

Pengaruh Motivasi Kerja PT. Gapura Angkasa Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

Bintang Akbar Maulana¹ Nuning Agustina Ambarsari²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: bintangam50@gmail.com¹

Abstrak

Kualitas pelayanan berarti tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Yang mana ini berarti bahwa perusahaan dapat dikatakan mampu menyediakan produk baik barang ataupun jasa, jika sesuai dengan keinginan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan produk serta pelayanan perusahaan, berarti kualitas pelayanan dikatakan baik. Kinerja pelayanan kebandarudaraan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga bandar udara mampu bersaing dalam kancah regional dengan menghasilkan produk pelayanan bermutu dan biaya relatif terjangkau oleh para pengguna jasa. penulis tertarik mengambil judul "Pengaruh Motivasi Kerja Gapura Angkasa Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang". memiliki rumusan masalah Apakah motivasi kerja Gapura Angkasa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif atau metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *potivisme*. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer data yang di dapat dari karyawan PT. Gapura Angkasa yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan, tentang variabel penelitian yang meliputi variabel Motivasi Kerja dan variabel Kualitas pelayanan penumpang. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel motivasi kerja (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan kepada penumpang (Y) dan sumbangan antara variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan penumpang memberikan kontribusi sebesar R square terdapat angka 0,126 artinya bahwa variabel motivasi kerja (X) memberikan kontribusi sebesar 0,126 atau 12,6% terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Penumpang, PT. Gapura Angkasa.

Abstract

*Service quality means the level of service related to customer expectations and needs. Which means that the company can be said to be able to provide products, both goods and services, if it is in accordance with the wishes of the customer. If the customer is satisfied with the company's products and services, it means that the quality of service is said to be good. The performance of airport services needs to improve the quality of services that are effective and efficient, so that airports are able to compete in the regional arena by producing quality service products and relatively affordable costs for service users. The author is interested in taking the title "The Effect of Gapura Angkasa's Work Motivation on the Quality of Passenger Service at Ahmad Yani International Airport, Semarang". has a problem formulation Does Gapura Angkasa's work motivation affect the quality of passenger service at Ahmad Yani International Airport, Semarang. This research uses quantitative methods or research methods based on the philosophy of *potivism*. The data sources used are primary data and secondary data, primary data data obtained from employees of PT. Gapura Angkasa were asked for responses through a questionnaire that was given, regarding research variables which included work motivation variables and passenger service quality variables. Based on the data analysis carried out, it was concluded that the work motivation variable (X) had a significant effect on the variable quality of service to passengers (Y) and the contribution between the work motivation variable on the quality of passenger service contributed to R square there was a number 0.126, meaning that the work motivation variable (X) contributed 0.126 or 12.6% to the quality of service to passengers.*

Keywords: Work Motivation, Passenger Service Quality, PT. Space Gate.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Kinerja pelayanan kebandarudaraan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga bandar udara mampu bersaing dalam kancah regional dengan menghasilkan produk pelayanan bermutu dan biaya relatif terjangkau oleh para pengguna jasa. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan terutama motivasi kerja pegawai PT.Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan sebagai pelaksana pelayanan pengguna jasa bandara, dibutuhkan SDM yang memiliki motivasi kerja yang baik, sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja sesuai standar kualitas mutu pelayanan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti "Pengaruh Motivasi Kerja Gapura Angkasa Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang".

Kualitas Pelayanan

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armisted dan Clark (1999: 56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

Motivasi Kerja

Anoraga (2014) motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat dorongan kerja. Menurut Hasibuan (2015), motivasi berasal dari kata lain *Movere* yang berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegiatan kegairahan kerja seseorang agar seseorang mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Bandar Udara

Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Gapura Angkasa

Gapura adalah perusahaan paungan yang di dirikan oleh tiga BUMN yaitu PT Garuda Indonesia (persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (persero) dan PT Angkasa Pura II (persero) pada tanggal 26 Januari 1998, bergerak di bidang usaha jasa ground handling dan kegiatan usaha lainnya yang menunjang usaha penerbangan di bandar udara.

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani

Bandar Udara Internasional Ahmad Yani adalah bandar udara yang terletak di Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Nama bandara ini diambil dari salah satu nama pahlawan revolusi Indonesia, Ahmad Yani. Peresmian menjadi bandara internasional berlangsung dalam penerbangan perdana Garuda Indonesia ke Singapura bulan Maret 2004.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket). Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap karyawan PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang pada bulan Agustus Tahun 2021. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reabilitas, uji signifikansi (uji t), dan uji koefisien determinasi (uji R²).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Hasil uji validitas pengaruh motivasi kerja gapura angkasa terhadap kualitas pelayanan penumpang di bandar udara internasional ahmad yani semarang diperoleh data yang menyatakan bahwa 15 item pernyataan yang diberikan kepada 50 responden menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu **0,300** sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran sama. Hasil uji reliabilitas pengaruh motivasi kerja gapura angkasa terhadap kualitas pelayanan penumpang di bandar udara internasional ahmad yani semarang menghasilkan data yang menyatakan bahwa pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada 50 responden dikatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha lebih tinggi dari 0,60.

Uji Signifikan (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen. Dimana dalam penelitian ini variabel X Motivasi kerja terhadap variabel Y kualitas pelayanan kepada penumpang. disimpulkan bahwa hasil uji t dalam penelitian ini dengan membandingkan t hitung dan t tabel atau membandingkan nilai sig dan 0,05. Dimana nilai t hitung $2,628 > t$ tabel $1,677$ atau nilai sig $0,012 < 0,050$ yang artinya H_0 diterima terdapat pengaruh variabel motivasi kerja secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan kepada penumpang.

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Motivasi kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,126 artinya bahwa variabel motivasi kerja (X) memberikan kontribusi sebesar 0,126 atau 12,6% terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, sisanya 87,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian ini.

Pembahasan

Dalam penelitian ini motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang, hal ini menunjukkan keinginan yang timbul dari dalam diri karyawan

untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan prosedur perusahaan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat baik yang diberikan karyawan kepada penumpang. Hal ini sesuai dengan kuesioner yang telah diisi oleh responden atau karyawan untuk mengetahui motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Motivasi kerja harus diterapkan oleh setiap karyawan untuk dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan prosedur perusahaan. Faktor-faktor yang mendukung motivasi kerja terbentuk di dalam diri seorang karyawan dapat berupa kebutuhan, tujuan, sikap dan kemampuan serta faktor upah atau gaji, sesama karyawan yang membuat motivasi karyawan meningkat atau menurun. Dalam penelitian ini menghasilkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang, jika seorang karyawan memiliki motivasi akan pekerjaannya dalam pemberian jasa yang baik maka kualitas pelayanan yang diberikan baik kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

KESIMPULAN

Nilai t hitung $2,628 > t$ tabel $1,677$ atau nilai sig $0,012 < 0,050$ yang artinya H_0 diterima terdapat pengaruh variabel motivasi kerja secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan kepada penumpang. Nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka $0,126$ artinya bahwa variabel motivasi kerja (X) memberikan kontribusi sebesar $0,126$ atau $12,6\%$ terhadap kualitas pelayanan kepada penumpang.

Saran dalam penelitian ini adalah: Bagi perusahaan, dengan mengetahui motivasi kerja karyawan diharapkan perusahaan lebih meningkatkan dan menjalankan perannya. Hal ini agar karyawan dapat termotivasi dalam melakukan pekerjaannya sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat baik dalam melayani penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, karena semakin baik kinerja dari karyawan maka akan berpengaruh baik pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kerja Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Amstrong, M dan Baron A. 2018. *Performance Management-The New Realistis*. London: Institute of Personnel Development.
- Arikunto. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Esisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edy Sutrisno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetak Ke Enam*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Efendi. 2014. *Sumber Daya Manusia (212-09)*
- Haris, M. 2010. *Konsep dan Karakteristik Berbasis Kompetensi*. Yogyakarta: Universitas Islam Sunan Kalijaga.
- Harisson dan Hubard. 1998. *Manajemen Kinerja (2007-279)*
- Harjanto. 2012. *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kreitner, Kinicki. 2011. *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw-Hill.
- Kreitner, Kinicki. 2013. *Perilaku Organisasi Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksmi Riani. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, Anwar. 2015. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Marihot, Tua Effendi. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Mathis, RL & Jackson. 2012. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angela. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univeristy Press.
- Ndraha. 2017. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Payaman J. Simanjuntak. 2017. *Manajemen dan Evaluasi Kerja (Edisi 3)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Prawirosentono, Suryadi. 2010. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Robbins dan Judge dalam Pabundu Tika. 2011. *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins SP dalam Darmawan. 2016. *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Hanry. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sherman Ghones. 2007. *Manajemen Kinerja Karyawan*
- Spencer, Lyle M. 2013. *Competence Work: Model for Superior Performance*. Inc: John Willey and Sons
- Stewart, Ailee Mitchell. 2017. *Empowering People Cetakan Kedelapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Ulrich, Dave. 2018. *Human Resource Champion*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Wibowo. 2015. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wood, Wallace, Zeffane. 2011. *Organizational Behavior A Global Perspective*. Australia: John Willey & Sons.
- Yoyo Sudaryo, dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.