

**PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE*
PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING

NIT: 55242110011



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE*
PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING

NIT: 55242110011



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE* PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU

Oleh:

FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING
NIT. 55242110011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang, penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkurangnya personil *Customer Service* pasca *Covid* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, Sultan Syarif Kasim II memiliki penerbangan domestik dan internasional yang padat, dikarenakan banyaknya penumpang maka dibutuhkan pelayanan informasi yang memadai di bandara tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengujian instrumen, asumsi klasik, regresi liner sederhana, dan hipotesis. Populasi penelitian ini ialah rata-rata penumpang saat *peak hour* bulan oktober tahun 2023 sejumlah 590 penumpang. Metode yang digunakan untuk mendapatkan sampel yaitu *Insidental Sampling*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah 106 responden berdasarkan acuan dari skala pemahaman *Roscoe*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner berupa angket menggunakan google formulir dengan format skala likert, dan dokumentasi gambar/foto yang didapat saat melakukan *On The Job Training* di Bandara tersebut. Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan pada uji hipotesis didapatkan bahwa hasil signifikansi sebesar 0.00 atau < 0.05 , dengan nilai R^2 sebesar 0.422. Simpulan dari penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara variabel x dengan variabel y sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan didapat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh sebesar 42% antara jumlah personil *Customer Service* Pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Kata kunci : Jumlah Personil, *Customer Service*, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE NUMBER OF POST-COVID CUSTOMER SERVICE PERSONNEL ON PASSENGER SATISFACTION AT SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU AIRPORT

By:

FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING
NIT. 55242110011

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

This final project aims to determine the effect of the number of post-Covid Customer Service personnel on passenger satisfaction, this research is motivated by the reduction in post-Covid Customer Service personnel at Sultan Syarif Kasim II Airport Pekanbaru, Sultan Syarif Kasim II has dense domestic and international flights, due to the large number of passengers, adequate information services are needed at the airport. This research uses quantitative methods with instrument testing, classical assumptions, simple linear regression, and hypotheses. The population of this research is the average passenger during peak hours in October 2023 totaling 590 passengers. The method used to obtain the sample is incidental sampling. In this study, the number of samples used was 106 respondents based on a reference from Roscoe's understanding scale. Data collection was carried out by distributing questionnaires in the form of questionnaires using Google Forms with a Likert scale format, and image/photo documentation obtained when conducting On The Job Training at the Airport. In this study, a significance level of 5% was used and in the hypothesis test, it was found that the significance result was 0.00 or <0.05 , with an R^2 value of 0.422. The conclusion of this study is that there is a significant influence between variable x and variable y so H_0 is rejected and H_a is accepted, and it is concluded that there is an influence of 42% between the number of Post Covid Customer Service personnel on passenger satisfaction at Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Airport.

Keywords : *Number of Personnel, Customer Service, Passenger Satisfaction*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE* PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING
NIT : 55242110011

PEMBIMBING I

MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd

Penata Muda Tk. 1 (III/b)

NIP. 19880308 202012 1 006

PEMBIMBING II

SUTIYO, S.Sos., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19681011 199112 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE* PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” telah di pertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 23 Juli 2024.

ANGGOTA



Ir. ASEP MUHAMAD SOLEH, S.Si.T., S.T., M.Pd.

Pembina (IV/a)

NIP. 19750621 199803 1 002

SEKRETARIS

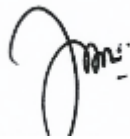


SUTIYO, S.Sos., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19681011 199112 1 001

KETUA



M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19810306 200212 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING

NIT : 55242110011

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE* PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” merupakan karya asli saya bukan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING
NIT. 55242110011

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut :

Sihombing, F. D. (2024): *PENGARUH JUMLAH PERSONIL CUSTOMER SERVICE PASCA COVID TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU*, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Dipersembahkan kepada
Bapak Dedi Patar Hasudungan Sihombing dan Ibu Harna Pakpahan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE* PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU” ini dapat di selesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir, terutama kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang;
3. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., MT., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang;
4. Bapak Asyawaluddin Fikri Selaku Assistant Manager of Terminal and Landside Sevice Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
5. Seluruh senior di unit *Customer Service Officer* dan *Terminal Inspection Service* di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang;
8. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang
9. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Tak ada gading yang tak retak. Pastinya penyusunan Tugas akhir saya ini masih jauh dari kata sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang tidak ataupun kurang berkenan, saya memohon maaf. Saran dan kritik membangun saya harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 23 Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, stylized loops and lines, positioned centrally below the text 'Penulis,'.

FAJAR DUARI JONATAN SIHOMBING
NIT. 55242110011/DIII/MBU02A

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
PERUNTUKAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Hipotesis	5
F. Manfaat Penelitian	5
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Teori Penunjang	7
1. Pengaruh	7
2. <i>Customer Service Officer</i>	7
3. Kepuasan Penumpang	8
4. Pengguna Jasa Bandar Udara	9
5. Standar Pelayanan	9
6. Informasi	9
7. Personil	10

8. Bandar Udara	11
B. Penelitian Relevan	11
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Desain Penelitian	15
B. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	16
C. Variabel Penelitian	18
D. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	19
E. Teknik Analisis Data	20
F. Tempat dan Waktu Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil Penelitian.....	24
1. Profil Responden & Kuesioner.....	24
2. Uji Instrumen.....	27
B. Pembahasan.....	33
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	33
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penumpang Tahun 2019-2023	2
Tabel III. 1 Instrumen Skala Likert	17
Tabel III. 2 Kisi-kisi dan indikator kuesioner	17
Tabel III. 3 Waktu Penelitian.....	23
Tabel IV. 1 Uji Validitas Variabel X	27
Tabel IV. 2 Uji Validitas Variabel Y	27
Tabel IV. 3 Uji Reabilitas dengan <i>Cronbach's Alpha</i>	28
Tabel IV. 4 Uji Normalitas Dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	29
Tabel IV. 5 Uji Linearitas Dengan Anova Table	30
Tabel IV. 6 Uji heteroskedastisitas	30
Tabel IV. 7 Uji Regresi Linear Sederhana.....	31
Tabel IV. 8 Uji Koefisien Determinan r^2	32
Tabel IV. 9 Tabel Tingkat Hubungan Interval Koefisien.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Meja Informasi Bandara Sultan Syarif kasim II yang tidak beroperasi	3
Gambar III. 1 Rancangan Penelitian	15
Gambar III. 2 Variabel Penelitian.....	19
Gambar IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	24
Gambar IV. 2 Usia Responden	24
Gambar IV. 3 Pekerjaan Responden.....	25
Gambar IV. 4 Pendidikan Terakhir Responden	25
Gambar IV. 5 Frekuensi Responden Melakukan Penerbangan	26
Gambar IV. 6 Histogram Uji Normalitas	28
Gambar IV. 7 Uji Normalitas Dengan P Plot	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Tugas Akhir.....	41
Lampiran B Pertanyaan Koesioner	42
Lampiran C Jawaban Responden	48
Lampiran D Tabel Distirbusi Rtabel	52
Lampiran E Tabel Distribusi Ttabel	53
Lampiran F Tabel Tabulasi Data X	54
Lampiran G Tabel Tabulasi Data Y	57
Lampiran H Uji Instrumen Validitas X dan Y	60
Lampiran I Instrumen Reabilitas X dan Y	62
Lampiran J Counter kosong Customer Service Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.....	63
Lampiran K Lembar Pembimbing 1	64
Lampiran L Lembar Pembimbing 2	65
Lampiran M Hasil Pengecekan Plagiasi	66
Lampiran N Penulis dan Petugas Customer Service Bandara	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerbangan adalah proses atau kegiatan yang melibatkan pergerakan pesawat udara dari satu lokasi ke lokasi lainnya di udara. Ini dapat melibatkan pesawat komersial, pribadi, militer, atau eksperimental yang digerakkan oleh mesin atau tenaga lainnya. Industri Penerbangan merupakan salah satu faktor paling penting di bagi banyak negara di seluruh dunia. Pertumbuhan pesat dalam jumlah penumpang dan cargo yang diangkut oleh maskapai penerbangan, bersama dengan dampak ekonomi yang luas dari industri ini menjadikannya subjek penting dalam penelitian ekonomi, manajemen, dan teknologi berkelanjutan. Namun di tengah kemajuan industri penerbangan banyak tantangan yang harus di atasi salah satunya dampak pandemi *COVID-19* yang baru-baru ini telah menghadirkan tantangan yang mengganggu pertumbuhan dan stabilitas industri ini secara keseluruhan.

Bandar Udara merupakan infrastruktur kunci dalam sistem transportasi udara yang berperan penting dalam mendukung konektivitas global dan pertumbuhan ekonomi suatu negara atau daerah. Bandar Udara merupakan tempat yang padat dan juga kompleks karena ada ribuan masyarakat dari berbagai latar belakang yang hadir setiap harinya ke bandara untuk bepergian dari suatu daerah ke daerah lain.

Penulis Melakukan *On The Job Training* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang merupakan satu-satunya bandar udara yang terletak di Kota Pekanbaru. Bandar udara ini mulai dioperasikan pada tahun 1960 sebagai bandar udara perintis dan dulunya memiliki nama “Pelabuhan Bandar Udara Simpang Tiga”. Pada tanggal 1 april 1994 Bandar Udara Simpang Tiga bergabung dengan Angkasa Pura II (PERSERO), hingga berganti nama menjadi Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II. Tahun 2009 Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II mengadakan perluasan bandar udara yang bekerja sama dengan pihak Angkasa Pura II dan pemerintah dari Provinsi Riau, perluasan ini dilakukan karena tidak dapat menampung jumlah penumpang yang meningkat setiap tahunnya. Bandar udara ini juga melayani penerbangan *Domestic* dan *Interrnational* dengan luas 321,21 ha, yang memiliki rata-rata jumlah penumpang pertahun sebesar 2.125.037, hal ini lah

yang menjadikan bandara ini menjadi bandara satu-satunya yang masih digunakan sampai sekarang dan aktif beroperasi serta terus mengembangkan fasilitas bandar udaranya.

Pada saat pandemi *Covid* mewabah di Indonesia banyak bandar udara yang terkena dampak dari pandemi tersebut, salah satunya Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru yang mengakibatkan anjloknya jumlah penumpang bandara.

Adapun data perkembangan jumlah penumpang dari tahun 2019 -2023 :

Tabel I. 1 Data Penumpang Tahun 2019-2023 (Arsip Bandara)

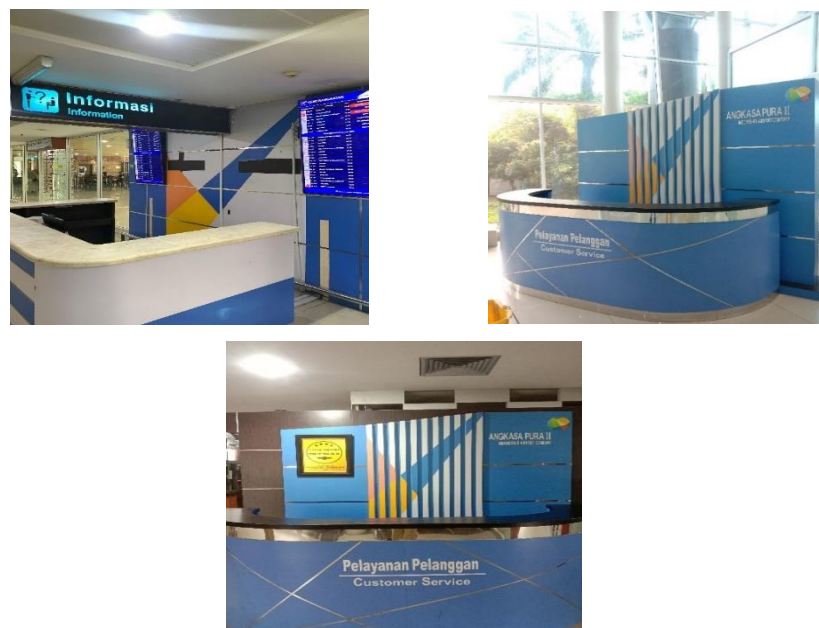
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah	3,070,435	1,430,004	1,153,378	2,252,699	2,718,670

Dapat dilihat pada tabel 1.1 yang dimana terjadinya penurunan drastis saat wabah *Covid* telah tersebar diseluruh Indonesia, yang menyebabkan menurunnya jumlah penumpang dari tahun 2019 yang berjumlah 3,070,435 menjadi 1,430,004 pada tahun 2020 awal *Covid* mewabah. (Soleh, Asep Muhamad, 2022) dan (Martadinata et al., 2021) Pada tahun 2020 saat *Covid-19* mewabah meyebabkan terhentinya banyak aktivitas yang dimana terjadinya *Lockdown* dan mengharuskan masyarakat mengisolasi dirinya saat wabah *Covid* datang. Hal ini berpengaruh terhadap aktivitas penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II yang mengalami penurunan penumpang sehingga banyak petugas bandar udara yang diberhentikan akibat berkurangnya penumpang di bandara tersebut. Salah satunya unit pelayanan *Customer Service*, petugas yang dulunya ada 17 kini berubah menjadi 8 petugas yang bekerja di unit pelayanan.

Customer Service merupakan unit penghubung antara perusahaan dengan konsumen dan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang terkhususnya pada pelayanan komunikasi, pelayanan informasi, serta pelayanan keluhan penumpang. Penumpang seringkali membutuhkan bantuan dalam hal penunjukan arah, informasi penerbangan serta layanan layanan lainnya. Banyak penumpang yang mengalami masalah dalam penerbangannya terkait tertinggalnya pesawat, pengurusan administrasi, ataupun sekedar kesalahan reservasi tiket pesawat. Adapun beberapa penumpang yang memiliki kebutuhan

khusus seperti penyandang disabilitas ataupun penumpang lanjut usia maupun penumpang internasional pastinya membutuhkan bantuan pelayanan informasi mengenai bandar udara. Dengan pelayanan informasi dari unit *Customer Service* di bandar udara yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman yang baik pula kepada pengunjung bandar udara yang tentunya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal tersebutlah yang membuat pentingnya pelayanan informasi dalam berjalan lancarnya aktivitas di bandar udara lalu berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II ditemukannya petugas yang bekerja di unit pelayanan informasi yang kewalahan dalam menangani penumpang yang ingin terbang, kewalahan ini tidak lain juga terjadi karena sedikitnya jumlah personil yang bertugas dikarenakan pengurangan personil yang signifikan, akibat dari kurangnya personil menyebabkan ada 3 meja informasi PAS maupun PID yang terbengkalai atau tidak dipakai di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II. Ketiga meja itu berada di *lobby* bandara, kedatangan *International*, dan di daerah *Ticketing*.



Gambar I. 1 Meja Informasi Bandara Sultan Syarif kasim II yang tidak beroperasi

Sumber : Dokumentasi Bandara

Saat melakukan OJT di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II ditemuinya beberapa penumpang yang bingung dan berusaha mencari personil dari pelayanan informasi di bagian meja informasi yang telah kosong, dan beberapa kali penumpang menanyakan dimana personil pelayanan informasi yang bertugas. Dengan kekurangan personil serta kekosongan dibagian meja informasi di khawatirkan dapat membuat kepuasan penumpang terhadap pelayanan informasi berkurang, dan dampaknya dapat membuat citra dari bandara menjadi kurang baik serta membuat rating dari pelayanan bandara menurun, juga kurang kondusifnya keadaan di bandara akibat penumpang yg kebingungan. Sehingga standar layanan yang diberikan kepada penumpang tidak sesuai dengan peraturan No PD.01.02/12/2021/0102 Tentang Standar Operasional Prosedur *Customer Service* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, PM 41 tahun 2023 Tentang Pelayanan Infomasi di bandar udara, UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik pasal 15 “Penyediaan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik yang Mendukung Terciptanya Iklim Pelayanan yang Memadai”, dan juga Nomenklatur Personil Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Oleh karena itu dengan keadaan yang terjadi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH JUMLAH PERSONIL *CUSTOMER SERVICE* PASCA *COVID* TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu apakah terdapat pengaruh jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru ?.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian terfokus serta pembahasan tidak luas dan tidak terjadinya penyimpangan dalam penelitian yang dilakukan, maka penulis membatasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan meneliti pengaruh berkurangnya jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan pelayanan informasi penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.
2. Apakah berkurangnya personil *Customer Service* memiliki dampak terhadap kepuasan pelayanan informasi penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui apakah jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

E. Hipotesis

H₀ : Tidak terdapat pengaruh jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

H₁ : Terdapat pengaruh jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta dapat menjadi pengalaman dalam menangani masalah dalam *unit Customer Service* terhadap pelayanan informasi.

2. Bagi Bandar Udara

Dengan penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan saran ataupun masukan dan pertimbangan dalam peningkatan fasilitas ataupun pelayanan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.

3. Bagi Instansi Politeknik Penerbangan Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu pengetahuan juga dapat menjadi referensi ilmiah untuk dapat dilakukan di penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Batasan masalah
- D. Tujuan Penelitian
- E. Manfaat Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Teori Penunjang
- B. Penelitian Relevan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Desain Penelitian
- B. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian
- C. Variabel Penelitian
- D. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian
- E. Teknik Analisis Data
- F. Tempat dan Waktu Penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

BAB V SIMPULAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

1. Pengaruh

(Desita, 2021) Menyatakan bahwa pengaruh adalah sesuatu daya yang bisa mengubah atau membentuk sesuatu hal yang lain, pengaruh juga merupakan daya dari orang maupun benda yang membentuk watak, perbuatan, kepercayaan, maupun suatu kesimpulan dari suatu hal, pengaruh dapat mengubah suatu konsep pemahaman yang lain berdasarkan efek dari sebuah kesimpulan yang lebih besar, (Sugiyono, 2022) Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau muncul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk dalam watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang, pengaruh dapat menyebabkan sesuatu terjadi dan membentuk ataupun mengubah sesuatu yang lain. Dari kesimpulan diatas peneliti menyimpulkan bahwa pengaruh adalah suatu hal atau daya yang dapat mengubah suatu hal yang lain dikarenakan adanya penelitian yang tepat, disini penulis menggunakan pendekatan pengaruh untuk meneliti pengaruh jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. *Customer Service Officer*

Customer Service Officer sebagai penghubung antara perusahaan dengan konsumen berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang terkhususnya pada pelayanan komunikasi (Ramadhan, 2021). Lalu departemen yang berinteraksi langsung dengan konsumen dan mewakili perusahaan dalam hal kepuasan atas pelayanan yang diberikan, saat memiliki keluhan terhadap pelayanan dan atau produk pada suatu perusahaan biasanya penumpang akan diminta menghubungi layanan *Customer Service* (CS) atau pelayanan pelanggan.

Menurut Peraturan Direksi Angkasa Pura II dan SOP Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru bahwa Unit *Customer Service* adalah unit petugas pelayanan bandar udara yang bertanggung jawab untuk melayani permintaan informasi dan keluhan pelanggan di suatu lokasi/tempat dan memastikan bahwa informasi/keluhan pelanggan dapat di selesaikan. Lalu menurut SOP Bandar Udara

Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru bahwa unit *Customer Service* Bandar Udara SSK II Pekanbaru memiliki dua wilayah tugas yaitu PAS (*Public Address System*) dan PID (*Public Information Desk*). PAS (*Public Address System*) adalah sistem amplifikasi suara yang di distribusikan ke seluruh area layanan bandar udara dan mengandung muatan yang bersifat informatif serta promotif, PAS digunakan oleh *Customer Service* untuk memberikan Informasi/pengumuman penerbangan dan non penerbangan. Sedangkan PID (*Public Information Desk*) adalah area kerja petugas *Customer Service* untuk memberikan pelayanan permintaan informasi dan pelayanan keluhan penumpang serta pengumuman penggilan kendaraan.

3. Kepuasan Penumpang

(Purwita & Kusumo Bintoro, 2019) mengatakan bahwa kepuasan sebuah fungsi persepsi dengan suatu produk atau jasa yang diharapkan terhadap tampilan dari produk atau jasa. Berbeda dengan apa yang dipaparkan (Nurul Faoziah, 2022) dalam artikelnya bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan sehingga penumpang dapat merasakan kepuasan ketika mendapatkan pelayanan yang terbaik dari personil yang ada di bandara baik itu dari segi pengamanan barang, ataupun sekedar pemeriksaan fisik.

Dari kinerja suatu jasa atau produk jauh dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas atau dapat kecewa sebaliknya jika suatu jasa atau produk melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas dan senang akan pelayanan tersebut hal ini dikemukakan oleh (Wahyono & Fatmaningsih, 2019). Perasaan senang atau kecewa dari pelanggan muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang telah dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan (Kotlerr & Keller, 2007). Dalam kualitas pelayanan yang menjadi hal utama dan berdampak pada kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat menjadi kebanggaan tersendiri bagi perusahaannya, yang dimana kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam mencapai kesuksesan (Aufa,Selina dan Ikrima, 2012)

4. Pengguna Jasa Bandar Udara

(Pelayanan & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan, 2015) dinyatakan bahwa : “pengguna jasa bandar udara didefinisikan sebagai individu yang memanfaatkan layanan di bandar udara atau memiliki penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri”. Pengguna jasa bandar udara merupakan kelompok ataupun individu yang menggunakan dan memanfaatkan fungsi dan layanan dari suatu bandar udara dalam konteks “Pengguna Jasa Bandar Udara” tidak hanya sekedar orang yang memiliki boarding pass melainkan juga individu atau kelompok yang datang untuk menjemput atau mengantar penumpang dan memakai jasa dan fasilitas bandar udara.

5. Standar Pelayanan

Pelayanan bandara yang prima menjadi refleksi dari sebuah pelayanan pariwisata, karena mengingat bandara bukan hanya menjadi gerbang keluar dan masuk penumpang tetapi juga dapat menjadi sarana rekreasi, hiburan dan bahkan menjadi pusat pelayanan informasi pariwisata pernyataan ini menurut (Arief, 2011). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan bandara memiliki peranan penting dalam berjalannya operasional bandara, tidak sampai disitu saja bandara juga memiliki standar operasionalnya sendiri. (Pelayanan & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan, 2015) sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara menyatakan bahwa : “ Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

6. Informasi

Pada ruang lingkup aviasi terdapat sistem informasi merupakan alat bantu yang mutlak dan dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan dari suatu bandara, penyisipan teknologi informatika (IT) sudah banyak digunakan di bandara, hal tersebut dapat

dibuktikan dari sejumlah bandara yang sudah menggunakan IT diiringi dengan beberapa implementasi dalam proses pencarian informasi baik dari karyawan ataupun penggunaan jasa transportasi bandar udara pernyataan ini diungkapkan menurut (Fadel dan Hari ,2022). Didalam bandara terdapat unit informasi yang mengumpulkan pesan yang terdiri dari order sekuens ataupun dari simbol makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan dan informasi dapat direkam atau ditransmisikan.

Unit informasi adalah salah satu fasilitas yang diberikan kepada penumpang, dalam memberikan suatu pelayanan haruslah cepat dan tepat yang dimana hal ini berpengaruh terhadap kepuasan dari pengguna jasa bandara lalu pelayanan bandara dinilai dapat memuaskan bila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna jasa (Kartika Fajar Nieamah, 2016).

7. Personil

Personil adalah istilah yang sering digunakan untuk merujuk kepada anggota atau individu-individu yang membentuk sebuah kelompok, organisasi, tim, atau entitas lainnya. Dalam konteks yang lebih umum, "personil" mengacu pada individu-individu yang bekerja sama dalam suatu tim untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Istilah ini sering digunakan di berbagai bidang, termasuk militer, bisnis, politik, dan hiburan. Menurut KBBI personil adalah orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi untuk suatu layanan atau suatu usaha.

Dalam Peraturan SOP Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Personil *Customer Service* dibagi menjadi 2 jenis yaitu pegawai APS (Angkasa Pura Support) dan Angkasa Pura Officer (organik). Personil dari APS menduduki jabatan sebagai anggota dan pegawai Organik menduduki Posisi sebagai Supervisor, dari SOP Bandar Udara SSK II Dibutuhkan Setidaknya 20 orang Personil *Customer Service Officer* yang terdiri dari 3 *Customer Service Supervisor*, 7 *customer service Officer*, dan 10 *Customer Service Assistant* seperti yang pernah diterapkan di Bandar Udara SSK II Pekanbaru tahun 2019 (sebelum Covid).

8. Bandar Udara

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 menyatakan “ bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan 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”. Lalu berdasarkan peraturan internasional penerbangan (ICAO, 2016) dijelaskan bahwa bandar udara adalah area tertentu di daratan maupun perairan termasuk bangunan yang diperuntukkan untuk melayani kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara di darat, baik seluruhnya ataupun sebagian.

(Anwar & Masyi'ah, 2024) bandar udara adalah infrastruktur yang berfungsi untuk tempat pesawat ataupun berbagai jenis pesawat terbang lainnya melakukan pendaratan dan lepas landas, adapun sebuah bandara haruslah memiliki landasan pacu atau helipad dalam mendaratkan helikopter dan biasanya suatu bandara besar biasanya memiliki fasilitas tambahan seperti gedung terminal dan hangar dalam melayani penumpang dan perusahaan jasa penerbangan. Sedangkan menurut (Utami & Endrawijaya, 2018) salah satu alternatif yang dipilih oleh masyarakat yang dulunya masih memandang awam pada penggunaan transportasi, transportasi ini memiliki kelebihan dari segi efisiensi waktu yang menjadikan pentingnya bandar udara sebagai penyedia transportasi udara.

B. Penelitian Relevan

1. (Zuriyen Pembimbing, 2019) memiliki penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dan hasil pembahasan yang di paparkan peneliti dalam penelitiannya yaitu :
 - a. H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga adanya pengaruh yang besar antara kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap Tingkat kepuasan pengguna jasa di bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

- b. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 66,1%.
 - Persamaan jurnal ini dengan penelitian saya adalah sama-sama mencari tau pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan penumpang.
 - Perbedaan jurnal ini dengan penelitian saya adalah jurnal ini hanya berfokus terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan penelitian yang saya teliti menyangkut terhadap jumlah personil yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan penumpang dan mencari tau pengaruh yang terjadi terhadap kepuasan penumpang.
2. **(Kewarganegaraan et al., 2022)** Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya”. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti adalah ;
 - a. Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan skor penilaian rata rata responden 452,3.
 - b. adanya pengaruh *Brand Image* dari unit *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan dengan skor 265,3.
 - c. kualitas pelayanan dan *Brand Image* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - Persamaan Jurnal ini dengan Penelitian yang saya buat adalah sama sama meneliti tentang unit *Customer Service* beserta pelayanannya terhadap kepuasan penumpang dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.
 - Perbedaan Jurnal ini dengan Penelitian yang saya buat tidak lain adalah jurnal ini meneliti tentang adanya pengaruh dari kualitas pelayanan unit *Customer Service* dan juga *Brand Image* dari *Customer Service* di Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya sedangkan penelitian yang saya buat adalah melihat dan mencari apa dampak dari Jumlah personil *Customer Service* yang berkurang pasca *Covid* yang mengakibatkan terpengaruhnya kepuasan penumpang di Bandara SSK II Pekanbaru.
3. **(Nurdiansyah & Saputro, 2023)** Penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Penumpang Luar

Negeri Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional *Airport*". Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti adalah:

- a. Penumpang luar negeri yang dijadikan subjek penelitian menyatakan puas secara keseluruhan dengan peningkatan personil.
 - b. Tedaot kepuasan penumpang sebesar 60%.
 - c. Penelitian ini membuktikan adanya pengaruh terhadap kepuasan penumpang luar negeri yang diketahui dari nilai f hitung sebesar $9,842 >$.
- Persamaan Jurnal ini terhadap Penelitian yang saya teliti adalah apa pengaruh antara pelayanan unit *Customer Service* terhadap kepuasan penumpang di bandara.
 - Perbedaan yang membedakan jurnal ini dengan penelitian saya adalah, jurnal ini berfokus terhadap kepuasan dan pengaruh terhadap penumpang internasional, sedangkan pada penelitian yang saya teliti menggunakan responden bebas antara penumpang domestik maupun internasional di bandara SSK II Pekanbaru.
4. **(Fakhrudin, 2017)** Penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas *Customer Service* Terhadap Citra Perusahaan”. Metode penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, dengan hasil penelitian sebagai berikut :
 - a. 100 orang konsumen dijadikan sampel dalam penelitian ini.
 - b. H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
 - c. Terdapat pengaruh kualitas *Customer Service* terhadap Citra Perusahaan sebesar 89%.
 - Persamaan jurnal ini terhadap penelitian yang saya teliti adalah sama-sama meneliti tentang personil *Customer Service* dan sama-sama memiliki pengaruh variabel x terhadap variabel y.
 - Perbedaan yang membendakan jurnal ini dengan penelitian saya adalah, jurnal ini berfokus kepada kualitas *Customer Service* terhadap citra Perusahaan sedangkan yang saya teliti adalah jumlah personil *Customer Service* terhadap kepuasan penumpang.

- Perbedaan yang mencolok juga dimana hasil penelitian ini mendapat pengaruh 89% sedangkan penelitian yang saya miliki mendapat hasil 42% dimana tingkat kekuatan penelitian ini lebih tinggi dari penelitian yang saya teliti.
- 5. **(Alhababy, 2016)** Penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah” Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan hasil penelitian sebagai berikut :
 - a. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah.
 - b. Didapat hasil penelitian bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh dari variable X terhadap variabel Y.
 - c. Disimpulkan bahwa Pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dengan persentase 49% atau berpengaruh secara signifikan.
- Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang saya teliti adalah sama-sama membahas dan mengukur pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan konsumen dan di dapatkan hasil berpengaruh positif dan signifikan dengan skala 40-60 %.
- Perbedaan yang membedakan jurnal ini dengan penelitian saya adalah jurnal ini mengukur pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah bank syariah sedangkan penelitian yang saya lakukan adalah mengukur jumlah personil *Customer Service* pasca *Covid* terhadap kepuasan penumpang bandara.