

PENGARUH PROSEDUR PELAKSANAAN SWEEPING BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

Rio Saputra, Anita Nur Masyi'ah
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090720@students.sttkd.ac.id, anita.nur@sttkd.ac.id

Abstract (English)

Baggage sweeping refers to the process of checking or controlling passenger baggage at Rahadi Oesman Ketapang Airport to ensure security and compliance with aviation regulations. This procedure involves the use of detection devices to check luggage from baggage that passes through the Rahadi Oesman Ketapang Airport security system. This research aims to determine the influence of the baggage sweeping procedures at Wings Air and also to find out how much influence the Wings Air baggage sweeping procedures have at Rahadi Oesman Ketapang Airport. This research was conducted from May 1 to July 7 2024. At Rahadi Oesman Ketapang Airport. This research uses a quantitative approach method, and the data source for this research is Wings Air airline passengers at Rahadi Oesman Ketapang Airport with a total of 99.9 which is rounded up to 100 samples. This data was collected by distributing questionnaires to one hundred passengers and this research data used simple linear regression analysis. The results of this research prove that there is a significant influence of the baggage sweeping procedure on the satisfaction of Wings Air airline passengers at Rahadi Oesman Ketapang Airport with the results of the coefficient of determination analysis of 55.5% and also a calculated t value of $11.059 >$ from the t table, namely 1.98472. So H_1 is accepted and H_0 is rejected, which means that there is a significant influence between the effect of baggage sweeping on passenger satisfaction.

Article History

Submitted: 2 July 2024
Accepted: 11 July 2024
Published: 12 July 2024

Key Words

Implementation
Procedure, Baggage
Sweeping, Passenger
Satisfaction

Abstrak (Indonesia)

*Sweeping bagasi mengacu pada proses pemeriksaan atau pengendalian bagasi penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang untuk memastikan keamanan dan kepatuhan terhadap peraturan penerbangan. Prosedur ini melibatkan penggunaan alat deteksi untuk memeriksa barang bawaan dari bagasi yang melewati sistem keamanan Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Prosedur Pelaksanaan *Sweeping* Bagasi pada Maskapai *Wings Air* dan juga untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Prosedur Pelaksanaan *Sweeping* Bagasi *Wings air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Mei hingga 7 Juli 2024. Pada Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dan sumber data penelitian ini yaitu para penumpang maskapai *wings air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dengan jumlah 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 sampel. Data ini dikumpulkan dengan cara penyebaran kuisioner pada seratus penumpang dan data peneliti ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara signifikan dari pengaruh prosedur pelaksanaan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai *wings air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dengan hasil analisis koefisien determinasi sebesar 55,5% dan juga nilai t hitung sebesar $11,059 >$ dari t tabel yaitu 1,98472. Maka H_1 diterima dan H_0 ditolak yang berarti adanya pengaruh signifikan antara pengaruh pelaksanaan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang.*

Sejarah Artikel

Submitted: 2 July 2024
Accepted: 11 July 2024
Published: 12 July 2024

Kata Kunci

Pelaksanaan Prosedur,
Sweeping Bagasi,
Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Menyatakan bahwa ICAO (*International Civil Aviation Organization*) dalam *annex 14* (1999), bandar udara adalah area tertentu didaratan ataupun perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan pengoperasian bandar udara) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Bandar udara ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu *landside* (sisi darat) dan *airside* (sisi udara). Untuk sisi darat (*landside*) meliputi terminal bandar udara (*concourse*), area parkir kendaraan, curb dan sistem akses untuk masuk ke terminal. Sedangkan di bagian sisi udara (*airside*) diantaranya landasan pacu (*runway*), area parkir pesawat (*apron*), landasan penghubung (*taxiway*), tempat parkir pesawat (*gate / parking stand*), hanggar, *air traffic controller*, *air rescue service* dan *fuel*.

Transportasi ini memiliki tingkat keamanan dan keselamatan yang tinggi. Seperti dikutip pada *Travel and Leisure*, badan transportasi Amerika Serikat (DOT) di tahun 2015 yang menyatakan bahwa transportasi udara merupakan moda transportasi teraman jika dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Transportasi udara ini juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Setiap perusahaan pastinya akan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk para pengguna jasa atau penumpang, salah satunya yaitu pelayanan *Sweeping Bagasi*. *Sweeping bagasi* menurut Webster Dictionary (Purba, 2018) merupakan kegiatan memindahkan barang bawaan penumpang jika berat dan ukuran melebihi aturan bagasi cabin yang telah ditetapkan serta barang-barang yang diizinkan diangkut oleh perusahaan penerbangan. Proses pelayanan prosedur *sweeping bagasi* ini menjadi kunci kelancaran perjalanan penumpang di pesawat. Penumpang juga akan puas jika layanan pembersihan bagasinya baik begitu pula sebaliknya. Kebutuhan transportasi masyarakat yang terus meningkat tidak terlepas dari keinginan mereka terhadap pilihan transportasi umum yang baik, cepat, dan nyaman. Maskapai juga harus mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan penumpangnya agar penumpang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai. Tingkat pelayanan suatu perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dalam meningkatkan kualitas layanannya, maka perusahaan senantiasa meningkatkan kualitas jasanya, termasuk dalam pelayanan di bandara atau biasa disebut dengan *ground handling*.

Menurut artikel *Ground Handling*, *Ground handling* sendiri merupakan pemberian jasa dari suatu rangkaian kegiatan penjualan jasa yang dilakukan oleh perusahaan penerbangan atau suatu usaha penunjang penerbangan yang aktivitas pelayanan jasanya dilakukan sebelum penerbangan (*preflight*) dan sesudah penerbangan (*post flight*). Setiap airline selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dalam penerbangan. Salah satunya maskapai yang terkenal yaitu *Wings Air*. *Wings Air* akan kesulitan dalam melakukan pelayanan tanpa adanya pihak ketiga yang membantu melancarkan jalannya kegiatan tersebut. Pihak ketiga yang dimaksud adalah perusahaan *Ground Handling* yang dimana menangani jasa transportasi udara. Perusahaan ini juga mempunyai strategi khusus yang berbeda dari perusahaan lain dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap penumpang. Tidak sedikit perusahaan penerbangan yang memberikan pelayanan dalam mengurus pelayanan di Bandar Udara kepada suatu perusahaan *Ground Handling*. Maskapai *Wings Air* saling bekerja sama untuk mempertahankan nama baik perusahaan. Mengenai keseimbangan antara jumlah penumpang dan bagasi yang diangkut oleh pesawat udara.

Penumpang yang berpergian juga harus memiliki syarat yaitu salah satunya memiliki tiket, baik itu dari penumpang *economy class* maupun *business class*, jika tidak ada tiket maka penumpang tidak bisa diberangkatkan. Untuk ketentuan berat bagasi pada kelas ekonomi maupun bisnis juga berbeda. Menurut sumber *Lion Air*, berat bagasi tercatat pada kelas ekonomi adalah 20kg dan berat bagasi tercatat pada kelas bisnis adalah 30kg, untuk berat bagasi cabin pada kelas ekonomi dan bisnis adalah sama yaitu tidak boleh melebihi 7kg. Penumpang juga harus mengetahui bahwa barang yang diangkut dalam compartment pesawat

Wings Air tidak boleh melebihi kapasitas bagasi yang telah ditentukan, jika melebihi dari batas yang ditentukan maka ada 2 kemungkinan yaitu pertama harus membayar kelebihan bagasi tersebut kepada maskapai dan kedua pada saat boarding petugas *boarding gate* yang akan melakukan *baggage sweeping*.

Peningkatan kualitas pelayanan penumpang merupakan salah satu cara tercapainya pelayanan yang baik untuk para pengguna jasa angkutan udara. Adapun keselamatan penerbangan merupakan hal yang sangat penting dalam pengoperasian pesawat terbang dan harus dipenuhi oleh airline tersebut. Bukan hanya itu, namun bagasi yang diangkut juga harus diperiksa keamanannya sehingga diperbolehkan diangkut kedalam pesawat udara. Salah satu faktor yang dapat mengurangi *safety* adalah terjadinya kelebihan bagasi yang dibawa dalam *compartement* pesawat maupun kedalam bagasi.

Menurut (Tjiptono, 2014) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, membelikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan (Dwijayanti, 2015).

Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Ketapang Kota Delta Pawan, Provinsi Kalimantan Barat. Bandar udara yang berjarak sekitar 5 kilometer dari pusat kota Ketapang ini adalah satu-satunya bandara yang ada di kabupaten yaitu kabupaten Ketapang. Waktu operasional bandara kelas tiga (*domestik*) ini adalah 7 jam (07.00 – 14.00) WIB. Luas terminal bandar udara Rahadi Oesman 571, 38 m². (Direktorat Jendral Perhubungan udara, 2006 - 2018). Selaku faktor pendorong di Kabupaten

Ketapang, transportasi udara ini menjadi jasa transportasi yang efisien untuk membuka wilayah terisolasi serta pula melayani daerah-daerah terpencil di Kabupaten Ketapang.

Maskapai penerbangan *Wings Air* merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penerbangan. Maskapai ini selalu setia dan memberikan layanan terbaik kepada penumpang serta melakukan perbaikan secara terus menerus untuk menjadi maskapai terbaik. Dengan pelayanan yang diberikan perusahaan, konsumen diharapkan untuk menjadi loyal dan lebih percaya untuk memilih jasa penerbangan yang terbaik. Pelayanan tersebut diberikan melalui petugas maskapai *Wings Air* salah satunya pada unit *Boarding Gate*.

Menurut Handoyo dan Sudibo (2011), *Boarding gate* adalah tempat pintu keluar menuju ke pesawat dan sebagai filter terakhir dari keberangkatan penumpang. *Boarding gate* mempunyai tugas yaitu *sweeping bagasi*, dimana jika ada penumpang yang membawa barang bagasi lebih maka petugas boarding yang menindak. Selama penulis melaksanakan *On The Job Training* di UPBU Rahardi Oesman Ketapang pada Maskapai *Wings Air*, penulis menemukan beberapa kendala saat dilakukan boarding. Kendala tersebut muncul dari penumpang itu sendiri.

Para penumpang tidak mau barang bawaannya di *sweeping* dengan berbagai macam alasan seperti contoh barang yang terdapat dalam koper merupakan barang elektronik, pecah belah, tidak mau menunggu di tempat pengambilan bagasi dan ada juga yang terburu-buru juga terdapat pada saat melakukan /penumpang datang terlambat dan barang bawaannya harus di *sweeping* oleh petugas, tapinya penumpang bersikeras tidak mau dilakukannya *sweeping* bagasi dengan dalih privasi orang harus dijaga karena terdapatnya dokumen penting ujar penumpang tersebut kepada petugas, kemudian ada juga waktu kejadian petugas pasasi dimarahin penumpang dikarenakan lamanya pelayanan prosedur *sweeping* bagasi yang dilakukan terhadap barang bawaannya penumpang, karena emosi dari pihak penumpang melakukan cek-cok dengan petugas tersebut, sampai-sampai membuat keributan di area

bandara, dari pihak *airline* langsung mengambil tindakan tegas dengan memberikan kompensasi sebagai bentuk tanggungjawab dan menegur karyawan pasasi karena juga telah melakukan kesalahan dalam melayanani penumpang yang melakukan *sweeping* bagasi dari pihak penumpang,serta banyak sekali alasan yang diutarakan oleh penumpang untuk menghindari *sweeping* bagasi tersebut.Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan peneliatan dengan judul “**PENGARUH PROSEDUR PELAKSANAAN SWEEPING BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG**”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah atau teknik yang digunakan untuk memperoleh data mengenai suatu objek dari suatu penelitan yang memiliki tujuan demi memecahkan suatu permasalahan.

A. Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis adalah menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan korelasi untuk mengetahui pengaruh pelayanan *sweeping* bagasi. Metode ini adalah metode penelitian yang dimana didalamnya menggunakan banyak angka.

Penelitian ini juga menguji hubungan antar variabel, menentukan kausalitas dan variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai *prediktif*. Objek yang digunakan adalah penumpang yang mendapati pelayanan *sweeping* bagasi dan objek yang dipilih tersebutlah yang diberikan *kuisisioner* yang nantinya akan diisi dan data akan diperoleh, dianalisis menggunakan program SPSS. Korelasi sendiri berarti hubungan timbal balik atau sebab akibatdimana untuk mengetahui sejauh mana hubungan antar dua variabel atau lebih.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Sedangkan data yang diambil berasal dari data hasil jawaban *kuisisioner* yang diberikan kepada seluruh penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang yang menggunakan Maskapai *Wings Air*. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan mulai tanggal 1 Mei hingga 7 Juli 2024.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh ataupun dikumpulkan oleh peneliti secara langsung oleh sumber datanya, yang dimana data tersebut harus *up to date* atau data terbaru atau data asli. Demi mendapatkan data ini, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Menurut Sugiyono (2016) teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer terfokus pada penyebaran *kuisisioner*.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi menurut Arikunto (2017) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.. Populasi yang dimaksud adalah seluruh penumpang yang menggunakan maskapai *Wings Air* yang terkena *sweeping* dengan jumlah 1500 penumpang / 2 bulan

mulai dari bulan mei hingga juli.

2. Sampel

Sampel menurut Arikunto (2019) yang menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dimana jika populasitersebut banyak, peneliti tidak akan meneliti seluruhnya karena keterbatasan waktu, tenaga dan pikiran. Maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sample dengan rumus Slovin, yaitu:

Keterangan:

n = Sampel N = Populasi

e = Tarif kesalahan atau nilai

Berdasarkan rumus diatas jumlah sampel untuk dapat mewakili penelitian ini adalah 100 sampel.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability Sampling. Menurut Sugiyono (2017) Nonprobability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang dan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untukdipilih menjadi sampel. Kriteria yang digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang terkena *sweeping* bagasi di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Selanjutnya dari penyusunan instrumen adalah variabel – variabel penelitian. Yaitu segalasesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut dan kemudianditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini instrumen penelitian menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud dengan skala *Likert* adalah sebagai berikut: skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsiseseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 3.1 Skala Likert

Pertanyaan/Pernyataan	Kode	Skor
Sangat Setuju(ST)	SS	4
Setuju(S)	S	3
Tidak Setuju(TS)	TS	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	STS	1

Sumber : Mulyatiningsih(2012)

F. Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara

data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dengan pengukuran menggunakan *degree of freedom* (df) $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk uji reliabilitas digunakan metode teknik perhitungan reliabilitas yaitu *metode internal consistency reliability* dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* (α), hal ini sesuai dengan tujuan test yang bermaksud menguji konsistensi item-item dalam instrument penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

2. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan yaitu H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Uji signifikan terhadap hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan uji t . Uji (t -test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ ataupun skor sig. $< 0,05$ artinya H_0 ditolak
Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ ataupun skor sig. $> 0,05$ artinya H_0 diterima

Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Pengujian *hipotesis* ini untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen (X) yaitu pelayanan *sweeping* bagasi, terhadap kepuasan penumpang (Y).

b. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2017) Regresi yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut menurut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Penumpang

a = Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, dan bila $b (-)$ maka terjadi penurunan.

X = Pelayanan *Sweeping* Bagasi =
Error / Standar kesalahan

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis Koefisien determinasi adalah ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis *regresi* dengan data

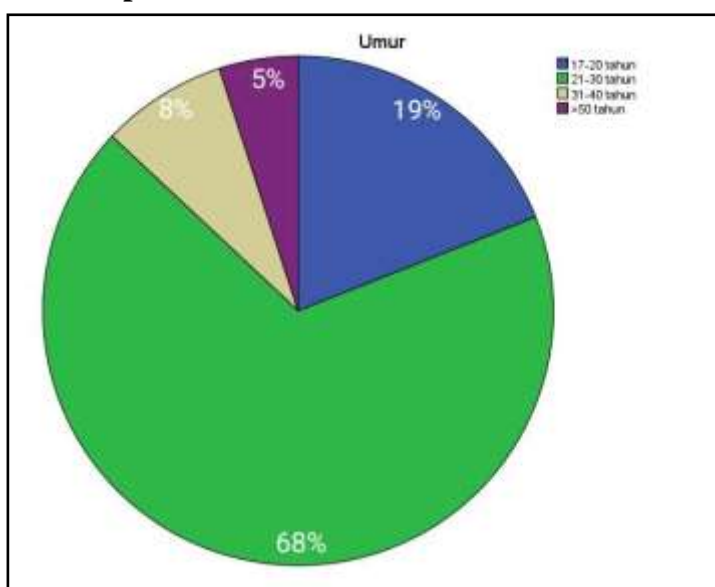
sampel. Apabila nilai *koefisien* korelasi sudah diketahui, maka *koefisien determinasi* dapat diperoleh yaitu dengan caramengkuadratkannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Penelitian dibawah ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis regresi sederhana, untuk memahami ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas, baik secara bersama – sama maupun individual. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel. Untuk variabel independen adalah pelaksanaan. Sementara untuk variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Pengambilan data yang dilakukan yaitu dengan penyebaran kuisioner atau angket yang akan diisi oleh responden. Berikut adalah hasil penelitian :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

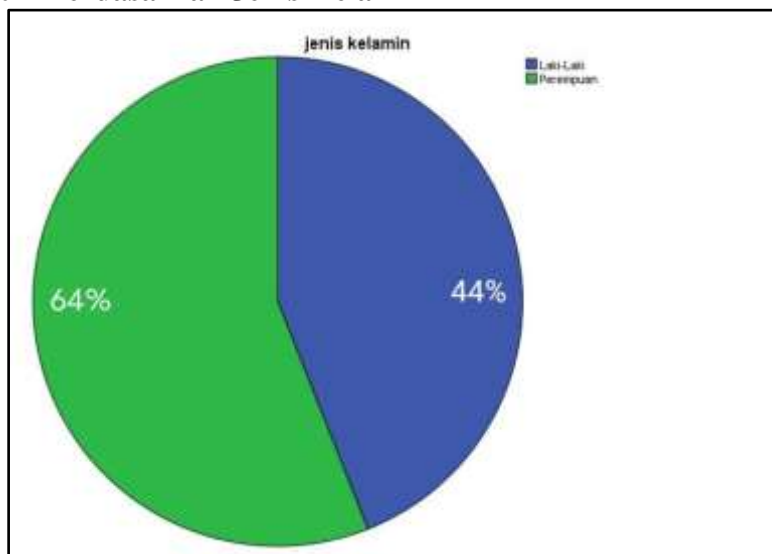


Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 4.1 diatas membuktikan bahwa responden terbanyak diisi oleh usia 21 sampai 30 tahun sebanyak 68% responden dan diurutan kedua diisi dengan usia 17 sampai 20 tahun sebanyak 19% responden, serta diurutan ketiga diisi oleh usia 31 sampai 40 tahun sebanyak 8% responden dan yang terakhir diisi oleh usia 50 tahun keatas sebanyak 5% responden.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

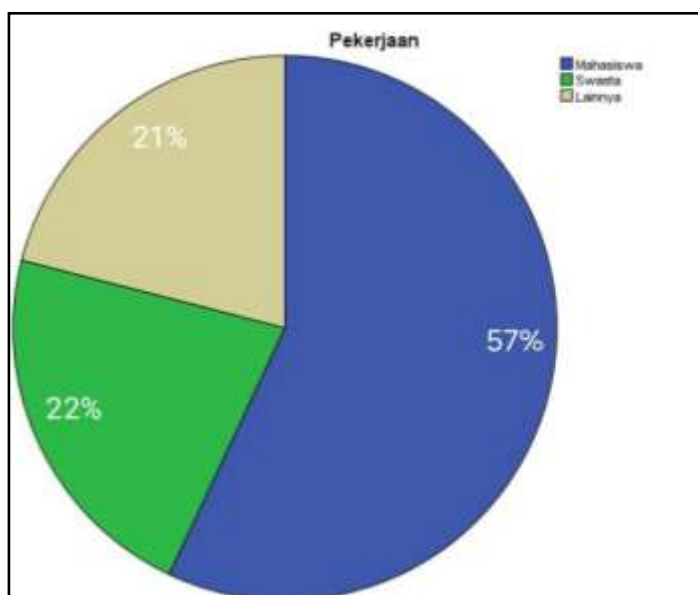


Gambar 4.2 Karakteristik Berdsarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 4.2 diatas membuktikan bahwa kuisisioner tersebut dibagi menjadi 2 gender yakni laki – laki dan perempuan. Lalu peneliti mengumpulkan data dimana hasil responden tersebut yang terbanyak adalah perempuan dengan persentase 56% atau 56 responden. Sedangkan laki – laki adalah 44% atau 44 responden.

3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang bekerja menjadi mahasiswa masih dengan jumlah yang terbanyak dengan angka 57% responden, dan diikuti pekerja swasta dengan jumlah 22% responden serta pekerja

lainnya dengan jumlah 21% responden.

B. Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Uji ini dipakai untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisisioner. Berikut adalah hasil uji validitas X dan Y :

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pelaksanaan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X.P1	0,819	0,195	Valid
X.P2	0,836	0,195	Valid
X.P3	0,768	0,195	Valid
X.P4	0,762	0,195	Valid
X.P5	0,717	0,195	Valid
X.P6	0,600	0,195	Valid
X.P7	0,794	0,195	Valid
X.P8	0,763	0,195	Valid

Sumber : data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistic Viewer*

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.P1	0,678	0,195	Valid
Y.P2	0,791	0,195	Valid
Y.P3	0,661	0,195	Valid
Y.P4	0,698	0,195	Valid
Y.P5	0,777	0,195	Valid
Y.P6	0,811	0,195	Valid

Sumber : data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistic Viewer*

Hasil uji validitas dari Pelaksanaan dan Kepuasan Penumpang diatas berdasarkan tabel dikatakan valid karena nilai signifikansinya melebihi r tabel yaitu 0,195.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang akan membuktikan seberapa jauh sebuah item atau instrumen dapat diandalkan. Agar mengetahui andal atau tidaknya sebuah item yaitu lewat koefisien reliabel. Jika hasil pernyataan melebihi 0,06 maka dikatakan reliabel, sebaliknya apabila kurang dari 0,06 maka dikatakan tidak reliabel.

Berikut adalah hasil reliabel dengan variabel pelaksanaan dan kepuasan

penumpang.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	0,787	0,06	Reliabel
Y	0,796	0,06	Reliabel

Sumber : data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistic Viewer*

2. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji T(Parsial)

Merupakan uji yang dipergunakan untuk memahami juga melihat adanya atau tidaknya variabel independent secara parsial pada variabel bebas. Dibawah ini merupakan hasil uji T :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.693	1.245		4.571	.000
	total_x	.515	.047	.745	11.059	.000

a. Dependent Variable: total_y

Sumber : data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistic Viewer*

Berdasarkan nilai signifikan diatas maka hasil uji T secara individual yaitu :

b. Variabel Pelaksanaan (X)

Dilihat dari nilai signifikan untuk pengaruh Pelaksanaan terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $11,059 > t$ tabel 1,98472, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh Pelaksanaan terhadap Kepuasan Penumpang.

c. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linier sederhana adalah suatu bentuk persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas(x) dengan satu variabel tak bebas(y), yang biasanya digambarkan dengan garis lurus. Tujuan dari regresi sederhana adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Kemudian didapatkan sebuah persamaan seperti dibawah ini :

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.693	1.245		4.571	.000
	total_x	.515	.047	.745	11.059	.000

a. Dependent Variable: total_y

Pada tabel output di atas, diketahui nilai koefisien dari persamaan regresi. Dalam penelitian ini, digunakan persamaannya sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Pelaksanaan

Y = Kepuasan Penumpang

Dari tabel output hasil persamaan regresi linier sederhana coefficientsa didapatkan persamaan regresi berikut:

$$Y = 5,693 + 0,515 X$$

d. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Hasil ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel X (Pelaksanaan) dan Y (Kepuasan Penumpang). Peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistic Viewer.

Uji Koefisien Determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Dibawah ini adalah hasil uji determinasi :

Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.551	2.392

a. Predictors: (Constant), total_x

Berdasarkan nilai output diatas diketahui nilai R Square adalah 0,555. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X (Pelaksanaan) terhadap Y (Kepuasan Penumpang) adalah sebesar 55,5% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil regresi linear sederhana tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Pengaruh prosedur pelaksanaan *sweeping* bagasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai *wings* air

Dari koefisien – koefisien persamaan regresi sederhana diatas, dapat diketahui t hitung sebanyak $4,571 > t$ tabel yaitu $1,98472$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Hasil penelitian ini juga signifikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muisarah Tri(2019), Lucia Inki Ade(2019), Purba(2018) yang mengatakan pelaksanaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil ini membuktikan indikator pelaksanaan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, yang berarti memberikan dampak positif terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Dapat diartikan bahwa penelitian ini memberikan gambaran bahwa prosedur *sweeping* bagasi berperan penting dalam memberikan kelancaran perjalanan penumpang dan berdampak terhadap kepuasan penumpang.

Sweeping bagasi melakukan pengecekan dan pemindahan barang bawaan para penumpang yang melebihi ketentuan yang telah ditetapkan oleh maskapai wings air. Prosedur *sweeping* bagasi ini biasanya dilakukan oleh petugas boarding gate untuk memberikan kenyamanan dalam sebuah penerbangan. Pelaksanaan merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya(Westra:2018).

2. Seberapa besar pengaruh prosedur pelaksanaan *sweeping* bagasi pada maskapai *wings* air

Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa prosedur pelaksanaan *sweeping* bagasi dimaskapai *Wings Air* Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berikut hasil dari pengaruh tersebut:

1. Dari uji R Square didapatkan nilai R Square sebesar $0,555$ ($55,5\%$) yang menunjukkan bahwa variabel independen (Pelaksanaan) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang) sebesar $55,5\%$, sedangkan $44,5\%$ dipengaruhi oleh variabel yang lain.
2. Hasil dari uji T didapatkan dengan t hitung $> t$ tabel ($11,059 > 1,98472$) maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, sedangkan dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan antara pelaksanaan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang.

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa prosedur *sweeping* bagasi dimaskapai *Wings Air* Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang memiliki pengaruhnya sebesar $55,5\%$ menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan penumpang dipengaruhi oleh bagaimana pelaksanaan prosedur *sweeping* bagasi dilakukan. Hal ini juga didukung dengan kepuasan yang didasarkan oleh rasa bahagia maupun kecewa individu yang timbul sebagai tanggapan atas harapan mereka setelah membandingkan persepsi penyediaan layanan dan kesan dari kinerja(Rahmawati, 2022). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan prediksi harapan maupun kekecewaan dari pelanggan terhadap apa yang terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas yang telah dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Pelaksanaan Prosedur *Sweeping* Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan antara pelaksanaan prosedur *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang yang di hasil dari uji T didapatkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,059 > 1,98472$) maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, sedangkan dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan antara pelaksanaan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang.
2. Kontribusi pelaksanaan terhadap kepuasan yang dihasilkan dari uji R Square didapatkan nilai R Square sebesar 0,555 (55,5%) yang menunjukkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) sebesar 55,5%, sedangkan 44,5% dipengaruhi oleh variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Suharto, 2009. *Ground Handling*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance)* terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung, *Jurnal Manajemen*. Vol. 15 No.2.
- Aviasi, STP. 2013. Sist Darat. <http://lalugroupaviasi.blogspot.com/2013/11/sisi-darat>
- Dharasta, You She, T. Anton 2016. Pelaksanaan *Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang*. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*,3(1): 25-35
- Firmansyah, M. 2017. *Perencanaan Sistem Penanganan Bagasi Pada Terminal LADi Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Jakarta*. *Jurnal Penelaian Gapura Tentang Kami* Penanganan bagasi. Diambil kembali dari <http://www.gapura.id/tentang-kami/lang=id>
- Indozone.id.2019.*Yuk Kenali Bagian-bagian Bandara Beserta Fungsinya* [https://www.indozone id news Aqs79k yuk-kenali-bagian-bagian-bandara beserta fungsinya read-all](https://www.indozone.id/news/Aqs79k-yuk-kenali-bagian-bagian-bandara-beserta-fungsinya-read-all)
- Indriantoro, Nur Dan Supomo, Bambang, 2012. *Metodelogi Penelitin Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: Alfabeta
- Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA*. Vol. 41 No. 1, 19-28. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Mardoko, Arman, 2015. *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju Jakarta*.
- Martono. 2011. *HUKUM ANGKUTAN UDARA*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Masrifah, Siti. 2012. *Tanggung Jawab Layanan Bagasi (Baggage Handling) Pada penumpang maskapai Citilink*.
- Oktayaninoor, Suci. 2021. *Analisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia PT. Garuda Angkasa di Yogyakarta International Airport*. *Skripsi. Program Diploma IV Manajemen Transportasi Udara*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, *Penyelenggaraan Angkutan Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011. *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*.
- Peraturan Pemerintah Perhubungan Nomor 3 Tahun 2000, *Angkutan Udara*

- Prastya, Ocea. 2011. *Prosedur Penanganan Bagasi Penumpang*
<https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2011/04/18/prosedurpenanganan-an-bagasi-penumpang>
- Purba, Fauzi Harry Hasim, Jelly Leviza, & Yefrizawati. 2016. *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (Studi Pada Pt. GarudaIndonesia Airlines Medan)*. USU Law Journal. Vol. 4 No. 2. 142-152.
- Sugiyono, 2017. *Metode Analisis Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*
Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Populasi Dan Sampel*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Ed. 3, Bandung: Alfabeta Undang- undang Nomor 1 Tahun 2009, Penerbangan.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P 2021. *Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim*. Jurnal Penelitian
- Yuliana, Dina, 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara Bandung*. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA, Vol. 40 No. 4, 235-250