

PENGARUH PENANGANAN KEAMANAN DAN PENANGANAN KENYAMANAN *GROUND HANDLING* PADA PT. KOKAPURA TERHADAP KOMITMEN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK (BIL)

Nerys L Tarigan
STIE IEU Yogyakarta

Abstrak

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah menguji pengaruh penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan *ground handling* terhadap komitmen penumpang PT.Kokapura di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL). Populasi yang akan diteliti adalah penumpang di Bandara Internasional Lombok yang menggunakan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis data diketahui penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan *ground handling* pada PT.Kokapura berpengaruh terhadap komitmen penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).

Kata Kunci: Penanganan keamanan, penanganan kenyamanan, komitmen

PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan dalam dunia teknologi informasi dan transportasi sangat tidak bisa dibendung lagi, sehingga dalam pelaksanaannya di dalam kehidupan kita sehari-hari tidak dapat kita pungkiri bahwa teknologi sudah menguasai segala aspek kehidupan manusia.

Teknologi selalu berubah setiap hari bahkan setiap menitnya bisa saja berubah, karena itu kita dituntut untuk selalu mengupdate informasi yang kita butuhkan. Teknologi Informasi dan transportasi sangat tidak jauh berbeda sehingga transportasi juga harus selalu diperbaharui karena transportasi sangat riskan terjadi sesuatu hal yang merugikan orang lain bahkan orang banyak, misalnya saja pesawat udara, yang beratnya berton-ton bisa mengangkut banyak orang dan barang yang beratnya pun bisa mencapai beberapa ton. Kejadian seperti ini tidak terlepas dari teknologi yang dimiliki oleh pesawat, dan sedikit saja kesalahan yang terjadi akan membahayakan orang-orang yang berada di dalamnya.

Transportasi memegang peranan penting dalam pemerataan penduduk di Indonesia, karena Indonesia adalah negara kepulauan sehingga perkembangan teknologi transportasi sangat besar pengaruhnya bagi penduduk di Indonesia. Kita bisa dengan mudah bepergian kemanapun di seluruh Indonesia dalam waktu yang singkat pada saat yang tepat dan akurat tentunya dengan menggunakan transportasi.

Transportasi di darat saling berpengaruh dengan transportasi laut karena pada saat kita akan melakukan perjalanan jauh dengan memilih alternatif perjalanan melalui darat pastinya kita akan membutuhkan dukungan dari transportasi laut, ini dikarenakan kondisi Indonesia yang berupa negara kepulauan, sementara transportasi udara adalah alat transportasi yang cepat dan tidak terpengaruh oleh kondisi seperti di Indonesia yang terdiri dari pulau-pulau

sehingga walaupun secara ekonomis transportasi udara terkesan lebih mahal tetapi tidak menjadi penghalang yang berarti ketika waktu sangat berharga, atau sesuatu yang bersifat harus cepat, bahkan sekarang dengan adanya persaingan dalam bidang transportasi udara setiap orang menjadi lebih mudah untuk memilih alternatif dengan menggunakan pesawat udara.

Dengan adanya persaingan antar pengusaha dibidang jasa pelayanan pesawat udara membuat banyak alternatif yang di tawarkan para pemilik usaha untuk menarik calon penumpangnya. Kita bebas memilih yang manapun yang kita inginkan, dengan penanganan yang memuaskan walaupun mahal atau sedikit terkesan memaksakan tetapi lebih murah tanpa melupakan aspek keamanan dan keselamatan tentunya. Dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pengusaha dalam bidang pelayanan transportasi udara itu tidak akan mungkin berjalan dengan mudah tanpa adanya bantuan dari perusahaan *ground handling* yang membantu menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penumpang dan penerbangan yang akan dilakukan oleh pesawat udara pada saat di darat.

Perusahaan *ground handling* merupakan perusahaan yang menjadi *partner* kerja dari para *airlines*/pengusaha dalam bidang transportasi udara, untuk mempermudah dan mempercepat waktu pesawat di darat. Semua para *airlines* bisa lebih mengefisiensi waktu di darat, semua *airlines* bekerjasama dengan perusahaan *ground handling* dimana tempat yang menjadi persinggahannya, ini dikarenakan tidak dimungkinkan satu *airline* memiliki petugas dan alat-alat *ground handling* di setiap tempat pesawat singgah atau di setiap bandara, karena itu dirasakan sangat tidak ekonomis. Seperti yang terjadi pada Bandar Udara Internasional Lombok tempat penulis melakukan penelitian, di sini ada beberapa perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan *ground handling* diantaranya; Kokapura, Gapura dan PTN, mereka sama-sama memiliki partner kerja yang berbeda-beda, dan dalam hal ini penulis hanya melakukan penelitian pada PT. Kokapura di Bandar Udara Internasional Lombok, sehingga yang lebih penulis tahu adalah tentang perusahaan *ground handling* PT. Kokapura Bandara Internasional Lombok.

PT. Kokapura Bandara Internasional Lombok berada di jalan Putri Mandallika No 3 Praya, Lombok, NTB, dengan menjalin kerjasama dengan beberapa *airlines* yaitu, *Lion Air*, *Wings Air*, *Trans Nusa* dan satu perusahaan *airline carter* Travira. *Wings* dan *Lion* merupakan partner kerja terbesar yang dimiliki oleh PT. Kokapura, biasanya melayani route bandara Jakarta-Mataram dan balik lagi ke Jakarta (CGK-AMI-CGK), Surabaya ke Mataram dan balik lagi ke Surabaya (SUB-AMI-SUB) dan setiap harinya ada dua pesawatnya yang memiliki *scedule RON (Remind Of Night)* di Bandara Internasional Lombok.

Trans Nusa merupakan perusahaan yang menjalin kerjasama dengan beberapa *airline* yang khusus melayani rute ke timur atau perjalanan dengan rute-rute pendek dan pesawatnya tergolong dalam jenis *F-50*, *ATR*, *Trans Nusa* memiliki rute bandara Mataram ke Dempasar (AMI-DPS), Mataram (AMI-SWQ), Mataram ke Bima (AMI-BMU), Mataram ke Dempasar dan Labuan Bajo (AMI-DPS-LABUAN BAJO). Sementara pesawat carter Travira memiliki rute Mataram ke Dempasar (AMI-DPS), walaupun bersifat *carter* tetapi siapaun bisa menggunakan Travira asalkan sesuai dengan rute yang di lalui oleh pesawat ini tentunya, dan bahkan melayani jasa penyewaan pesawat.

Dalam pelaksanaan di lapangan penulis menemukan banyak pengetahuan dan pengajaran dari senior sehingga menemukan judul yang menarik untuk ditulis yaitu dengan judul "Pengaruh Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling* PT. Kokapura Terhadap Komitmen Penumpang di Bandar Udara International Lombok (BIL)".

"*Ground Handling*" berasal dari kata "*Ground*" dan "*Handling*". *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di Bandara (*Airport*). *Handling* berasal dari kata *Hand* atau *Handle* yang artinya tangan atau tangani. *To Handle* berarti Menangani, Melakukan suatu

pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*Service of To Service*), sehingga pada banyak kesempatan, kita sering menjumpai pemakaian kata "*Ground Service*". Dan dalam banyak kasus kita juga sering menemukan kata "*Ground Operation*".

Baik "*Ground Handling*", "*Ground Service*". "*Ground Operation*" maupun "*Airport Service*", pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama, yaitu merujuk kepada "Suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang tentang bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di Bandara, untuk keberangkatan (*Departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*Arrival*)".

Secara sederhana "*Ground Handling*" atau "Tata Operasi Darat" adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di *Apron*, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo serta pos di *cargo area*.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "Pengaruh Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling* Pada PT. Kokapura Terhadap Komitmen Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL)"

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut: Apakah Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling* PT.Kokapura berpengaruh terhadap Komitmen Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL)?

Dalam penelitian yang dilakukan untuk Skripsi ini, penulis membatasi masalah pada variabel yang diteliti hanya penanganan keamanan, penanganan kenyamanan, dan komitmen penumpang, dan penelitian di lakukan dengan penumpang yang berada di Bandara Udara Lombok yang menggunakan penanganan *Ground Handling* PT.Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah menguji pengaruh penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan *ground handling* terhadap komitmen penumpang PT.Kokapura di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Pengertian Jasa

Sebenarnya perbedaan secara tegas antara barang dan jasa sering kali sukar dilakukan. Hal ini dikarenakan pembelian barang sering kali disertai dengan jasa-jasa tertentu (misalnya instalasi, pembelian garansi, pelatihan dan bimbingan operasional, perawatan, dan reperasi) dan sebaliknya pembelian suatu jasa seringkali juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya (misalnya jasa transportasi, telepon dalam jasa telekomunikasi). Jasa dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Seiring dengan perubahan zaman teknologi dan kebijakan baru serta perkembangan arah kegiatan usaha secara global yang lebih berorientasi pada pengembangan pelayanan atau jasa. Maka tidak dapat dipungkiri lagi bahwa jasa telah menjadi komoditi yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan. Untuk saat ini telah menjadi tolak ukur bagi pelanggan untuk kinerja suatu perusahaan. Jasa merupakan aktivitas ekonomi yang dihasilkan tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan

atau masalah yang dihadapi konsumen. Jasa juga merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain (Tjiptono, 1994).

Pengertian Manajemen Transportasi Udara

Manajemen adalah proses pencapaian tujuan organisasi melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian SDM dan sumberdaya lainnya yang dimiliki organisasi. Transportasi Udara adalah setiap kegiatan yang dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandara ke bandara yang lain atau beberapa bandara. (M.Nur Nasution 2004: 238) Jadi pengertian Manajemen Transportasi Udara adalah proses pencapaian tujuan organisasi melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian SDM dan sumberdaya lainnya yang dimiliki organisasi dalam kaitannya dengan transportasi udara.

Transportasi udara memang memiliki keunggulan dan bahkan kekurangan dengan transportasi lainnya terutama dari segi sifat dan fungsinya diantaranya adalah:

1. Sifat Jasa Transportasi Udara

Jasa penerbangan memiliki keunggulan dari pada jasa moda lainnya seperti kecepatan sangat tinggi dan dapat digunakan secara *flexible* karena tidak terikat pada hambatan alam, kecuali cuaca. Penerbangan lebih mengutamakan angkutan penumpang, serta angkutan barang adalah barang-barang yang bernilai tinggi dengan berat yang ringan. Angkutan udara dilakukan dengan menggunakan kriteria perbandingan antara nilai dengan berat barang (*value to weight ratio*). Barang yang bernilai tinggi mempunyai *V/W ratio* yang tinggi sehingga ekonomis bila dikirim dengan pesawat udara.

Sifat atau karakteristik umum jasa Transportasi Udara adalah sebagai berikut:

a. Produksi yang dihasilkan

Produksi yang dihasilkan tidak dapat disimpan dan dipegang, tetapi dapat ditandai dengan adanya pemanfaatan waktu dan tempat.

b. Permintaan bersifat *elastic*

Permintaan jasa angkutan udara bersifat *derived demand*, yaitu sebagai akibat dari adanya permintaan/ kebutuhan dari daerah lain. Karena tarif angkutan udara relatif mahal, maka bila terjadi perubahan harga maka permintaan menjadi elastis.

c. Selalu menyesuaikan teknologi maju

Perusahaan penerbangan pada dasarnya bersifat dinamis yang dengan cepat menyesuaikan perkembangan teknologi pesawat udara. Penyesuaian teknologi bukan hanya di bidang teknik permesinan pesawat terbang saja, tetapi juga di bidang-bidang yang lainnya, seperti sistem informasi manajemen, metode-metode, peraturan-peraturan, prosedur serta kebijakan.

d. Selalu ada campur tangan pemerintah

Seperti pada umumnya kegiatan transportasi menyangkut hajat orang banyak. Selain itu, juga untuk menjaga keseimbangan antara penumpang dan *operator* (dalam hal ini menyangkut pentarifan), jumlah investasi yang besar, dan menjamin keselamatan penerbangan.

2. Fungsi Jasa Transportasi Udara

Pada prinsipnya terdapat beberapa fungsi produk jasa angkutan udara yang harus tercapai, yaitu melaksanakan penerbangan yang aman (*safety*), tertib dan teratur (*regularity*), nyaman (*comfortable*) dan ekonomis.

Pengaruh Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling*...
(Nerys L Tarigan)

a. *Safety*

Perusahaan penerbangan harus mengutamakan faktor keselamatan di atas segala-galanya dalam pengoperasian pesawat dari suatu rute tertentu ke rute tertentu, seluruh penumpang, awak pesawat, dan barang-barang selama penerbangan harus benar-benar diperhatikan akan keselamatannya. Dengan demikian perusahaan tersebut akan mendapat kepercayaan dari masyarakat. Untuk menunjang keselamatan pesawat yang akan dioperasikan, maka perusahaan melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut:

- 1) Pesawatnya harus memenuhi syarat, seperti laik terbang yang dibuktikan dengan *certificate airworthiness* dari yang berwenang.
- 2) *Release sheet* oleh dinas teknik perusahaan tersebut (*crew qualified*)
- 3) Membuat *flight plan* yang mencakup arah penerbangan ke mana, bahan bakar yang dibawa, ketinggian terbang dan lain-lain.
- 4) *ATC (Air Traffic Control)* yang baik pada Stasiun Bandar Udara tertentu.
- 5) Adanya peta-peta dan *navigator bag* yang lengkap.

b. *Comfortable*

Perusahaan berusaha semaksimal mungkin agar penumpang mendapatkan kenyamanan selama penerbangan berlangsung. Dengan demikian, penumpang harus mendapatkan pelayanan sebaik mungkin dari petugas perusahaan yang bersangkutan. *service* yang di maksud di sini adalah pada saat calon penumpang mengadakan hubungan dengan perusahaan sampai penumpang tiba di tempat tujuannya. Bilamana hal ini dapat dipertahankan, maka akan memberikan kesan yang baik kepada penumpang dan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut.

c. *Regularity*

Pengoperasian pesawat udara harus dilaksanakan sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah ditentukan secara tepat dan teratur serta sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh penumpang. Hal tersebut diperlukan untuk mencapai kepuasan penumpang dan citra perusahaan penerbangan, sehingga dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat melaksanakan operasi penerbangan tepat waktu, diperlukan disiplin dan koordinasi antara bagian produksi/operasi dengan bagian pemeliharaan pesawat, pemasaran dan bagian lainnya.

d. *Economy for company*

Safety dan *passenger comfort* telah berjalan dengan baik, tibalah saatnya bagi perusahaan untuk memetik hasil dari pengoperasian pesawat terbang. Di samping mengadakan penghematan-penghematan disegala bidang, serta adanya pegawai yang cakap, terampil dan penjualan yang tinggi, maka perbandingan antara *revenue* dan *costs* akan lebih menonjol. *Profit* semaksimal mungkin akan tercapai dan efisiensi perusahaan akan selalu meningkat secara terus menerus sehingga asas kontinuitas perusahaan dapat dipertahankan. Hal ini akan dapat mengadakan *ekspansi* atau (perluasan) bagi perusahaan tersebut, seperti pembaruan armada dan meningkatkan frekuensi penerbangan, baik dalam maupun luar negeri.

Keempat fungsi jasa angkutan tersebut dilakukan secara tepat agar jasa angkutan udara yang dihasilkan harus mencapai tiga sasaran, yaitu kualitas pelayanan memberikan kepuasan kepada penumpang atau pemakai jasa angkutan (*user*), dengan biaya operasi penerbangan seminimal mungkin, serta tepat waktu atau sesuai dengan jadwal penerbangan (*quality, cost and delivery*). Apabila perusahaan angkutan melaksanakan keempat fungsi jasa angkutan secara *efektif* dan *efisien*, dan mencapai ketiga sasaran

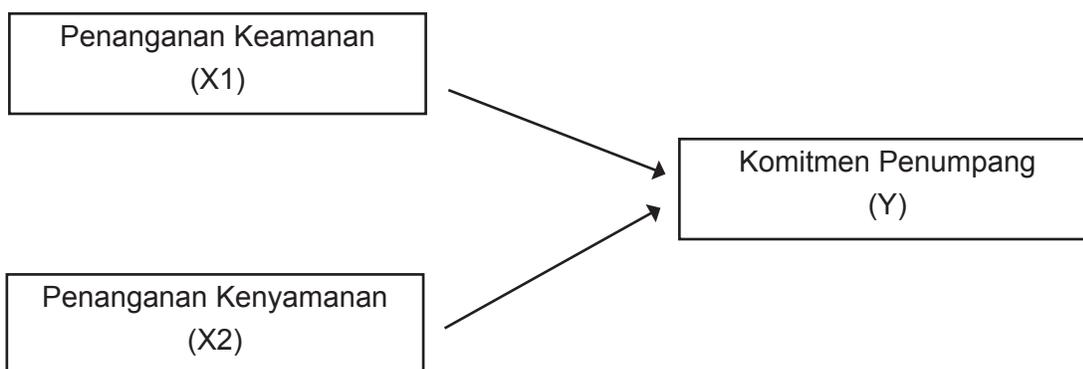
dalam menghasilkan jasa angkutan udara tersebut, maka akan menambah daya saing suatu perusahaan penerbangan dan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan penerbangan. (Nasution 2004)

Jasa Transportasi harus memenuhi kualitas pelayanan di bawah ini, untuk mencapai fungsi-fungsi yang telah di paparkan di atas tadi, yaitu:

1. Kecepatan indikatornya km/jam;
2. Keselamatan, indikatornya jumlah kecelakaan dibandingkan jumlah penerbangan
3. Kenyamanan (*comfort*)
4. Kapasitas angkutan, indikatornya *seat/km* tersedia dan ton-km tersedia.
5. Frekuensi penerbangan
6. Keteraturan penerbangan
7. Terjangkau, indikatornya tarif yang relatif rendah atau terjangkau.

Kerangka pemikiran

Paradigma penelitian berguna untuk mempermudah penulisan atau penelitian sehingga dapat memberikan gambaran variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) agar tidak menyimpang dari judul penelitian, yaitu:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

H1: Penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan berpengaruh terhadap komitmen penumpang.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah penumpang di Bandara Internasional Lombok yang menggunakan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok. Rata-rata populasi yang ada dalam obyek penelitian ini tidak dapat dipastikan dengan hitungan kuantitatif (tidak pasti).

Sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi dimana pengambilan yang dilakukan harus mewakili populasi atau harus representatif (Sugiyono, 2001). Sampel dalam penelitian adalah sebagian penumpang yang menggunakan jasa *Ground Handling* PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).

Teknik pengambilan sampel secara nonprobabilitas. *Nonprobabilistik sampling* adalah pengambilan sampel dimana tidak semua sampel dapat dipilih mewakili populasi karena memiliki ciri dan karakteristik tertentu sehingga tidak semua sampel memiliki kesempatan

mewakili populasi (Sekaran, 2003). Metode *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2001) yaitu penumpang yang telah menggunakan jasa *Ground Handling* PT. Kokapura Bandara Internasional Lombok lebih dari 3 kali dengan pertimbangan memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai PT. Kokapura. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus berikut ini jika ukuran populasi besar, artinya ukuran sampel yang akan diperoleh besarnya kurang dari 5% populasi. Bila jumlah populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2004).

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Dimana :

n : Sampel

N : Populasi

d : Derajat penyimpangan (α) 10%

1 : Angka konstanta

Jadi, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner mengenai penanganan keamanan, penanganan kenyamanan dan komitmen penumpang. Pengukuran penanganan keamanan, penanganan kenyamanan dan komitmen penumpang dilakukan menggunakan skala *Likert*.

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua maka akan digunakan analisis regresi, sedangkan untuk pengujian hipotesis dapat digunakan uji F dan uji t. Analisis regresi linier berganda dibantu dengan program SPSS versi 16.0 Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Komitmen Penumpang

X_1 = Penanganan Keamanan

X_2 = Penanganan Kenyamanan

β_0 = Konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = koefisien Regresi

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Adapun responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, penghasilan, dan pekerjaan dan yang paling berpengaruh disini adalah situasi dan kondisi dengan responden. Berikut ini merupakan rangkuman karakteristik demografis responden tersebut.

Tabel 1 Profil Demografi Responden

Keterangan	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia (tahun)	≤30	24	24%
	31 - 44	48	48%
	45 - 55	17	17%
	>55	11	11%
Jenis Kelamin	Pria	62	62%
	Wanita	38	38%
Penghasilan	< Rp.1.000.000	11	11 %
	Rp. 1.000.000– Rp. 2.999.999	37	37 %
	Rp. 3.000.000– Rp.4.999.999	13	13 %
	Rp. 5.000.000– Rp.6.999.999	31	31 %
	Rp. 7.000.000– Rp.8.999.999	6	6%
	> Rp.9.000.000	2	2 %
Pekerjaan	PNS	12	12 %
	TNI/Polri	9	9 %
	Pegawai Swasta	19	19 %
	Wiraswasta	56	56 %
	Lainnya	4	34%

Sumber: Data Primer Diolah

Uji validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi antara skor yang diperoleh untuk masing-masing pertanyaan dengan skor total. Sebuah item dinyatakan valid/sahih apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel (Sugiyono, 2001). Dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang maka ditemukan besarnya r-tabel yaitu 0,1292 dan hasil uji validitas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Uji Validitas Instrumen Penanganan Keamanan

	Item	r-hitung	r-tabel	Validitas
Variabel (X1) Penanganan Keamanan	X1_1	0,595	0,1292	Valid
	X1_2	0,733	0,1292	Valid
	X1_3	0,538	0,1292	Valid
	X1_4	0,681	0,1292	Valid
	X1_5	0,562	0,1292	Valid
Variabel (X2) Penanganan Kenyamanan	X2_1	0,507	0,1292	Valid
	X2_2	0,672	0,1292	Valid
	X2_3	0,677	0,1292	Valid
	X2_4	0,570	0,1292	Valid
	X2_5	0,492	0,1292	Valid

**Pengaruh Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling*...
(Nerys L Tarigan)**

Variabel (Y) Komitmen Penumpang	Y_1	0,541	0,1292	Valid
	Y_2	0,636	0,1292	Valid
	Y_3	0,604	0,1292	Valid
	Y_4	0,640	0,1292	Valid
	Y_5	0,451	0,1292	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* diketahui bahwa nilai r-hitung variabel komitmen penumpang menggunakan jasa *Ground Handling* PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok memiliki r-hitung di atas 0,1292 maka semua item dalam variabel komitmen menggunakan jasa penerbangan adalah valid/sahih. Sebuah item dikatakan valid bila r-hitung > r-tabel (Sugiyono, 2001).

Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*, semua item yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian adalah reliabel/handal karena *Alpha* lebih besar dari 0.6. Menurut Sugiyono (2001) sebuah variabel dinyatakan reliabel/handal jika koefisien *Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Reliabilitas
Penanganan keamanan	0,807	0,6	Reliabel
Penanganan kenyamanan	0,798	0,6	Reliabel
Komitmen penumpang (BIL)	0,790	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah

Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun hasil regresi linier berganda pengaruh penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang menggunakan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok (BIL) adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Regresi Linier Berganda

Keterangan	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std.Error		
(Constant)	0,321	0,912	0,352	.726
Penanganan keamanan	0,614	0,078	7.902	.000
Penanganan kenyamanan	0,364	0,085	4.282	.000

Sumber: Data Primer Diolah

Dari tabel di atas dapat dirumuskan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,321 + 0,614X_1 + 0,364X_2$$

Keterangan :

Y = Komitmen Penumpang

X1 = Penanganan Keamanan

X2 = Penanganan Kenyamanan

Dari persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa penanganan keamanan memiliki koefisien tertinggi yaitu 0,614 sehingga variabel ini merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap komitmen penumpang menggunakan jasa *Ground Handling*. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi komitmen menggunakan jasa *Ground Handling* (Y) adalah penanganan kenyamanan dengan koefisien 0,364. Nilai konstanta menunjukkan komitmen penumpang menggunakan jasa *ground handling* paling kecil yaitu sebesar 0,321 dibandingkan penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan.

Sebagai dasar untuk menguji penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang *ground handling* PT. Kokapura di Bandar Udara Internasional Lombok dengan cara membandingkan nilai F-hitung dengan nilai F-tabel. Dengan taraf signifikan sebesar 0,05 atau 5%, dan derajat kebebasan yang terdiri dari numerator = $\sum k = 2$ dan denominator = $n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$, maka diperoleh $F_{\text{tabel}} = 3,090$. Berdasarkan analisis data diketahui F-hitung sebesar 199.453 yang berarti F-hitung > F-tabel dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang *Ground Handling* PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang *Ground Handling* PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok diterima atau benar.

Tabel 5 Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	392.442	2	196.221	199.453	.000 ^a
	Residual	95.428	97	.984		
	Total	487.870	99			

F-hitung = 199.453 sign=0,984 R² = 0.804

a. Predictors: (Constant), , x1_penanganan_keamanan, x2_penanganan_kenyamanan

b. Dependent Variabel: y_komitmen_penumpang

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.800	.99186

a. Predictors: (Constant), x1_penanganan_keamanan x2_penanganan_kenyamanan,

b. Dependent Variabel: y_komitmen_penumpang

Besarnya nilai pengaruh tersebut ditunjukkan oleh nilai R² = 0,804 atau 80,4% yaitu persentase pengaruh penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap perubahan tingkat komitmen menggunakan jasa *Ground Handling* PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok adalah sebesar 100% - 80,4%=19,6%. Variabel lain selain penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan yang menjelaskan variasi perubahan komitmen penumpang menggunakan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura Bandar Udara Internasional Lombok secara menyeluruh adalah sebesar 19,6%.

Pengaruh Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling*... (Nerys L Tarigan)

Sebagai dasar untuk menguji pengaruh penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang yang menggunakan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).

Untuk menguji pengaruh variabel penanganan keamanan terhadap komitmen penumpang dengan membandingkan t-hitung sebesar 7,902 dan t_{tabel} 1,6606 dengan probabilitas 6,2414 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan keamanan berpengaruh terhadap komitmen penumpang. Hal ini berarti semakin positif penanganan keamanan maka semakin tinggi komitmen penumpang, sebaliknya semakin negatif penanganan keamanan maka semakin rendah komitmen penumpang menggunakan jasa *ground handling* PT.Kokapura di Bandar udara internasional Lombok (BIL).

Untuk menguji pengaruh variabel penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang dengan membandingkan t-hitung sebesar 4,282 dan t_{tabel} 1,6606 dengan probabilitas 2,6214 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa penanganan kenyamanan berpengaruh terhadap komitmen penumpang. Hal ini berarti semakin positif penanganan keamanan maka semakin tinggi komitmen penumpang, sebaliknya semakin negatif penanganan kenyamanan maka semakin rendah komitmen penumpang menggunakan jasa *ground handling* PT.Kokapura di Bandar udara internasional Lombok (BIL).

Perilaku penumpang selain dihubungkan oleh penanganan terhadap perilaku dan kepercayaan seseorang. Penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan tergantung pada keyakinan penumpang pada jasa yang akan diperoleh sehingga semakin baik persepsi yang dibentuk perusahaan kepada penumpang, melalui pengalaman yang dialami oleh penumpang. Selain aspek penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan sebagai kelompok referensi juga mempengaruhi komitmen penumpang menggunakan jasa *ground handling* PT.Kokapura di Bandar udara internasional Lombok (BIL).

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari uji F, diperoleh nilai F-hitung: 199,453 > F-tabel: 3,090 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan *ground handling* pada PT.Kokapura berpengaruh terhadap komitmen penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).
2. Dari hasil uji t, diperoleh nilai variabel penanganan keamanan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 7,902 > 1,6606. Hal tersebut berarti variabel penanganan keamanan merupakan penduga atau parameter yang baik bagi komitmen penumpang di Bandar udara internasional Lombok (BIL), dengan demikian hasil hipotesis diajukan terbukti.
3. Dari hasil uji t, diperoleh nilai variabel penanganan kenyamanan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 4,282 > 1,6606. Hal tersebut berarti penanganan kenyamanan merupakan penduga atau parameter yang baik bagi komitmen penumpang di Bandar udara internasional Lombok (BIL), dengan demikian hasil hipotesis diajukan terbukti.
4. Variabel yang paling dominan terhadap komitmen penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok adalah penanganan keamanan dengan *Standardized Coefficients Beta* paling besar yaitu 0,614.
5. Berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,804 atau 80,4% yaitu persentase penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap komitmen penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL). Variabel lain selain penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan yang dijelaskan variasi perubahan komitmen penumpang di bandar udara internasional lombok (BIL) adalah 19,6%. Hal ini berarti semakin positif penanganan keamanan dan

penanganan kenyamanan maka semakin tinggi komitmen penumpang, sebaliknya semakin rendah penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan maka semakin rendah komitmen penumpang menggunakan jasa *ground handling* pada PT.Kokapura di Bandar Udara Internasional Lombok (BIL).

Dilihat dari hasil penelitian, penelitian ini diharapkan dapat diimplementasikan oleh pihak penanganan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura yang terdapat dalam ruang lingkup PT.ANGKASA PURA I maupun PT.ANGKASA PURA II dalam mempertimbangkan program penanganan jasa *Ground Handling* membentuk sikap dan tata cara penanganan keamanan dan penanganan kenyamanan terhadap perilaku penumpang, melalui manfaat yang diperoleh jika menggunakan jasa penanganan *Ground Handling* akan berdampak citra positif dari penanganan keamanan dan kenyamanan penerbangan. Staff dan kariawan juga perlu terjun langsung menjadi bagian dari penanganan keamanan dan kenyamanan, melalui sikap ramah tamah dan penyediaan fasilitas dan sebagainya, yang menjadi daya tarik bagi niat penumpang menggunakan jasa *Ground Handling* PT.Kokapura. Keterbatasan dalam penelitian ini berupa persepsi responden tergantung pada pemahaman butir pertanyaan dan juga situasi dan kondisi penumpang, yang tercantum dalam kuesioner sehingga kemungkinan terjadi perbedaan persepsi responden dengan pengukuran sehingga kemungkinan terjadi responden menjawab yang tidak sesuai dengan kenyataan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. 1980. *Understanding attitude and predicting social behavior*. Englewood Cliff, New York : Prectice Hall.
- Ajzen, I., & Madden, T.J. 1986. Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions and perceived behavior control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 457-474.
- Azwar, S. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Algifari 1995, *Statistik Induktif*, 1st Edition, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Alhusin, Syahri 2002, *Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS.16 for Windows*, Yogyakarta: J&J Learning.
- Dirjen Perhubungan Udara, 2008, *Tentang Aturan Yang Ada di Bandar Udara Secara Umum*.
- Fahrizal Arifianto, 2005. Dimensi Jasa Penerbangan. Skripsi. UMS. Tidak dipublikasikan.
- Foedjiawati dan Hatane.,2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 8, No. 3, September 2005
- Gay, LR & PL Diehl., 2000. *Research Methods for Business and Management*, Macmillan Publishing Company. New York
- Haque, 1995, *Customer Profitability Analysis and Competitor Analysis*, College South Western, Ohio, 2nd edition
- Kedaulatan Rakyat, 25 Oktober 2005. Kecelakaan Penerbangan.
- Kristy Shelly, 2008, *Sistim Reservasi & Tiketing Lion Air di PT. Ditto Prasetyo Mulyo Yogyakarta, Laporan Kerja Praktek, AMA Yogyakarta*.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Millennium Edition, New Jersey : Prentice Hall International, Inc
- Nur Nasution, Muhammad, 2004, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mowen, John C dan Minor, Michael., 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga, Perilaku Konsumen, edisi 5, jilid 2, Gelora Aksara Pratama, Bandung.

Pengaruh Penanganan Keamanan dan Penanganan Kenyamanan *Ground Handling*...
(Nerys L Tarigan)

- Musanto.,2004.*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan:Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 - 136
- Pong, Lu Ting & Tang Pui Yee., 2001. *An Integrated Model of Service Loyalty*, Academy of Business & Administrative Sciences. International Conferences.Brussels, Belgium
- Profil Company Kokapura Selaparang*, 2010, Kokapura Selaparang, Mataram.
- Schnaars, S. P, 1991, *Marketing Strategy : A Customer Driven approach*. New York: the free press
- Sugiyono, E. Wibowo, 2001, *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Standard Opration Procedure Ground Handling* Kokapura Selaparang, 2002, Kokapura Selaparang, MataramTjiptono, Fandy. 1997. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset