

**PENGARUH PELAYANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

TUGAS AKHIR

Oleh :

MUHAMMAD FAJRUR RAHMAN

NIT. 55242010017



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
Juli 2023**

**PENGARUH PELAYANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh:

MUHAMMAD FAJRUR RAHMAN

NIT. 55242010017



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
Juli 2023**

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh

MUHAMMAD FAJRUR RAHMAN

NIT: 55242010017

Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Transportasi udara menjadi salah satu pilihan utama, karena dianggap sebagai moda transportasi yang praktis, efisien waktu dan selalu mengutamakan kenyamanan penumpang. Pelayanan bagasi di bandar udara berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan perjalanan penumpang pesawat dengan memberikan kepuasan terhadap pelayanan bagasi pada bandar udara tersebut. Kepuasan penumpang sendiri dapat dinilai dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Internasional Juanda. Desain penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan populasi dan sampel dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan kepada penumpang lion air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dengan menggunakan analisis data, menggunakan berbagai macam uji seperti uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalitas (one sample kolmogorov smirnov), uji heteroskedastisitas, uji linearitas dan uji hipotesis (uji regresi linier berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi). Hasil Penelitian ini menunjukkan data bersifat normal dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar $0,200 \geq$ nilai alpha (0,05). Berdasarkan hasil uji nilai signifikan didapatkan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $8,319 > t$ tabel 1,972 dan hasil koefisien kolerasi sebesar 0.269 serta koefisien determinasi sebesar 26,9%. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan bagasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Pelayanan Bagasi, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

THE EFFECT OF BAGGAGE SERVICE ON PASSENGER SATISFACTION AT JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

By

MUHAMMAD FAJRUR RAHMAN

NIT : 55242010017

PROGRAM STUDY DIPLOMA THREE AIRPORT MANAGEMENT

Air transportation has become one of the primary choices because it is considered a practical and time-efficient mode of transportation that always prioritizes passenger comfort. Baggage services at airports play a crucial role in ensuring passenger comfort during air travel by providing satisfactory baggage services at the airport. Passenger satisfaction itself can be assessed based on the quality of services provided by Juanda International Airport in Surabaya. The purpose of this study is to determine the influence of baggage services on passenger satisfaction at Juanda International Airport. This research design is a quantitative study that uses a population and sample with the aim of testing the established hypotheses on Lion Air passengers at Juanda International Airport in Surabaya. By using data analysis, various tests are conducted, such as instrument tests (validity and reliability tests), normality tests (one-sample Kolmogorov-Smirnov test), heteroskedasticity test, linearity test, and hypothesis testing (multiple linear regression test, t-test, and coefficient of determination test). The results of this study indicate that the data is normally distributed with an Asymp. Sig (2-tailed) value of $0.200 \geq \alpha$ value (0.05). Based on the significance test results, it is found that $0.000 < 0.05$ and the calculated t-value of $8.319 >$ the tabulated t-value of 1.972. The correlation coefficient is 0.269, and the coefficient of determination is 26.9%. Therefore, it can be concluded that baggage services have an influence on passenger satisfaction.

Keywords: Baggage Service, Passenger Satisfaction

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : "PENGARUH KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BAGASI DI BANDAR UDARA JUANDA" telah diperiksa dksan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang



Nama : Muhammad Fajrur Rahman

NIT : 55242010017

PEMBIMBING I

NINING IDYANINGSIH, S.AP., M.Adm. KP.

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19771121 200312 2 017

PEMBIMBING II

VIKTOR SURYAN, S.T., M.Sc.

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 19861008 200912 1 004

KETUA PROGRAM STUDI

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir :”PENGARUH KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BAGASI DI BANDAR UDARA JUANDA” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan kesatu, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 26 Juli 2023.

ANGGOTA



VIKTOR SURYAN, S.T., M.Sc.

Penata Tingkat I (III/d)

NIP. 198610082009121004

SEKRETARIS



DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 197606121998031001

KETUA



DIRESTU AMALIA, S.T., M.S. ASM.

Penata (III/c)

NIP. 198312132010122003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fajrur Rahman

NIT : 55242010017

Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul ” PENGARUH PELAYANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian 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, 26 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Fajrur Rahman

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir D.III 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:

Rahman, Muhammad Fajrur. (2023): *PENGARUH PELAYANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA*, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT. karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul "PENGARUH KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BAGASI DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Dalam penyusunan tugas akhir penulis banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Menyadari akan hal itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung dalam terselesaikannya tugas akhir ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan kepada hamba-Nya.
2. Orang tua dan Kakak yang telah memberikan do'a restu dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik.
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Ibu Nining Idyaningsih, S.A.P., M.Adm. Kp. selaku dosen pembimbing I penyusunan tugas akhir.
6. Bapak Viktor Suryan, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing II penyusunan tugas akhir.
7. Ibu Herlina Febiyanti, S.T. M.M. selaku kepala unit perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang.
8. Mas Novianto Budi Ismoyo Selaku Staff Operation pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
9. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.

10. Pengasuh Shabrina Ramadhani dan Mbak Witri Ayu Lestari atas bantuannya atas menyusun Tugas Akhir.
11. Rekan-rekan MBU 01, atas kebersamaan yang tidak akan pernah terlupakan serta kerjasamanya dalam segala hal.

Semoga Allah yang maha kuasa memberikan balasan atas jasa-jasa yang mereka yang telah membantu serta membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan serta kekurangan, untuk menyempurnakan itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dalam menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi pembaca.

Palembang, 26 Juli 2023



(Muhammad Fajrur Rahman)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN.....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Hipotesis	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Pembatasan Masalah	3
G. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. TEORI PENUNJANG	6
1. Prosedur Penanganan Bagasi	6
2. Kepuasan Penumpang	8
3. Standard Pelayanan Bandara	8
4. Kualitas Pelayanan	10
B. Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
A. Metode Penelitian	14
B. Desain Penelitian	14
C. Variabel Penelitian.....	15
D. Populasi & Sampel.....	17

1. Populasi	17
2. Sampel	17
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	19
F. Teknik Analisis Data	21
1. Uji Instrumen	21
2. Uji Asumsi Klasik	22
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	23
4. Uji Determinasi	24
5. Uji Statistik Deskriptif	24
G. Lokasi & Waktu Penelitian	24
1. Lokasi Penelitian	24
2. Waktu Penelitian	25
BAB IV HASIL/ANALISIS SERTA DISKUSI	26
A. HASIL	26
1. Karakteristik Responden	26
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3. Uji Asumsi Klasik	29
4. Uji Regresi Linier Sederhana	30
5. Uji Koefisien Determinasi	30
6. Uji Statistik Deskriptif	31
B. Pembahasan	32
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan.....	11
Tabel III. 1 Indikator Variabel X	16
Tabel III. 2 Indikator Variabel Y	17
Tabel III. 1 Indikator Variabel X	16
Tabel III. 2 Indikator Variabel Y	17
Tabel III. 3 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian	21
Tabel III. 4 Tempat & Waktu Penelitian.....	25
Tabel IV. 1 Hasil Uji Instrumen.....	28
Tabel IV. 2 Hasil Uji Asumsi Klasik	29
Tabel IV. 3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	30
Tabel IV. 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	30
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel X	31
Tabel IV. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Y	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Desain Penelitian.....	15
Gambar III. 2 Variabel Penelitian	16
Gambar IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	26
Gambar IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Gambar IV. 3 Antrian Penumpang Ketika Pengambilan Bagasi	33

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	39
LAMPIRAN B	42
LAMPIRAN C	44
LAMPIRAN D	49
LAMPIRAN E	50
LAMPIRAN F	51
LAMPIRAN G.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah membuat individu sangat membutuhkan sarana transportasi yang nyaman, cepat, dan terjangkau. Transportasi udara menjadi salah satu pilihan utama, karena dianggap sebagai moda transportasi yang praktis, efisien waktu dan selalu mengutamakan kenyamanan penumpang. Industri penerbangan di Indonesia, telah mengalami pertumbuhan yang pesat, dilihat dari bertambahnya maskapai penerbangan baru dan peningkatan jumlah rute penerbangan baik di dalam negeri maupun Internasional. Seiring dengan meningkatnya jumlah penerbangan, juga dibarengi dengan peningkatan jumlah penumpang.

Bandar udara merupakan suatu area-area tertentu yang dipergunakan pesawat untuk mendarat dan lepas landas, perpindahan penumpang serta sebagai peralihan antar moda transportasi. Pada bandar udara terdapat fasilitas utama, pendukung dan fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan. Salah satu fasilitas penting di bandar udara adalah *conveyor belt* bagasi yang berfungsi untuk mempermudah dalam bongkar muat bagasi penumpang dari pesawat udara ke terminal penumpang.

Bandar Udara Internasional Juanda terletak di Provinsi Jawa Timur, lebih tepatnya di kabupaten Sidoarjo yang berjarak ± 20 km di sebelah kanan kota Surabaya. Pengelolaan bandar udara ini dilakukan oleh PT. Angkasa Pura I dan melayani penerbangan domestik dan internasional. Bandar udara Juanda mempunyai 2 terminal, yakni terminal 1 khusus digunakan untuk penerbangan domestik dan terminal 2 melayani rute penerbangan internasional.

Dengan bertambahnya jumlah penerbangan dan meningkatnya frekuensi penerbangan, jumlah pengguna jasa di Bandar Udara juga meningkat. Namun, situasi ini juga menimbulkan permasalahan terkait pelayanan bagasi yang dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, masyarakat juga semakin kritis dalam mengevaluasi suatu layanan, terutama di bandar udara untuk mendapatkan hak mereka berupa pelayanan terbaik sesuai dengan biaya yang mereka bayarkan. Kesadaran ini sangat penting dalam pelayanan transportasi udara, mengingat transportasi udara menjadi salah satu moda transportasi cukup diminati masyarakat.

Pelayanan bagasi di bandar udara berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan perjalanan penumpang pesawat dengan memberikan kepuasan terhadap pelayanan bagasi pada bandar udara tersebut. Tujuan utamanya adalah menjaga kenyamanan penumpang selama perjalanan mereka menggunakan pesawat udara. Setiap bagasi yang dibawa oleh penumpang memiliki nilai dan fungsi yang penting bagi pemiliknya. Oleh karena itu, diperlukan pekerjaan terbaik dengan ketelitian yang tinggi dari para petugas, dimulai dari masuknya barang pada bagasi hingga kembali ke tangan penumpang saat tiba di bandar udara tujuan.

Berdasarkan (Laporan Uji Petik Penghitungan Level Of Service Bagasi Kedatangan, 2022) ditemukan ada beberapa flight yang tidak memenuhi *level of service* yang telah ditentukan sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan agar nantinya dapat menjadi pertimbangan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, penulis akan melakukan penelitian “Pengaruh Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang.
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang

D. Hipotesis

H0: Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang

H1: Terdapat pengaruh antara pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai saran atau masukan terhadap PT. Angkasa Pura I Cabang Juanda Surabaya, khususnya di bidang pelayanan bagasi penumpang agar sesuai prosedur pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Menambah wawasan dan sarana berlatih agar mampu berpikir secara komprehensif.
3. Sebagai sarana sumbangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkhusus pada bidang kebandarudaraan untuk dapat digunakan sebagai dasar mengadakan penelitian lebih lanjut.
4. Memberi sumbangan pemikiran bagi Politeknik Penerbangan Palembang yang merupakan tempat peneliti menimba ilmu

F. Pembatasan Masalah

Agar tujuan pada penelitian sesuai dengan yang diharapkan maka diperlukan batasan masalah. Sehingga peneliti membatasi masalah tersebut untuk terfokus pada pelayanan bagasi yang dilakukan oleh maskapai Lion Air.

G. Sistematika Penulisan

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERUNTUKAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

- A. Teori Penunjang
- B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

BAB 3 METODE PENELITIAN

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

F. Tempat dan Waktu Penelitian

BAB IV HASIL/ANALISIS SERTA DISKUSI

A. HASIL

B. PEMBAHASAN

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

B. SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TEORI PENUNJANG

1. Prosedur Penanganan Bagasi

Pelayanan dibagi menjadi tiga bagian yakni *pre flight service*, *inflight service* dan *post flight service* (PM 49 Tahun 2012). *Pre flight service* merupakan pelayanan sebelum keberangkatan pesawat terhadap penumpang dan barang. *Inflight service* merupakan pelayanan saat penumpang berada pada pesawat. *Post flight service* termasuk dalam pelayanan penumpang dan kargo ketika penerbangan sudah sampai tujuan. Dari hasil pelayanan tersebut didapat tujuan berupa *ground handling* untuk keamanan dan keselamatan penerbangan, ketepatan waktu, kepuasan pelanggan dan efisien. Dengan wilayah pada pelayanan *ground handling*, terdiri atas terminal penumpang, *cargo area* dan *apron area* yang menjadi tempat yang saling terikat karena proses bagasi melewati daerah tersebut.

Penangan bagasi (*baggage handling*) merupakan pelayanan pada bagasi atau barang bawaan penumpang yang dimulai sebelum keberangkatan hingga sampai ketujuan penerbangan (Disastra & Ginusti, 2022). Pada dasarnya kegiatan penanganan barang tersebut berbentuk bongkar muat dan angkut barang dari keberangkatan hingga sampai ketujuan. *International Air Transport Association* (IATA) telah menetapkan prosedur penanganan bagasi pada bandar udara. Proses *ground handler* dapat dilakukan dari mulai pengecekan bagasi pada *security check*, kemudian bagasi ditimbang lalu bagasi diberi label dan segera diberikan *baggage claim tag*, namun jika bagasi melebihi kapasitas perlu dilakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kemudian bagasi tersebut dipindahkan ke pesawat (*loading proses*), dan saat pesawat telah sampai tujuan, proses selanjutnya petugas menurunkan bagasi. Bagasi yang berada pada *coveyor belt* dapat diambil oleh penumpang dengan

menyerahkan label bagasi yang sebelumnya tertempel pada *boarding pass*, yang nantinya petugas akan mencocokkan antara *boarding pass* dengan bagasi agar tidak terjadinya kesalahan pada pengambilan bagasi untuk menghindari bagasi yang tertukar. Kegiatan ini perlu dilakukan dengan benar karena jika penumpang sudah berada pada luar area pintu kedatangan semua bentuk keluhan ataupun *complaint* yang dilaporkan kepada petugas *baggage service* tersebut tidak akan diterima. Sebaliknya jika sebelum melewati pintu kedatangan apabila terjadi kesalahan bentuk bagasi seperti bagasi yang rusak atau hilang, penumpang bisa melaporkan kepada kepada petugas *baggage service* yang akan ditindak lanjuti oleh mereka.

Pada *baggage handling* aspek seperti keamanan & keselamatan, tepat waktu, kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang menjadi aspek sangat penting sehingga tidak boleh diabaikan demi terciptanya kenyamanan pada penumpang

Baggage conveyor belt sendiri menurut (Hatimah, 2020) adalah fasilitas bandara udara yang berbentuk seperti ban berjalan yang digunakan untuk perpindahan bagasi dari *check in counter* menuju pemuatan bagasi ataupun menuju ke *baggage claim area*.

Baggage Conveyort Belt merupakan ban berjalan yang digunakan untuk proses perpindahan bagasi dari *check-in counter* menuju ke pemuatan bagasi dari *breakdown* bagasi ke *baggage claim area* yang terdapat pada bandar udara (Novianti, 2021).

Dengan demikian Pengertian *Baggage Conveyort Belt* merupakan fasilitas yang diberikan pihak bandar udara kepada seluruh pengguna jasa untuk memudahkan pengangkutan barang dibawa oleh penumpang itu sendiri dan juga fasilitas itu juga memberikan pelayanan waktu yang lebih cepat sehingga diharapkan penumpang dapat merasakan kenyamanan yang berupa pelayanan terbaik dari bandar udara tersebut

2. Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah suatu keadaan yang menggambarkan asumsi pembeli terhadap suatu produk atau layanan berupa perasaan senang, ataupun kecewa, apabila perasaan tidak sesuai yang diharapkan dapat mengakibatkan perasaan pemebeli menjadi kurang puas sehingga beranggapan tentang sesuatu tersebut tidak sesuai (Abdurrahman, 2022).

Kepuasan penumpang adalah seberapa besar seseorang tersebut dalam membandingkan kinerja pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan penumpang (Setiawan et al., 2019). Penumpang akan merasa kecewa apabila pelayanan tidak sesuai denganyang diharapkan, sebaliknya akan merasa sangat puas ketika pelayanan sesuai atau melebihi yang diharapkan.

Untuk memenuhi kepuasan penumpang, perusahaan dituntut untuk dapat peka terhadap pasar yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dapat berubah setiap saat. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan maupun penumpang.

Sehingga pengertian kepuasan ialah ketika perasaan bahagia muncul setelah mereka mendapatkan apa yang dia inginkan atau kebutuhannya terhadap sesuatu itu dapat terpenuhi. Kepuasan yang diperoleh ialah hasil yang dari evaluasi atau penilaian terhadap produk maupun jasa yang telah mereka gunakan guna memenuhi kebutuhannya.

3. Standard Pelayanan Bandara

Standar pelayanan bandara merupakan acuan pada pelayanan untuk pengguna jasa pada bandar udara yang diperuntukan untuk unit penyelenggara bandar udara dan badan usaha bandar udara. Standar ini didapatkan ketika penumpang berada wilayah keberangkatan hingga keluar wilayah kedatangan (PM 178 Tahun 2015).

Fasilitas keberangkatan dan kedatangan meliputi:

1. Pemeriksaan pada penumpang dan bagasi.
2. Pelayanan dan penanganan *check in*.
3. Imigrasi keberangkatan.
4. Imigrasi kedatangan.
5. Pelayanan pada bea cukai.
6. Ruang tunggu keberangkatan.
7. Pelayanan pada bagasi.

Berikut merupakan standar untuk pelayanan jasa bandar udara dan pengguna jasa bandar udara tersebut:

1. Waktu tunggu yaitu ketika penumpang memasuki antrian hingga saat penumpang siap untuk dilayani.
2. Waktu proses yaitu proses dari bentuk pelayanan mulai dari proses hingga selesai dan keluar dari antrian.
3. Kondisi normal, kondisi dimana saat pemeriksaan diawal terhadap penumpang dan juga barang diperiksa oleh *security* tidak perlu untuk dilakukan pemeriksaan lanjutan.
4. Kondisi khusus yaitu berbanding terbalik dengan kondisi normal sehingga kondisi khusus ini selalu diperiksa oleh *security* juga dilakukan pemeriksaan lanjutan berupa pemeriksaan tas dan *bodysearch*.
5. Ketersediaan kursi yaitu tercukupinya kursi pada ruang tunggu keberangkatan penumpang ketika terjadinya jam sibuk.
6. Penyerahan bagasi pertama yaitu proses penyerahan bagasi kepada penumpang dimulai ketika pesawat bongkar muat bagasi hingga bagasi pertama sampai *baggage claim*.
7. Penyerahan bagasi terakhir yaitu proses penyerahan bagasi kepada penumpang dimulai ketika pesawat bongkar muat bagasi hingga bagasi terakhir sampai di *baggage claim*.
8. Luas terminal per penumpang ketika waktu sibuk pada penerbangan domestik sebesar 14 m²/pax sedangkan penerbangan internasional

sebesar 17 m²/pax dan tidak termasuk pada luas utilitas, sirkulasi dan ruang konsesi.

9. Pada pelayanan pada pengguna jasa bandar udara wajib menyediakan minimal 70% fasilitas pelayanan operasi dan maksimal 30% untuk pelayanan komersial dari keseluruhan luas pada terminal yang kemudian dikurangi juga dengan ruang utilitas dan sirkulasi bangunan sebesar 20%.
10. Dalam menentukan indikasi kapasitas di terminal bandar udara ketika jam sibuk dan kebutuhan awal yang diperkirakan dalam pengembangan fasilitas menggunakan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan dan pengoperasian (IAP4).

4. Kualitas Pelayanan

Perkembangan teknologi yang begitu pesat, membuat perusahaan berusaha untuk menciptakan berbagai macam cara yang dilakukan untuk mendapatkan pelanggan dan untuk mempertahankannya. Salah satu cara yang biasa digunakan perusahaan dalam mempertahankan kualitas yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan, sehingga dengan kualitas yang bagus pelanggan akan betah bahkan akan bertambah seiring dengan meningkatnya kualitas. Sehingga nantinya pelanggan akan merasa puas dan senang dengan kualitas yang kita berikan.

Menurut (Pranitasari & Prawira, 2020) kualitas jasa adalah suatu keadaan dimana pelanggan mengharapkan produk tersebut memenuhi keunggulan (*excellence*). Kualitas jasa sangat terfokus pada peningkatan pemenuhan yang berupa kebutuhan maupun keinginan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan secara konsisten dalam memenuhi kualitas kepada pelanggan.

Sedangkan menurut (Rohaeni & Marwa, 2018) menyatakan kualitas pelayanan itu merupakan terpenuhinya kebutuhan konsumen yang didasarkan kepada tingkat keunggulan dari produk dan jasa, sehingga diharapkan dapat memenuhi keinginan konsumen.

Dengan demikian pengertian kualitas pelayanan adalah hal yang paling dasar dilakukan ununtuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Sehingga perusahaan bisa dibilang baik dalam menyediakan barang ataupun pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan dari pelangganya. Bentuk kualitas produk, kinerja layanan yang baik dan dapat menjaga kepercayaan konsumen sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

B. Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan

Tabel II. 1 Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	HASIL
1.	Novita Pratiwi & You She Melly, (2020)	Pengaruh Kualitas - Petugas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Malang	Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan penumpang maskapai Batik Air di bandar udara Abdulrachman Salaeh Malam dipengaruhi oleh kualitas pelayanan petugas <i>check-in counter</i> . Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>check in counter</i> memiliki pengaruh yang tinggi terhadap tingkat kepuasan dari penumpang maskapai Batik Air dengan besaran n 84,3 % dan

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	HASIL
			sisanya sebesar 15,7 % yang memiliki pengaruh dari variabel lain di luar model penelitian ini.
2	Inneke Febryana Disastra & Gallis Nawang Ginusti, (2022)	Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh Pt Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dipengaruhi oleh proses pelayanan bagasi. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini yaitu nilai $14.843 > 1.985$. Pada penelitian ini didapat 0.692 untuk koefisien korelasi dan untuk koefisien determinan didapat sebesar 69,2%, dan sisanya dipengaruhi faktor lain sebesar 30,8%.
3	Salsabella Indah Widatin Ningrum, (2021)	Pengaruh Kinerja Personel <i>Ground Handling</i> Pt. Kokapura	Hasil yang dicapai dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja personel

NO	NAMA PENULIS	JUDUL	HASIL
		Dalam Menangani <i>Arrival Baggage</i>	ground handling mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang selain itu kepuasan penumpang dipengaruhi juga oleh pelayanan yang diberikan pihak ground handling kepada penumpang. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa kinerja personel ground handling PT. Kokapura mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebesar 45,4%. Sementara itu sisanya di pengaruhi faktor lain diluar penelitian.

(Sumber: Pengolahan Penulis 2023)