

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PT. CITILINK INDONESIA DI BANDAR UDARA HALIM
PERDANA KUSUMA TAHUN 2018**

**Oleh Haerawan, M.T.I.
Dosen Politeknik Tunas Pemuda Tangerang**

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: 1. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *lost and found* Pada PT. Citilink Indonesia karena temuan *missing baggage*, 2. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Lost And Found* Pada PT. Citilink Indonesia karena temuan *damage baggage*, 3. Kelalaian petugas porter dalam penanganan bagasi yang menyebabkan *missing baggage* dan *damage baggage* di unit *lost and found* PT. Citilink Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan jasa PT. Citilink Indonesia. Sumber data penelitian yaitu primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu kuesioner. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions*).

Hasil penelitian adalah 1. Hasil analisis mengenai kualitas pelayanan dari bobot skor tertinggi 262 (4.2), yaitu karyawan *lost and found* selalu siap merespon permintaan pelanggan dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, 2. Hasil analisis mengenai Kepuasan Pelanggan dari bobot skor tertinggi sebanyak 270 (4.3), yaitu terletak pada pernyataan yang menyatakan bahwa kerapihan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya.

Kata Kunci : Persepsi Konsumen dan Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Lost and found atau *baggage service* adalah unit layanan pada *post flight service* yang disiapkan oleh *airlines* atau *ground handling* di terminal kedatangan untuk memberikan pelayanan kepada para penumpang yang baru saja *landing* di bandara terkait dengan bagasi.

Petugas unit *lost and found* merupakan yang paling sering menerima keluhan dari penumpang terkait dengan kehilangan atau kerusakan bagasi. Bagasi yang hilang didefinisikan sebagai bagasi yang tidak dapat ditemukan dan akan dikirimkan ke penumpang setibanya di tujuan akhir, kesalahan bagasi hilang bisa disebabkan karena salah tujuan, label bagasi copot atau *baggage tagging* yang kurang tepat, *over cared* atau salah memindahkan bagasi yang seharusnya masuk ke dalam *baggage holder* yang ditetapkan tetapi masuk ke *baggage holder* lain. Jika hal ini terjadi maka penumpang harus segera melapor kepada petugas *lost and found* untuk dibuatkan surat berupa PIR (*Property Irregularity Report*) agar segera diproses.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji dengan mengambil judul sebagai berikut “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOST AND FOUND TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PT. CITILINK INDONESIA DI BANDAR UDARA HALIM PERDANA KUSUMA TAHUN 2018**”

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Adanya temuan *missing baggage* di unit *lost and found* PT. Citilink Indonesia.
2. Adanya temuan *damage baggage* di unit *lost and found* PT. Citilink Indonesia.
3. Adanya kelalaian petugas porter dalam penanganan bagasi yang menyebabkan *missing baggage* dan *damage baggage* di unit *lost and found* PT. Citilink Indonesia.

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Suharto Abdul Majid, (2013 p. 35)** Pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

Menurut **Kotler** dalam **Sopiah dan Etta, (2013 p. 99)** merumuskan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Perspektif Kualitas Pelayanan

Menurut **Kotler** dalam buku **Sopiah dan Etta, (2013 p. 99)** merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun kelima macam perspektif kualitas pelayanan adalah :

a. Pendekatan (*transcendental*)

Dalam pendekatan ini kualitas di pandang sebagai keunggulan bawaan, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit di definisikan dan di operasionalkan.

b. Pendekatan berbasis produk

Pendekatan ini menanggapi bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuatitatifkan dan dapat diukur.

c. Pendekatan berbasi pengguna

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang.

d. Pendekatan berbasi nilai

Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli.

Kajian Hasil-hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan masukan serta pengkajian yang terkait dengan penelitian ini. Maka dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut :

1. Fony Pangandaheng (2015), Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu, Kualitas Layanan (X1), Citra Perusahaan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y1), Loyalitas Pelanggan (Y2), Hasil dari penelitian ini adalah ada efek positif yang signifikan antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan tetapi tidak berpengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kusumasitta (2014), Relevansi Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi pengunjung museum di taman mini Indonesia indah, Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuaan pelanggan mueseum di taman mini Indonesia indah.

- Aleksandra Gulc (2017), Model and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service, Service Quality Models and Methods (X), Logistic Service Quality (Y), Hasil penelitian ini adalah tinjauan literatur tentang kualitas layanan terutama di sektor logistik menunjukkan bahwa subjek ini masih mutakhir.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis rumusan masalah penelitian, belum merupakan jawaban yang empiris. Dalam penelitian ini peneliti menentukan hipotesis adalah adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Citilink Indonesia di Bandar udara Halim Perdana Kusuma tahun 2018.

METODOLOGI PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian kualitas pelayanan *lost and found* PT Citilink yang berlokasi di Bandar Udara Halim Perdana Kusuma, Jakarta Timur, DKI Jakarta 13610.

Menurut **Sugiyono, (2017 p. 81)** dalam buku metodologi penelitian , sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *Probability Sampling* yaitu *Proportionate Stratified Random Sampling* dengan menggunakan rumus *slovin*. Menurut Sugiyono *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pernyataan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Serta merupakan teknik pengumpulan data yang telah efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden cukup besar dan terbesar di wilayahnya yang luas.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan kuesioner yang bersifat tertutup dimana daftar pertanyaan ditanggapi langsung oleh responden sendiri dengan memilih jawaban yang sudah tersedia dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lain selain jawaban yang sudah ditetapkan.

Alasan penggunaan kuesioner dalam penelitian ini karena kuesioner tidak menemukan biaya yang relatif mahal dan dapat dilakukan terhadap subyek yang jumlahnya banyak.

Analisis data adalah cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data juga dilakukan untuk mengolah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan.

1. Koefisien Korelasi

Menurut **Sugiyono (2016, p.212)** “Korelasi adalah angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih.” Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuatnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi.

2. Analisis Koefisien Penentu

Analisis koefisien penentu digunakan untuk mengetahui tingkat kontribusi ketersediaan peralatan bongkar muat sebagai variabel X yang mempengaruhi distribusi barang sebagai variabel Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Sederhana

Menurut (**Riduwan, 2009 p. 148**) kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Regresi Linier Sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) . karena ada perbedaan yang mendasar dari analisis regresi dan analisis korelasi. Pada dasarnya analisis regresi dan analisis korelasi keduanya punya hubungan yang sangat kuat dan mempunyai keeratan. Setiap analisis regresi otomatis ada analisis korelasinya, tetapi sebaliknya analisis korelasi belum tentu diuji regresi atau diteruskan dengan analisis regresi.

Rumusan Regresi Linier Sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Berdasarkan analisa data yang menggunakan perhitungan regresi sederhana dengan menggunakan program IBM Stastuttical for product and Service Solution (SPSS) versi 24.0 , maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel. 1

Analisis Regresi Linier Sederhana

| Model | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | 14,473 | 2,248 | | 6,439 | ,000 |
| 1 | Kualitas Pelayanan | ,687 | ,056 | ,845 | 12,217 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil SPSS ver. 24.0 – Diolah Penulis

Berdasarkan dari tabel diatas, dapat dilihat nilai a sebagai konstanta sebesar 14,473 dan untuk nilai b sebesar 0,687. Sehingga ditemukan persamaan regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = 14,473 + 0,687 X$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

- a. Nilai konstanta sebesar 14,473 artinya Kualitas Pelayanan PT Citilink Indonesia sebesar 14,473 satuan, dengan asumsi kualitas pelayanan di unit *Lost and Found* dalam keadaan konstan atau tetap.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 0,687. Hasil ini membuktikan bahwa Kepuasan Pelanggan akan meningkat 0,687%, jika kualitas pelayanan di unit *Lost and Found* 1%. Koefisien bernilai positif antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Citilink Indonesia di Bandar udara Halim Perdana Kusuma tahun 2018.

Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui tolak ukur untuk menilai kedekatan pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y), maka dapat dilihat dari table berikut :

Tabel. 2
Koefisien Korelasi

| | | Kepuasan Pelanggan (Y) | Kualitas Pelayanan (X) |
|--------------------|---------------------|------------------------|------------------------|
| Kepuasan Pelanggan | Pearson Correlation | 1 | ,845** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 |
| | N | 62 | 62 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | ,845** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | |
| | N | 62 | 62 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil SPSS Ver. 24.0 – Diolah Penulis

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat koefisien korelasi (r) dari adanya hubungan kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar $r = 0,845$.

1. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel. 3

Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,845 ^a | ,713 | ,709 | 313,103 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil SPSS ver. 24.0 diolah Penulis

Rumus Perhitungan Koefisien Determinasi :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Sumber : Sugiyono (2016 : 215)

Keterangan :

KP = Nilai koefisien determinan/penentu

r = Nilai koefisien

Hasil perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{KP} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,845)^2 \times 100\% \\ &= 0,714 \times 100\% \\ &= 71,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan pengolahan data primer tersebut dapat diketahui nilai koefisien determinasi yang dapat digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi variabel independent dalam menjelaskan variabel dependent.

Nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,713 menunjukkan bahwa 71,4% Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 28,6% (100% - 71,4%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Citilink Indonesia.

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh positif antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan terbukti benar.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari analisis dan pembahasan dari bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan *lost and found* terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT Citilink Indonesi di bandar udara Halim Perdana Kusuma tahun 2018 adalah :

1. Berdasarkan hasil analisis mengenai kualitas pelayanan dari bobot skor tertinggi 262 (4.2), yaitu karyawan *lost and found* selalu siap merespon permintaan pelanggan dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
2. Hasil analisis mengenai Kepuasan Pelanggan dari bobot skor tertinggi sebanyak 270 (4.3), yaitu terletak pada pernyataan yang menyatakan bahwa kerapihan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya.
3. $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $12,254 > 1,295$ karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Abdul Majid, Suharto 2013. Customer service Dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Aleksandra Gulc, 2017. Model and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, volume 7 No. 1 tahun 2014
- Daryanto, 2014. Pembelajaran Tematik, Terpadu, Terintegrasi (Kurikulum 2013). Jogjakarta: Gava Media.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup. Yogyakarta. Andi.
- Fony Pangandaheng. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu
- Gunawan, Herry. 2015. Pengantar Transportasi dan Logistik. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Kusumasitta. 2014. Relevansi Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bagi pengunjung museum di taman mini Indonesia indah
- Muljadi, A.J, Sihombing, Sarinah. 2014. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Riduwan. 2009. Skala Pengukur Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2016. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif bandung: Alfabeta
- Tjiptono and Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset. Yogyakarta.