km<sup>2</sup>, bandara ini memiliki dua landasan pacu parallel dan berbagai fasilitas, termasuk Terminal 1, Terminal 2, dan Terminal 3. Terminal 1, yang selesai dibangun pada tahun 1985, memiliki kapasitas 9 juta penumpang per tahun, sementara Terminal 2, selesai pada tahun 1992, memiliki kapasitas 9 juta penumpang per tahun dan direncanakan akan dikembangkan menjadi 19 juta penumpang per tahun. Terminal 3, dibuka pada 2011, dilengkapi dengan teknologi canggih untuk keamanan dan pemantauan. Bandara ini juga memiliki terminal kargo di sisi timur Terminal 1, yang melayani pengiriman kargo domestik dan internasional.

### Penelitian yang Relevan

**Tabel 1. Penelitian Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ahmad Zlikri	2022	Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera	Menurut penelitian ini yaitu menggunakan menaruh keterangan tentang kualitas pelayanan, agar Kantor Pos Regional I Sumatera citra nya semakin baik dimata konsumen, dan juga konsumen lebih senang lagi memakai jasa Kantor Pos Regional I Sumatera sehingga terciptanya tujuan akhir yaitu terciptanya kepuasan konsumen.
2.	Syenditiri Putri Pamungkas	2019	Analisis Kepuasan Penumpang Atas Pelayanan Bagasi Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia di Banadar Udara Internasional Adi Sutjipto	Hasil penelitian dari kuesioner kepada 100 responden dan data analisis yang menunjukkan bahwa jenis bagasi yang paling sering rusak adalah bagasi tas ritsleting khususnya bagasi berupa koper dan kerusakannya pada bagian ritsleting, sedangkan untuk bagasi tas non-ritsleting jenis kerusakannya robek/koyak/penyok atau bahkan pecah. Yang mengalami kerusakan bagasi tersebut dengan elemen deskriptifnya paling banyak menggunakan roda dan untuk warna bagasi yang sering rusak berwarna hitam. Hal ini ditunjukkan oleh hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden (penumpang yang mengalami kerusakan bagasi pada maskapai Garuda Indonesia) atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner. Disimpulkan bahwa penumpang merasa puas atas kualitas pelayanan bagasi rusak pada maskapai Garuda Indonesia yaitu dengan jumlah 93 orang dengan keseluruhan responden 100 orang.
3.	Didik Subiyanto	2019	Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Daerah Istimewa Yogyakarta	Hasil penelitian terhadap 100 responden menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan check-in dan pengambilan bagasi.

Sumber: Penulis (2024)

## Perumusan Hipotesis

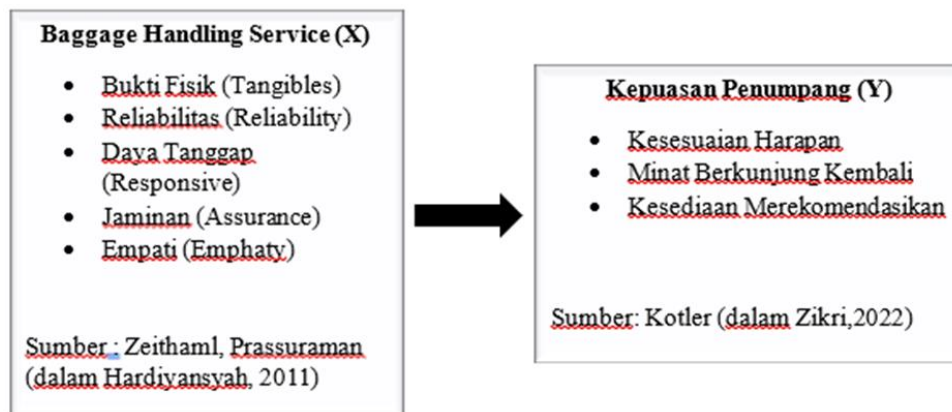
Menurut Purwanto (2016) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Hipotesis dinyatakan sebagai jawaban sementara karena tidak didasari dengan pengumpulan data valid (fakta) yang telah diolah. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>0</sub>: Tidak Terdapat Pengaruh *Baggage Handling Service* Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

H<sub>a</sub>: Terdapat Pengaruh *Baggage Handling Service* Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

## Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka pemikiran operasional menjadi penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian yang menggambarkan logis mengenai variabel penelitian dapat saling berhubungan atau hipotesis penelitian akan terbukti. Adapun kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Operasional

Sumber: Penulis 2024

Keterangan:

Variabel Independen (X) : *Baggage Handling Service*.

Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Penumpang.

Tanda Panah : Menandakan Pengaruh Variabel

Independen Terhadap Variabel Dependen

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, peneliti memutuskan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memilih sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data pokok (valid). Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018) merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka yang akan diukur menggunakan statistic sebagai alat uji perhitungan untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang didapatkan oleh peneliti merupakan data dari sumber tanpa melalui perantara (data asli). Penelitian ini menggambarkan suatu prinsip korelasional dan menyempurnakannya secara efektif untuk menjelaskan pendapat, pemikiran dan perasaan individu. Dengan kata lain penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan hubungan, memprediksi suatu kejadian dimasa depan, evaluasi dan pengujian hipotesis. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024 di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

## Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari suatu kelompok atau objek. Populasi menurut Sugiyono (2018) merupakan keseluruhan dari objek yang diambil dalam topik penelitian. Penelitian ini menggunakan *Finite Population* (populasi Terbatas), Menurut Sugiyono (2018), populasi terbatas merupakan populasi yang dapat dihitung jumlahnya. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang yang mengambil bagasi di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta periode bulan Agustus 2024. Sampel menurut Sugiyono (2018) merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar mewakili populasi yang telah diteliti. Jika yang menjadi populasi dalam penelitian ini berjumlah besar, tidak memungkinkan apabila dipelajari oleh peneliti dikarenakan keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Sehingga peneliti menggunakan sampel tersebut dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin. Rumus slovin merupakan suatu bentuk dalam penghitungan untuk jumlah sampel minimal apabila populasi dapat dihitung atau diketahui secara pasti jumlahnya. Responden berjumlah 100 orang. Responden yang akan dijadikan sampel diberikan batasan berdasarkan kriteria sebagai berikut: Pengguna jasa bandar udara yang telah melakukan penerbangan lebih dari 1x dan Seseorang yang berprofesi sebagai karyawan swasta, pengusaha, pegawai negeri, atau mahasiswa.

## Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini penulis hanya menggunakan satu jenis sumber data penelitian yaitu:

1. Data Primer. Data primer menurut sugiyono (2018) merupakan sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada peneliti. Informasi tersebut dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari sumber utama atau objek penelitian. Peneliti memberikan sekumpulan pernyataan kepada responden secara tersusun yang nantinya akan di jawab oleh responden. Responden pada penelitian ini yaitu pengguna jasa *Baggage Handling Service* di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan suatu alat ukur yang akan digunakan dalam sebuah kegiatan penelitian. Alat ukur ini dapat berupa kuesioner. Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu Langkah penting dan utama dalam penelitian karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data. Pada penelitian ini, Teknik yang digunakan adalah :

1. Kuesioner/Angket. Kuesioner/angket merupakan sekumpulan pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang data diri pribadi maupun hal lain yang diketahui oleh responden mengenai apa yang diteliti oleh penulis pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2018) angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner pada penelitian ini merupakan kuesioner tertutup dikarekan responden hanya dapat menjawab pilihan ganda yang telah disediakan oleh penulis.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh dari pengguna jasa *baggage handling service* di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta periode bulan Agustus 2023 – Juni 2024 sebagai subjek penelitian dan merupakan populasi pada penelitian ini. Pada bab ini akan diuraikan mengenai karakteristik responden, analisis data, serta pembahasan berdasarkan hasil



penelitian. Pengumpulan data terhadap variabel – variabel penelitian menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebarakan kepada pengguna jasa. Skor yang diperoleh dari masin – masing butir pernyataan akan ditabulasikan dan dihitung melalui uji sesuai dengan metode penelitian.

## Pembahasan

### **Pengaruh *Baggage Handling Service* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta**

*Baggage Handling Service* merupakan proses pengelolaan dan penanganan bagasi penumpang di bandar udara. Proses ini mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk memastikan bahwa bagasi penumpang dipindahkan dari titik keberangkatan ke tujuan dengan aman dan efisien. Beberapa aspek yang tidak boleh untuk diabaikan dari *baggage handling service* yaitu keamanan dan keselamatan, ketepatan waktu, dan keandalan pelayanan yang diberikan. Apabila aspek tersebut dapat terpenuhi dan sesuai dengan indikator pelayanan *baggage handling*, maka akan memicu kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa. Berdasarkan hasil uji parsial atau uji T, diperoleh hasil bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar 7,867 yang mana lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  yaitu 1,661. Dilihat dari nilai signifikansi juga menunjukkan bahwa nilai  $0,000 < 0,05$ . Melalui perolehan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel *baggage handling service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Hal tersebut juga didukung melalui hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa koefisien bernilai positif yang berarti bahwa *baggage handling service* mempengaruhi kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta secara positif.

Adanya pengaruh tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan *baggage handling* telah mampu memenuhi aspek yang harus dilakukan sehingga menimbulkan kesan baik dan kepuasan pada penumpang. Aspek pertama yaitu mengenai keamanan dan keselamatan, responden menyatakan bahwa pelayanan *baggage handling* di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta tidak menyebabkan kerusakan. Keamanan dan keutuhan bagasi merupakan harapan bagi setiap penumpang yang melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara. *Baggage handling services* yang efisien akan memastikan bahwa bagasi tidak akan hilang atau rusak. Ketika bagasi tiba dalam kondisi baik, penumpang akan merasa lebih puas dengan pengalaman perjalanan yang dirasakan. Aspek kedua yaitu ketepatan waktu. Responden penelitian menyatakan setuju bahwa proses pengambilan bagasi penumpang selalu berjalan dengan baik atau dalam kata lain *on time performance* pelayanan *baggage handling* sudah baik. Waktu yang dibutuhkan untuk menerima bagasi setelah mendarat sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. Layanan penanganan bagasi yang cepat dan efisien akan mengurangi waktu tunggu di area pengambilan bagasi. Aspek ketiga yaitu keandalan pelayanan yang diberikan. Keandalan pelayanan dapat dilihat melalui pelayanan petugas selama menangani bagasi penumpang. Responden dalam penelitian setuju bahwa petugas *baggage handling services* telah memberikan pelayanan dengan baik. Penyampaian atau komunikasi dalam melayani merupakan suatu kunci untuk memberikan kepuasan bagi penumpang. Layanan yang memberikan informasi jelas dan akurat mengenai bagasi, misalnya jika terjadi keterlambatan atau kendala dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Hal ini dikarenakan komunikasi yang baik membantu mengurangi kecemasan dan memberikan rasa percaya diri bahwa masalah akan diatasi dengan baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suci Oktaviani (2021) mengenai Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT Gapura Angkasa di Yogyakarta Internasional Airport. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penanganan bagasi berpengaruh terhadap

kepuasan penumpang dengan signifikansi X terhadap Y sebesar  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, penting bagi unit *baggage handling service* untuk terus memperhatikan dan meningkatkan pelayanan terhadap bagasi penumpang agar tercipta kesan yang baik dan memicu adanya kepuasan penumpang.

### **Besar pengaruh *Baggage Handling Service* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta**

Besaran pengaruh variabel diketahui melalui hasil perhitungan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji SPSS yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa nilai *Rsquare* sebesar 0,387 atau 38,7 %. Hasil tersebut mengartikan bahwa variabel *baggage handling service* memberikan pengaruh sebesar 38,7% terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kepuasan penumpang akan adanya *baggage handling service* dapat dirasakan ketika penumpang menerima bagasi dalam keadaan aman dan utuh tanpa kerusakan, tepat waktu, dan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas penanganan bagasi. Tingkat kepuasan penumpang dapat diukur melalui survey kepada penumpang secara langsung. Dengan adanya tolak ukur tersebut Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta juga dapat mengevaluasi seberapa efektif layanan penanganan bagasi yang disediakan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang. Pada persentase dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 38,7% merupakan persentase yang tidak cukup besar. Hal ini diketahui dari nilai sisa yaitu 61,3% yang menunjukkan terdapat variabel atau faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan penumpang namun tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suci Oktaviani (2021) mengenai Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Garuda Angkasa di Yogyakarta Internasional Airport. Pada penelitian tersebut diketahui bahwa penanganan bagasi memberikan pengaruh sebesar 55,9% terhadap kepuasan penumpang dan 44,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya di luar variabel penelitian.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan mengenai penelitian sebagai berikut: Variabel *baggage handling service* diketahui berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Hal tersebut didukung berdasarkan hasil uji T atau parsial yang menunjukkan nilai signifikansi variabel yaitu  $0,000 < 0,05$  yang menurut ketentuan artinya memberikan pengaruh. Kepuasan penumpang akan adanya *baggage handling service* dapat dipengaruhi oleh aspek keamanan dan keutuhan bagasi, ketepatan waktu, dan pemberian layanan oleh petugas *baggage handling*. Besar pengaruh yang ditimbulkan oleh *baggage handling service* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta sebesar 0,387 atau senilai 38,7%. Hal tersebut diperoleh berdasarkan uji koefisien determinasi pada variabel penelitian. Dari uji tersebut, diperoleh nilai sisa sebesar 61,3% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak menjadi fokus penelitian.

Guna melengkapi adanya kekurangan penelitian dan masukan kepada perusahaan, peneliti bermaksud mengusulkan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan dan Unit *Baggage Handling Service*. Respon yang baik dan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang diharapkan dapat menjadi tolak ukur serta dorongan bagi unit *baggage handling service* untuk terus meningkatkan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Bagi perusahaan diharapkan dapat terus memberikan pelatihan bagi petugas

dalam hal pelayanan *baggage handling* serta mengembangkan sarana dan prasarana yang ada.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Berdasarkan besar pengaruh dengan persentase yang tidak terlalu besar diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti dan mendalami terkait faktor atau variabel lain yang menjadi pengaruh dalam topik penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Zikri, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 1(1).
- Angkasa Pura 2. 2023. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. [https://www.angkasapura2.co.id/id/business\\_relation/our\\_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta](https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta). 22 Juli 2023.
- Arianto, M., Mahmudah, N. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*.
- Firmansyah, M. (2017). Perencanaan Sistem Penanganan Bagasi Pada Terminal 1A di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta Jakarta. Tugas Akhir. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Kanedi, Indra dkk. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, Vol 4(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 10 Juli 2003. Jakarta
- Kotler, P., Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardoko, A. (2015). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju - Jakarta. *Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia*, 41(1).
- Oktyaninoor, S. (2021). Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport. Skripsi. STTKD Yogyakarta.
- Pamungkas, S. P. (2019). Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Bagasi Rusak Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta Tahun 2019. Skripsi. STTKD Yogyakarta.
- Parasuraman, & Zeithaml. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 49.
- Rahmawati, Q. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Skripsi. STTKD Yogyakarta.
- Subekti, S. (2018). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 29(2).
- Subiyanto, D., & Mudiun, A. (2017). Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta*, 14(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12 (1).



- Tjiptono, F. & Chandra (2020). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Wibowati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. Jurnal Manajemen, Vol 8(2).
- Yuliana, D. (2014). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia.