

Pengaruh Kemampuan Bahasa Inggris Petugas *Check-In Counter* terhadap Kepuasan Penumpang Asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Reni Agustina Wulandari Hadi¹ Anita Nur Masyi'ah²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: agustinawh100@gmail.com¹ anita.nur@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan Bahasa Inggris petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Latarbelakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kemampuan berbahasa Inggris bagi petugas *check-in counter* sebagai informan awal yang berinteraksi langsung kepada penumpang di bandar udara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang asing yang melakukan proses *check-in* pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* melalui teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris petugas *check-in counter* sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok dengan nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($0,001 < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak H_a diterima. Besarnya pengaruh kemampuan Bahasa Inggris petugas terhadap kepuasan penumpang asing adalah 74,9% sedangkan 25,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini

Kata Kunci: Kemampuan Bahasa Inggris, *Check-In Counter*, Kepuasan Penumpang Asing

Abstract

*This study aims to analyze the English language skills of check-in counter officers on the satisfaction of foreign passengers at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport. The background of this study is based on the importance of English language skills for check-in counter officers as initial informants who interact directly with passengers at the airport. The research method used is a quantitative research method with a survey approach. The research population is all foreign passengers who check-in at Garuda Indonesia Airlines at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport, with a sample size of 100 respondents determined using the Slovin formula through a purposive sampling technique. The results of this study indicate that the English language skills of check-in counter officers greatly influence the satisfaction of foreign passengers at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport with a calculated *t* value greater than the *t* table ($0.001 < 0.05$) which means H_0 is rejected H_a is accepted. The magnitude of the influence of the English language skills of officers on the satisfaction of foreign passengers is 74.9% while the remaining 25.1% is influenced by other variables or factors not used in this study.*

Keywords: English Language Skills, *Check-In Counter*, International 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

Kemampuan berbahasa Inggris merupakan kompetensi yang semakin penting dalam industri penerbangan internasional seiring meningkatnya mobilitas masyarakat global dan perkembangan sektor pariwisata. Sebagai *lingua franca*, bahasa Inggris berperan sebagai media komunikasi utama yang memungkinkan terjadinya interaksi efektif antara petugas bandara dan penumpang dari berbagai negara serta latar belakang budaya (Kantamas et al.,

2024). Dalam konteks pelayanan bandar udara, petugas *check-in counter* merupakan garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan penumpang sehingga kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris menjadi faktor penting untuk menjamin kelancaran proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang profesional. Selain itu, standar kemampuan bahasa Inggris juga menjadi perhatian *International Civil Aviation Organization* (ICAO) melalui *Manual on the Implementation of ICAO Language Proficiency Requirements* sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas komunikasi pada operasional penerbangan internasional. Pentingnya kompetensi tersebut semakin relevan seiring dengan meningkatnya arus wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia, khususnya Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid sebagai pintu gerbang utama transportasi udara internasional di wilayah tersebut. Data Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang masuk melalui bandar udara tersebut mencapai 7.812 orang pada April 2025 atau meningkat 43,58% dibandingkan bulan sebelumnya, sedangkan sepanjang Januari–Juni 2024 tercatat sebanyak 38.905 wisatawan asing memasuki NTB melalui bandar udara tersebut. Peningkatan tersebut menunjukkan semakin tingginya intensitas interaksi antara petugas pelayanan bandar udara dengan penumpang asing sehingga kemampuan komunikasi berbahasa Inggris menjadi kebutuhan operasional yang tidak dapat diabaikan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemampuan bahasa Inggris berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja petugas penerbangan. Rahmadani et al. (2023) membuktikan bahwa penguasaan bahasa Inggris berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan diri petugas *ground handling* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, meskipun masih ditemukan kendala pada aspek *speaking*, *listening*, dan penguasaan kosakata. Penelitian Loedlukthanathan et al., (2020) juga mengungkapkan bahwa petugas pelayanan penumpang di bandara Thailand menghadapi tantangan komunikasi ketika berinteraksi dengan wisatawan internasional yang memiliki aksen dan karakteristik bahasa yang beragam sehingga diperlukan penguatan kompetensi linguistik, pragmatik, dan komunikasi lintas budaya. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan bahasa Inggris tidak hanya mendukung efektivitas komunikasi, tetapi juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diterima penumpang, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara.

Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh kemampuan bahasa Inggris terhadap kepuasan penumpang asing pada layanan *check-in counter* di bandar udara Indonesia masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kemampuan bahasa Inggris pilot, *air traffic controller*, maupun petugas *ground handling*, sementara kajian mengenai petugas *check-in counter* sebagai ujung tombak pelayanan kepada penumpang internasional belum banyak dilakukan, khususnya pada Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok yang mengalami peningkatan aktivitas penerbangan internasional setelah berkembangnya sektor pariwisata dan penyelenggaraan berbagai agenda internasional. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* sekaligus peluang pengembangan kajian pada bidang manajemen transportasi udara, khususnya terkait pelayanan penumpang dan *Aviation English*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemampuan bahasa Inggris petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok sehingga diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan program pelatihan bahasa Inggris berbasis kebutuhan (*needs-based English training*) guna meningkatkan kualitas pelayanan,

profesionalisme petugas, serta daya saing bandar udara dalam melayani penerbangan internasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bertujuan menguji pengaruh kemampuan bahasa Inggris petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok melalui analisis statistik (Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan pada Januari–Februari 2026 dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, penyebaran kuesioner kepada penumpang asing, serta dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, dokumen, dan jurnal ilmiah yang relevan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang asing maskapai Garuda Indonesia yang melakukan *check-in* di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, berjumlah 11.886 penumpang berdasarkan data *manifest*. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, sehingga diperoleh 100 responden berdasarkan perhitungan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%. Kriteria responden meliputi penumpang asing berusia minimal 17 tahun yang pernah melakukan proses *check-in* pada maskapai Garuda Indonesia di bandara tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS yang diawali dengan analisis statistik deskriptif, pengujian instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas, pengujian asumsi klasik berupa uji normalitas dan uji linearitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya pengaruh kemampuan bahasa Inggris petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang asing (Sudaryono, 2021).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Pada uji validitas pertanyaan kuesioner dikatakan valid apabila r -hitung > dari r -tabel dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung < r -tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
Kemampuan Bahasa Inggris (X)			
1.	0,867	0,361	Valid
2.	0,863	0,361	Valid
3.	0,903	0,361	Valid
4.	0,566	0,361	Valid
5.	0,811	0,361	Valid
6.	0,849	0,361	Valid
7.	0,856	0,361	Valid
8.	0,884	0,361	Valid
9.	0,873	0,361	Valid
10.	0,897	0,361	Valid
11.	0,851	0,361	Valid
12.	0,727	0,361	Valid
Kepuasan Penumpang Asing (Y)			
1.	0,826	0,361	Valid
2.	0,672	0,361	Valid
3.	0,790	0,361	Valid

4.	0,901	0,361	Valid
5.	0,905	0,361	Valid
6.	0,908	0,361	Valid
7.	0,829	0,361	Valid
8.	0,873	0,361	Valid
9.	0,819	0,361	Valid
10.	0,809	0,361	Valid
11.	0,819	0,361	Valid
12.	0,904	0,361	Valid
13.	0,902	0,361	Valid
14.	0,735	0,361	Valid
15.	0,895	0,361	Valid

Uji Reliabilitas

Nilai yang disyaratkan Cronbach's Alpha yaitu 0,60, artinya nilainya harus lebih besar dari atau sama dengan 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Item	Nilai Cronbach'Alpha	Minimal Cronbach'Alpha yang Disyaratkan	Keterangan
27	0,988	0,60	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,56517059
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,063
	Negative	-,080
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,119 ^{c,d}

Hasil uji *one-sample kolmogorov-smirnov*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,119 (> 0,1). Maka, disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, yang memenuhi asumsi dasar dalam analisis regresi dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Uji Linearitas

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN_PENUMPANG * KEMAMPUAN_BAHASA_IN GGRIS	Between Groups	(Combined)	2184.951	28	78.034	13.617	<,001
		Linearity	1940.410	1	1940.410	338.592	<,001
		Deviation from Linearity	244.541	27	9.057	1.580	.065
	Within Groups		406.889	71	5.731		
Total			2591.840	99			

Hasil tersebut diperoleh nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,065. Nilai tersebut lebih besar dari $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel (X) dan variabel (Y).

Uji Hipotesis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.161	2.348		3.901	<,001
	KEMAMPUAN_BAHASA_IN GGRIS	.646	.038	.865	17.085	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PENUMPANG

Diketahui nilai Constant 9,161 dan koefisien regresi X 0,646. Persamaan tersebut dapat diartikan:

1. Konstanta sebesar 9,161 menunjukkan arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 9,161
2. Koefisien X sebesar 0,646 artinya jika nilai kemampuan bahasa inggris mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,646. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif

Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.161	2.348		3.901	<,001
	KEMAMPUAN_BAHASA_IN GGRIS	.646	.038	.865	17.085	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN_PENUMPANG

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (kemampuan Bahasa inggris petugas *check-in counter*) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan penumpang asing). Berdasarkan nilai t-hitung sebesar 17.085 $>$ nilai t-tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (kemampuan Bahasa inggris petugas *check-in counter*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang asing) sehingga H_a diterima H_o ditolak.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.749	.746	2.578

a. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN_BAHASA_INGGRIS

b. Dependent Variable: KEPUASAN_PENUMPANG

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,749 atau 74,9% hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kemampuan petugas *check-in counter* terhadap variabel kepuasan penumpang asing sebesar 74,9%, sedangkan sisanya 25,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan bahasa Inggris petugas *check-in counter* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Hasil tersebut dapat menjelaskan bahwa kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif, terutama pada bandar udara internasional yang melayani penumpang dari berbagai negara. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan petugas menyampaikan informasi secara jelas, mengurangi kesalahan komunikasi, mempercepat proses *check-in*, serta meminimalkan terjadinya antrean maupun keluhan penumpang. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan bahasa Inggris berpotensi menghambat proses pelayanan sehingga menurunkan kenyamanan dan kepuasan penumpang, sekaligus berdampak pada citra maskapai maupun bandar udara. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan bahasa Inggris merupakan bagian dari kompetensi pelayanan (*service excellence*) yang harus dimiliki petugas *check-in counter* sebagai garda terdepan dalam pelayanan penumpang. Interaksi pertama antara petugas dan penumpang sangat menentukan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas yang mampu berkomunikasi dengan ramah, sopan, dan profesional menggunakan bahasa Inggris akan lebih mudah membangun rasa percaya, memberikan kepastian informasi, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi penumpang asing. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), khususnya pada dimensi *assurance*, yaitu kemampuan, pengetahuan, dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, penguasaan bahasa Inggris merupakan salah satu bentuk kompetensi yang mendukung dimensi *assurance*, sehingga semakin baik kemampuan komunikasi petugas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang asing.

Selain terbukti berpengaruh secara signifikan, kemampuan bahasa Inggris petugas *check-in counter* juga memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan penumpang asing. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 0,749, yang berarti kontribusi kemampuan bahasa Inggris terhadap kepuasan penumpang asing sebesar 74,9%, sedangkan 25,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, misalnya fasilitas bandar udara, kecepatan pelayanan, sikap dan keramahan petugas, kenyamanan ruang tunggu, serta ketepatan jadwal penerbangan. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa Inggris merupakan salah satu determinan utama dalam menciptakan kepuasan penumpang pada layanan *check-in* di bandar udara internasional. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Dimara (2022) yang menyatakan bahwa penguasaan bahasa Inggris merupakan kompetensi yang sangat diperlukan bagi petugas layanan publik, seperti dalam konteks ini adalah *check-in counter*, karena menjadi titik awal interaksi langsung dengan penumpang internasional. Kemampuan menyampaikan informasi mengenai prosedur penerbangan, bagasi, maupun ketentuan perjalanan secara jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan penumpang, sedangkan keterbatasan komunikasi berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan bahasa Inggris petugas *check-in counter* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang asing di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Semakin baik kemampuan petugas dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, semakin efektif proses penyampaian informasi, pelayanan, dan penyelesaian kebutuhan penumpang selama proses *check-in*, sehingga mampu meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi bahasa Inggris merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) pada bandar udara internasional, khususnya bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan penumpang dari berbagai negara. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi bahasa Inggris melalui pelatihan yang berkelanjutan dan berbasis kebutuhan operasional perlu menjadi prioritas bagi pengelola bandar udara maupun maskapai penerbangan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra organisasi, serta mendukung daya saing bandar udara dalam memberikan layanan berstandar internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (2025). Perkembangan Pariwisata Nusa Tenggara Barat Tahun 2025 (N.d.). Retrieved from <https://ntb.bps.go.id/id/pressrelease/2025/06/02/1056/perkembangan-pariwisata-nusa-tenggara-barat-april-2025.html>
- International Civil Aviation Organization (2017). Manual on the Implementation of ICAO Language Proficiency Requirements. ICAO
- Kantamas, N. H. C.-T. & K. Piriya. (2024). Intercultural communication and English proficiency among aviation service employees. *Journal of Global Aviation Studies*, 8(1), 55–69.
- Loedlukthanathan, S., Premmanisakul, V., Mahasap, N., Apichatiyakul, K., & Griffiths, T. S. (2020). English oral communication skill improvements and needs from foreign tourists engagement perspective as duty notion by Thai airport passenger-handlers and flight attendants of Thai aviation and airports. *วารสาร สังคมศาสตร์ วิชาการ*, 13(2), 19-27.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-41.
- Rahmadani, P. D. P., Ginusti, Gallis N., & Yudianto, K (2023). Portraying The Influence Of English Mastery On Self-Confidence Of Ground Handling Officers At Ahmad Yani International Airport. *NIVEDANA: Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, Vol. 4, no. 1, Aug. 2023, pp. 137-45.
- Sudaryono (2021). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Sugiyono (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta