

## Pengaruh Penggunaan *E-Service* Terhadap Kinerja Petugas di Bandar Udara Depati Amir Bangka Belitung

Harri Purnomo Adji<sup>1</sup> Awan<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [harripurnomoadji2018@gmail.com](mailto:harripurnomoadji2018@gmail.com)<sup>1</sup> [awan@sttkd.ac.id](mailto:awan@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Perkembangan atas kebutuhan yang mendesak serta adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, transparan dan mudah diakses. Pendorong utama adanya aplikasi ini adalah mempermudah akses, menghemat waktu, serta mengurangi kerja yang berbelit. Sistem kinerja yang dilakukan secara tradisional menjadi kelemahan mendasar seperti adanya kehadiran fisik yang menimbulkan ketidakefisienan, adanya keterbatasan jangkauan layanan. Tuntutan yang semakin kritis serta kompleks menjadi faktor pendorong pengembangan *E-Service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *E-Service* terhadap kinerja petugas. Penelitian ini penting untuk diteliti atas kemajuan teknologi, manusia, kinerja petugas, fasilitas dan juga pelayanan pengguna jasa Bandar Udara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif statistik, yang menguraikan angka-angka yang diperoleh dari penelitian dan dijabarkan dalam bentuk pembahasan sistematis. Pada penelitian ini yaitu dengan metode survei menggunakan kuesioner (angket). Metode survei yang digunakan adalah dengan cara menyebar kuesioner kepada petugas yang secara langsung menggunakan *E-Service* di Bandar Udara Depati Amir Bangka Belitung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linear sederhana, uji t serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil dari pengolahan data serta hasil pembahasan tentang variabel penggunaan *E-Service* (X) terhadap kinerja petugas (Y), diputuskan bahwa penggunaan *E-Service* ini berpengaruh atau adanya pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas, hal ini didasarkan atas nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil atau kurang dari ( $<$ ) 0,05 dan dapat disimpulkan penerapan *E-Service* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja petugas pada Bandar Udara Depati Amir. Besarnya nilai atas pengaruh penggunaan *E-Service* terhadap kinerja petugas diketahui bahwa angka yang didapat atas penggunaan *E-Service* sebesar 36,9% terhadap variabel kinerja petugas.

**Kata Kunci:** *Airport Operation Landside And Terminal, E-Service, Kinerja Petugas*



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

### PENDAHULUAN

Bandar Udara Depati Amir adalah kode IATA: PGK dan kode ICAO: WIPK. Bandar Udara Pangkal Pinang berada di Kota Pangkal Pinang di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sejak Januari 2007, PT Angkasa Pura II bertanggung jawab atas Bandara Depati Amir. Pada 22 Agustus 1985, Departemen Udara No. 378/TLK/DEPHUB/VIII/85 mengubah nama Pelabuhan Udara menjadi Bandar Udara. Bandar Udara Pangkal Pinang diberi nama baru sebagai Bandar Udara Depati Amir pada 25 Agustus 1999, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.SK.1/AU.106/PHB-99. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura II No. 219/LU.90 AP II Tahun 2003 membahas peran dan fungsi TIS, SOT, AMC, dan OIC. Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit yang paling tinggi mobilitasnya di terminal maupun di area luar terminal dalam mengawasi kelancaran suatu kegiatan operasional dan kebersihan fasilitas dan juga perawatan fasilitas bandara serta faktor kebersihan juga tak luput dari pandangan seorang

pegawai *Terminal Inspection Service* (TIS). Unit ini juga melakukan pengawasan terhadap *Trollys* dan Porter yang berada di area terminal Bandara Depati Amir Bangka Belitung.

*Terminal Inspection Service* (TIS) mengacu pada Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan serta juga terdapat Peraturan Menteri Perhubungan yang menjelaskan PM 41 Tahun 2023 yang mengatur tentang Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. *Terminal Inspection Service* (TIS) memiliki tugas mengawasi dan melakukan pengoprasional terminal agar dapat berjalan dengan lancar yang sesuai dengan ketentuan yang ada, melaporkan dan menindaklanjuti kerusakan fasilitas yang ada di Bandar Udara. Berdasarkan hasil yang terjadi di lapangan dan berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan adalah kendala yang dihadapi oleh petugas *Terminal Inspection Service* yaitu terdapat kekurangan jumlah personil Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam memonitoring semua kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari petugas *Terminal Inspection Service* itu sendiri. Hal ini didukung dengan adanya data yang mencangkup jumlah personil yang ada dan juga para petugas itu harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang tertuang dalam pada PM 41 Tahun 2023 pasal 12 terdapat poin-poin tentang fasilitas. Yang dimaksudkan pada PM 41 Tahun 2023 pasal 12 yaitu:

1. Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.
2. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang.
3. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah.
4. Kapasitas terminal Bandar Udara dalam menampung penumpang waktu sibuk.

Hal yang terjadi pada kenyataannya adalah dimana terdapat sistem pelaporan secara manual serta juga menginformasikan hal-hal kerusakan fasilitas masih dilakukan secara manual. Setiap pelaporan kerusakan yang terdeteksi pada kenyataan dilapangan seperti kebocoran pada fasilitas urinal masih dilakukan pelaporan manual masih butuh beberapa waktu untuk di tindak lanjuti karena adanya kekurangan Sumber Daya Manusia. Dengan jumlah fasilitas yang tidak terbilang sedikit serta dibandingkan dengan jumlah personil yang tersedia di lapangan. Pengembangan sistem berbasis teknologi sebelumnya sudah dilakukan oleh beberapa peneliti yang dimana temuan menunjukkan bahwa aplikasi memberikan manfaat yang signifikan dalam memfasilitasi pelaporan masalah fasilitas online dan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan bandara. Integrasi dengan unit *Terminal Inspection Service* (TIS) mempercepat respons terhadap laporan masalah, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperkuat hubungan antara manajemen bandara dan pengguna. Pada pengaplikasian sistemnya mungkin terdapat gangguan teknis yang dapata menghambat akses layanan serta dampak jangka panjang yang dapat ditimbulkan dan pembaharuan sistem yang diselaraskan dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada.

Perkembangan atas kebutuhan yang mendesak serta adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, transparan dan mudah diakses. Pendorong utama adanya aplkasi ini adalah mempermudah akses, menghemat waktu, serta mengurangi kerja yang berbelit. Sistem kinerja yang dilakukan secara tradisional menjadi kelemahan mendasar seperti adanya kehadiran fisik yang menimbulkan ketidakefisiensian, adanya keterbatasan jangkauan layanan. Tuntutan yang semakin kritis serta kompleks menjadi faktor pendorong pengembangan *E-Service*. Kinerja, menurut pendapat Mangkunegara (2016) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Terdapat 6 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, menurut Robbins (2016) diantaranya:

1. Mutu. Mutu kinerja karyawan diukur dari kualitas dari tugas terhadap keahlian karyawan. Indikator ini sangat penting untuk kemajuan atau kemunduran posisi suatu perusahaan.
2. Kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Jumlah kinerja dapat diukur sesuai dengan target ketika perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola perusahaan atau organisasi.
3. Ketepatan Waktu. Ketepatan waktu merupakan hal penting dalam kinerja. Indikator yang satu ini menjadi kunci yang penting dari ketepatan sebuah target.
4. Efektivitas Penggunaan Sumber Daya. Selain kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu, pengelola perusahaan atau organisasi juga dapat menggunakan efektivitas penggunaan sumber daya sebagai indikator kinerja karyawan. Semakin aktif karyawan menggunakan sumber daya seperti uang, tenaga, bahan baku, dan teknologi, semakin baik kinerja yang dihasilkan. Kinerja karyawan dapat dianggap baik. Penggunaan sumber daya sangat penting, terutama dalam mengoptimalkan sumber daya yang ada serta menghasilkan kinerja yang maksimal demi pencapaian target perusahaan atau organisasi.
5. Mandiri. Kemandirian juga ternyata penting dalam penilaian indikator kinerja. Karyawan yang mandiri tidak akan merepotkan rekan kerjanya. Namun meski kemandirian penting tuntutan akan kemampuan bekerja dalam tim juga tidak boleh diabaikan. Sehingga faktor yang satu ini dapat dijadikan indikator untuk mengukur kinerja karyawan.
6. Berkomitmen. Komponen yang satu ini sangat menentukan motivasi karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Karyawan yang berkomitmen cenderung akan lebih termotivasi dan memiliki rasa bertanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *E-Service* terhadap kinerja petugas. Penelitian ini penting untuk diteliti atas kemajuan teknologi, manusia, kinerja petugas, fasilitas dan juga pelayanan pengguna jasa Bandar Udara, manfaat yang dapat ditimbulkan adalah citra baik Bandar Udara akan kepuasan pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Peneliti menggunakan *Probability Sampling* dan Sampel Jenuh. *Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan, sampel Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah petugas yang terlibat dalam penggunaan *E-Service* yang berjumlah 45 orang di Bandar Udara Depati Amir Bangka Belitung. Teknik pengumpulan data yaitu dengan metode *survey* menggunakan kuesioner (angket). Metode *survey* yang digunakan adalah dengan cara menyebar kuesioner kepada petugas yang secara langsung menggunakan *E-Service* di Bandar Udara Depati Amir Bangka Belitung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linear sederhana, uji t serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- 1. Uji Instrumen
  - a. Uji Validitas

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X (E-Service)**

Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
X1	0,841	0,361	0,001	VALID
X2	0,892	0,361	0,001	VALID
X3	0,911	0,361	0,001	VALID
X4	0,901	0,361	0,001	VALID
X5	0,743	0,361	0,001	VALID
X6	0,881	0,361	0,001	VALID
X7	0,722	0,361	0,001	VALID
X8	0,652	0,361	0,001	VALID
X9	0,868	0,361	0,001	VALID
X10	0,666	0,361	0,001	VALID

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Petugas)**

Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
Y1	0,731	0,361	0,001	VALID
Y2	0,712	0,361	0,001	VALID
Y3	0,603	0,361	0,001	VALID
Y4	0,587	0,361	0,001	VALID
Y5	0,496	0,361	0,001	VALID
Y6	0,731	0,361	0,001	VALID
Y7	0,614	0,361	0,001	VALID

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

- b. Uji Reliabilitas

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Minimal Cronbach's Alpha yang disyaratkan	Keterangan
Penggunaan E-Service	0,940	0,60	Reliabel
Kinerja Petugas	0,756	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,6.

- 2. Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.668	3.170		5.258	.000
	PENGGUNAAN E-SERVICE	.342	.068	.608	5.018	.000

a. Dependent Variable: KINERJA PETUGAS

$$Y = 16,668 + 0,342 (X)$$

Dimana X = Penggunaan *E-Service*

Y = Kinerja Petugas

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 16,668

Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 16,668 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat penggunaan *E-Service* (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kinerja petugas (Y) akan tetap bernilai 16,668 koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,342 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang sama dimana artinya adalah jika penggunaan *E-Service* ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Kinerja Petugas sebesar 0,342 satuan.

### 3. Uji t

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.668	3.170		5.258	.000
	PENGUNAAN E-SERVICE	.342	.068	.608	5.018	.000

a. Dependent Variable: KINERJA PETUGAS

Berdasarkan perhitungan, tersebut dapat diketahui bahwa nilai t Hitung 5,018 > t Tabel 2,014. Sesuai dengan kriteria jika t Hitung > t Tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan penggunaan *E-Service* terhadap kinerja petugas.

### 4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.608 <sup>a</sup>	.369	.355	1.94989	

a. Predictors: (Constant), PENGUNAAN E-SERVICE

Nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,608 dan nilai koefisien determinasi diketahui nilai koefisien determinasi sebesar (R<sup>2</sup>) 0,369 atau 36,9% yang artinya variabel penggunaan *E-Service* memberikan kontribusi sebesar 36,9% terhadap variabel kinerja petugas. Sedangkan sisanya sebesar 63,1% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### Pembahasan

#### Penggunaan *E-Service* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja petugas

Penggunaan *E-Service* diukur dengan indikator Efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fulfilment*), privasi/keamanan (*privacy*), ketanggapan (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*) dan kontak (*contact*). Sedangkan variabel kinerja petugas bisa diukur dengan indikator mutu, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas penggunaan sumber daya, mandiri dan berkomitmen. Hasil penelitian regresi linear sederhana yang dimana menunjukkan nilai tabel coefficient yang diketahui bahwa penggunaan *E-Service*

secara signifikan mempengaruhi kinerja petugas pada Bandar Udara Depati Amir Bangka Belitung. Hal ini juga ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha$ ) yang dimana nilai ( $\alpha$ ) atau konstanta sebesar 16,668 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat penggunaan *E-Service* ( $X$ ) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kinerja petugas ( $Y$ ) akan tetap bernilai 16,668 koefisien regresi nilai ( $b$ ) sebesar 0,342 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang sama dimana artinya adalah jika penggunaan *E-Service* ditingkatkan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kinerja Petugas sebesar 0,342 satuan. Selain itu, nilai korelasi atau hubungan ( $R$ ) sebesar 0,608 dan nilai koefisien determinasi diketahui nilai koefisien determinasi sebesar ( $R^2$ ) 0,369 atau 36,9% yang artinya variabel penggunaan *E-Service* memberikan kontribusi sebesar 36,9% terhadap variabel kinerja petugas. Kemudian pada penelitian uji-t di jelaskan bahwa nilai  $t$  Hitung  $5,018 > t$  Tabel  $2,014$ . Sesuai dengan kriteria jika  $t$  Hitung  $> t$  Tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan penggunaan *E-Service* terhadap kinerja petugas. Berdasarkan hasil temuan tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sujali dan Yudianto (2024) bahwa *E-Service* ini memberikan manfaat secara signifikan dalam memfasilitasi pelaporan masalah fasilitas serta meningkatkan kewajiban pengelolaan bandar udara yang dimanakan terjadi integrasi antar petugas guna merespon cepat laporan masalah, adanya efisiensi kerja dan memperkuat hubungan antar manajemen bandar udara dan pengguna jasa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengolahan data serta hasil pembahasan tentang variabel penggunaan *E-Service* ( $X$ ) terhadap kinerja petugas ( $Y$ ), diputuskan bahwa penggunaan *E-Service* ini berpengaruh atau adanya pengaruh yang positif terhadap kinerja petugas, hal ini didasarkan atas nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil atau kurang dari ( $<$ ) 0,05 dan dapat disimpulkan penerapan *E-Service* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja petugas pada Bandar Udara Depati Amir. Besarnya nilai atas pengaruh penggunaan *E-Service* terhadap kinerja petugas diketahui bahwa angka yang di dapat atas penggunaan *E-Service* sebesar 36,9% terhadap variabel kinerja petugas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Departemen Perhubungan Udara No. 378/TLK/DEPHUB/VIII/1985 Tentang Perubahan Nama Pelabuhan Udara menjadi Bandar Udara.
- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura II No. 219/LU.90 AP II Tahun 2003 Tentang Peran dan Fungsi Terminal Inspection Service, SOT, Apron Movement Control dan OIC.
- Mangkunegara (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 41 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Robbins, Stephen P. (2016). Perilaku Organisasi. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabet
- Sujali, E. K., & Yudianto, K. (2024). Implementasi E-Service dalam Pemeliharaan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Banyuwangi. Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering, 1(4), 12-12.
- Surat Keputusan Mentri Perhubungan No.SK.1/AU.106/PHB-99 Tentang Penetapan Bandar Udara Depati Amir.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.