



## Pengaruh Efektivitas Kerja Petugas Check Point terhadap Kualitas Pre-Flight Services Selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto

Avilia Dian Safitri<sup>1\*</sup>

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

**ABSTRAK:** Penelitian ini ditujukan untuk 1) mengetahui apakah efektivitas kerja petugas *Check Point* akan berpengaruh terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto 2) mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas kerja petugas *Check Point* terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto. Teknik pengumpulan data berupa observasi dan penyebaran kuesioner dengan kriteria responden yang telah ditentukan. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan melakukan analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari efektivitas kerja petugas *Check Point* terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto. Dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel, yaitu  $19,870 > 1,98177$ . Kemudian besar pengaruh berdasarkan koefisien determinasi yaitu 78%. Hasil kuesioner, yaitu rata-rata jawaban responden, untuk masing-masing variabel X dan variabel Y adalah B (Baik). Namun berdasarkan observasi, rata-rata nilai yang diberikan oleh peneliti untuk variabel X adalah 3 (Cukup), dan untuk variabel Y adalah 4 (Baik).

**Keywords:** Efektivitas Kerja, Petugas Check Point, Kualitas Pelayanan, Pre-Flight Service

*Submitted:05-05-2022;Revised:14-05-2022;Accepted:25-05-202*



## PENDAHULUAN

Mayoritas penduduk Kalimantan Timur, khususnya Samarinda, adalah transmigran yang berasal dari beberapa pulau besar di Indonesia seperti Jawa, Sulawesi, dan Sumatera. Hal ini membuat sangat diperlukannya berbagai moda transportasi yang mampu menghubungkan Kalimantan Timur dengan berbagai pulau lain di Indonesia, yang merupakan daerah asal para transmigran. Terdapat beberapa jenis pilihan moda transportasi yang mampu menghubungkan antara satu tempat dengan tempat lainnya, yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Moda transportasi udara adalah yang paling banyak diminati untuk melakukan perjalanan jarak jauh karena alasan efisiensi waktu tempuh. Suatu tempat yang jaraknya ribuan kilometer dapat ditempuh dalam waktu yang sangat singkat dengan menggunakan moda transportasi udara dibandingkan jika ditempuh dengan moda transportasi laut. Moda transportasi udara di wilayah Samarinda memiliki Bandar Udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto (Kode IATA : AAP) sebagai prasarana penunjang arus lalu lintas udara yang menghubungkan berbagai daerah, tidak hanya antar kota di Provinsi Kalimantan Timur namun juga menghubungkan Provinsi Kalimantan Timur dengan provinsi lain di Indonesia.

Bandar Udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto merupakan bandar udara baru yang terletak di Kelurahan Sungai Siring, Kecamatan Samarinda Utara, Kalimantan Timur yang dibangun dengan tujuan menggantikan Bandar Udara Temindung (Kode IATA : SRI) yang hanya bisa melayani pesawat kelas ATR 42 dengan restriksi khusus. Dilansir dari situs [Bisnis.tempo.co](http://Bisnis.tempo.co), Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Awang Faroek Ishak berharap Bandar Udara APT Pranoto dapat mendongkrak perekonomian Provinsi Kalimantan Timur, khususnya Kota Samarinda, salah satunya melalui sektor pariwisata.

"Sektor yang bisa menyumbang pendapatan asli daerah adalah pariwisata, karena itu dengan adanya bandara ini pintu gerbang untuk kemajuan pariwisata di Kalimantan Timur," ujar Gubernur Provinsi Kalimantan Timur.

Bandar udara merupakan unit penyedia layanan jasa, oleh karena itu untuk dapat memenuhi harapan tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Para personel dan petugas Bandar Udara APT Pranoto harus bekerja secara efektif dan efisien agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang, terutama selama masa pandemi Covid-19 saat ini karena terdapat beberapa pengecekan tambahan terhadap dokumen-dokumen terkait Covid-19. Pengecekan dokumen tambahan tersebut dilakukan oleh petugas *Check Point* dan bisa dikatakan cukup memakan waktu *pre-flight* calon penumpang. Bahkan calon penumpang dianjurkan untuk berada di bandar udara 3-4 jam sebelum jadwal keberangkatan dikarenakan adanya pengecekan dokumen tambahan tersebut.

Peneliti telah melakukan riset singkat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Check Point* di Bandar Udara APT Pranoto selama masa pandemi Covid-19 dengan cara melihat ulasan penumpang di Google Review Bandar Udara APT Pranoto. Dari laman tersebut terdapat beberapa

penumpang yang merasa kecewa atas kualitas pelayanan yang didapatkan selama *pre-flight*, khususnya ketika melakukan pemeriksaan dokumen-dokumen tambahan terkait Covid-19 yang dilakukan oleh para petugas *Check Point*. Contohnya adalah antrian yang cukup panjang ketika pengecekan akibat kerja petugas yang kurang tanggap.

Berdasarkan pengalaman pribadi, peneliti juga merasa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Check Point* masih kurang baik. Beberapa petugas *Check Point* masih ada yang abai terhadap protokol kesehatan, contohnya melepas masker ketika melayani calon penumpang dengan alasan jumlah calon penumpang tidak begitu banyak. Selain itu ketika melakukan pengecekan dokumen tambahan terkait Covid-19, jumlah petugas *Check Point* terlalu banyak sehingga mereka cenderung tidak menjaga jarak. Jumlah petugas yang banyak logikanya akan membuat proses pengecekan dokumen menjadi lebih cepat, namun nyatanya para petugas cenderung lelet ketika melakukan pengecekan dan malah mengobrol bersama rekannya sehingga calon penumpang merasa kurang nyaman. Peneliti juga melihat bahwa terdapat petugas *Check Point* yang melakukan pengecekan dokumen dengan tidak ramah dan cenderung seperti malas melayani calon penumpang, tentunya pelayanan seperti itu tidak dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan yang kurang baik tersebut diduga disebabkan oleh efektivitas kerja petugas *Check Point* di Bandar Udara APT Pranoto. Peneliti melakukan studi pustaka mengenai penelitian yang relevan dengan dugaan tersebut dan menemukan bahwa berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jhon Simon, S. Sos, M. Si. (2018), dengan judul penelitian Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan, didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai memiliki hubungan kuat terhadap kualitas pelayanan publik. Dari penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul "Pengaruh Efektivitas Kerja Petugas *Check Point* terhadap Kualitas *Pre-Flight Services* Selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto". Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh dari efektivitas kerja petugas *Check Point* terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto?
2. Seberapa besar pengaruh efektivitas kerja petugas *Check Point* terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto?

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Bandar Udara*

Undang-Undang No 1 Tahun 2009 mendefinisikan Bandar Udara sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang

lainnya. Kemudian Annex 14 dari International Civil Aviation Organization (ICAO) dalam Atmadjati (2014) menyebutkan pengertian bandar udara yaitu:

“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”.

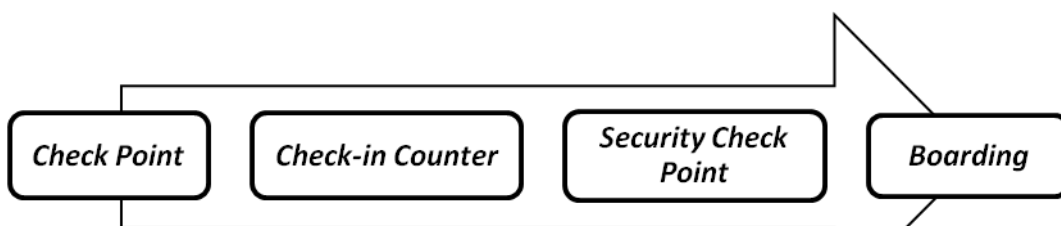
#### *Petugas Check Point*

*Check point* atau pos pemeriksaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pos pemeriksaan terkait dokumen-dokumen perjalanan tambahan yang dibutuhkan selama pandemi Covid-19 ketika melakukan perjalanan jalur udara. Dokumen-dokumen tambahan yang dimaksud antara lain tes hasil negatif Covid-19, surat tugas (petugas ASN, TNI/Polri, Instansi Swasta), kartu tanda telah divaksin, surat kematian (apabila tujuan perjalanan dikarenakan ada kerabat yang meninggal), dan lain sebagainya.

#### *Pelayanan; Pre-Flight Services*

Ruang lingkup pelayanan *pre-flight* menurut PM 185 Tahun 2015 meliputi informasi penerbangan, pemesanan tiket (*reservation*), penerbitan tiket (*ticketing*), pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*), proses *boarding* (*boarding*), serta penanganan keterlabatan penerbangan, pembatalan penerbangan, dan *denied boarding passanger*. Berdasarkan rangkaian kegiatan *pre-flight* tersebut, informasi penerbangan, *reservation*, dan *ticketing* cenderung tidak dilakukan di wilayah bandar udara.

Selama pandemi Covid-19 saat ini terdapat tambahan dalam proses *pre-flight*, yaitu pengecekan dokumen terkait Covid-19 yang dilakukan oleh petugas *Check Point*. Sehingga saat ini dapat dikatakan rangkaian *pre-flight services* secara umum adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Rangkaian *Pre-Flight Services* Secara Umum Selama Covid-19

#### *Efektivitas Kerja*

Sondang P. Siagian (sebagaimana dikutip dalam Yusrizal, 2014) memberikan definisi efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas kerja adalah sebuah kriteria evaluasi tentang pengukuran keberhasilan dari suatu kebijaksanaan atau perencanaan dibandingkan dengan akibat atau hasil yang diharapkan (Kadir, 2014). Pengukuran efektif atau tidaknya suatu pelaksanaan pekerjaan dilihat dari bagaimana perencanaannya,

apakah yang direncanakan sesuai dengan yang telah dicapai atau tidak. Apabila hasil yang telah dicapai semakin mendekati perencanaan maka dapat tingkat efektivitasnya semakin tinggi.

Beberapa indikator efektivitas kerja menurut Hasibuan (sebagaimana dikutip dalam Ceriana, 2019) yaitu :

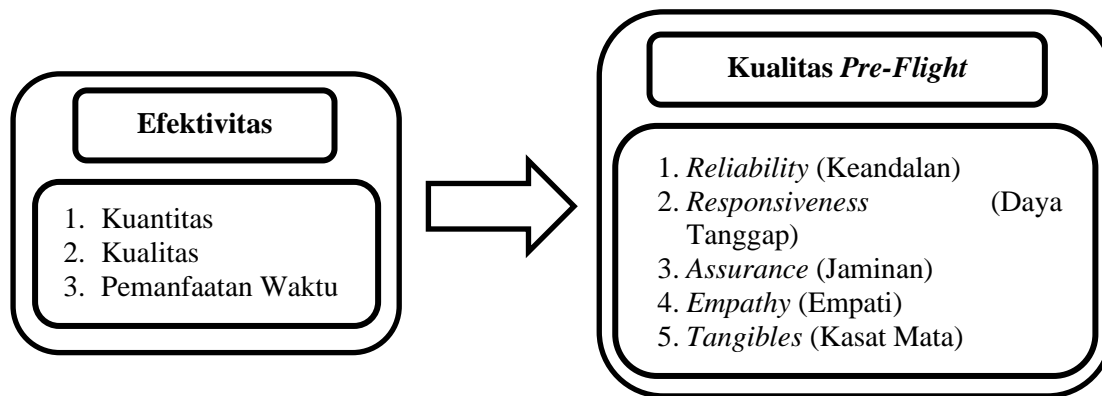
1. Kuantitas kerja, merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal. Hal ini dilihat dari banyaknya beban kerja serta keadaan yang dialaminya selama bekerja.
2. Kualitas kerja, merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak menghasilkan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.
3. Pemanfaatan waktu, adalah bagaimana karyawan menggunakan waktu yang ada sebaik mungkin untuk menyelesaikan pekerjaannya.

#### *Kualitas Pelayanan*

Dikutip dari Abrori (2020), Kotler & Keller (2016) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, dimana definisi ini memfokuskan kepada pelanggan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiyansyah (sebagaimana dikutip dalam Adelina, 2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan jasa dapat diukur menggunakan metode ServQual (*service quality*), yang didalamnya terdapat lima dimensi yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (kasat mata).

1. *Reliability* (Keandalan)  
*Reliability* atau keandalan adalah kemampuan petugas untuk dapat memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan oleh penumpang.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
*Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat tanggap dan tepat kepada penumpang.
3. *Assurance* (Jaminan)  
*Assurance* atau jaminan adalah kemampuan petugas untuk meyakinkan penumpang sehingga penumpang merasa percaya selama dilayani oleh petugas.
4. *Empathy* (Empati)  
Empati adalah kemampuan petugas untuk memberi perhatian kepada penumpang serta menempatkan diri di posisi penumpang agar kebutuhan penumpang dapat terpenuhi.
5. *Tangibles* (Kasat Mata)  
*Tangibles* atau kasat mata yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi yang digunakan selama memberikan pelayanan.

## Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Adapun dugaan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Ho** : Efektivitas kerja petugas *Check Point* tidak berpengaruh terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19.

**Ha** : Efektivitas kerja petugas *Check Point* berpengaruh terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas. Menurut Sugiyono (2015), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kemudian Abdullah (2015) dalam Metode Penelitian Kuantitatif mengatakan bahwa desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel, dimana hubungan tersebut telah diprediksi dalam hipotesis oleh peneliti sehingga peneliti dapat membedakan antara variabel independen dan variabel dependen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang telah didapat selanjutnya akan dianalisis menggunakan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS), dengan dilakukan beberapa pengujian diantaranya uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi sederhana, uji hipotesis (uji t), serta koefisien determinasi.

## HASIL PENELITIAN

### *Deskripsi Data Responden*

Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner penelitian ini adalah sejumlah 112 responden, dengan 81 responden mengisi kuesioner secara manual dan 31 responden mengisi kuesioner melalui Google Form. Berdasarkan jenis kelamin, dari total 112 responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 61 responden atau 54,5% sedangkan jumlah responden laki-laki adalah 51 responden atau 45,5%. Dari total 112 responden dalam penelitian ini, jika dikelompokkan berdasarkan usia dapat diketahui responden terbanyak adalah berusia 17-25 tahun, dengan jumlah 59 responden. Selanjutnya responden berusia 26-34 tahun berjumlah 25 responden, 35-45 tahun berjumlah 17 responden dan diatas 45 tahun berjumlah 11 responden.

Selanjutnya jika dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA sederajat dan jumlahnya adalah 65 responden. Jumlah responden terbanyak kedua berpendidikan terakhir tamat PT/Akademi dengan jumlah 42 responden. Kemudian responden dengan pendidikan terakhir SMP sederajat sejumlah 4 responden dan SD sederajat sejumlah 1 responden.

Berdasarkan frekuensi penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto, sebanyak 51 responden telah melakukan penerbangan sebanyak 2-5 kali melalui Bandar Udara APT Pranoto selama pandemi Covid-19. Selanjutnya sebanyak 43 responden hanya melakukan penerbangan 1 kali selama pandemi Covid melalui Bandar Udara APT Pranoto. Kemudian terdapat 18 responden yang telah sering melakukan penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto selama pandemi Covid-19, yaitu sebanyak lebih dari 5 kali.

### *Uji Regresi Linear Sederhana*

Tabel 1. Tabel *Coefficients* Uji Regresi Linear Sederhana

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,654	2,003		5,318	,000
	Efektivitas Kerja Petugas Check Point	1,363	,069	,884	19,870	,000

#### a. Dependent Variable: Kualitas Pre-Flight Services

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai Constant (a) sebesar 10,654. Sedangkan nilai koefisien regresi (b) adalah sebesar 1,363. Sehingga dari data tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + bX \rightarrow Y = 10,654 + 1,363X$$

Konstanta sebesar 10,654 adalah nilai konsisten variabel Y (Kualitas *Pre-Flight Services*). Sehingga dapat dinyatakan apabila tidak ada nilai Efektivitas Kerja Petugas *Check Point*, maka nilai Kualitas *Pre-Flight Services* adalah sebesar



10,654. Koefisien regresi variabel X (Efektivitas Kerja Petugas *Check Point*) adalah sebesar 1,363. Hal tersebut menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Efektivitas Kerja Petugas *Check Point*, maka nilai Kualitas *Pre-Flight Services* akan bertambah sebesar 1,363 atau 136,3%.

#### Uji Hipotesis

Uji hipotesis akan dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel. Apabila nilai t hitung  $\leq$  nilai t tabel maka  $H_0$  akan ditolak. Nilai t hitung dapat dilihat pada Tabel 6 untuk variabel Efektivitas Kerja Petugas *Check Point*, yaitu sebesar 19,870. Sedangkan untuk melihat nilai t tabel diperlukan penentuan signifikansi dan df. Signifikansi dalam penelitian ini telah ditetapkan sebesar 5% dan nilai df dapat dihitung melalui rumus  $df = N - 2$ . Sehingga dapat diketahui nilai  $df = 112 - 2 = 110$ .

Jika dilihat dalam tabel t (terdapat pada lampiran) untuk  $df = 110$  dan signifikansi 5% atau 0,05 dengan uji 2 sisi (*two-tailed*), maka didapat nilai t tabel adalah 1,98177. Perbandingan antar nilai t menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, yaitu  $19,870 > 1,98177$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Efektivitas Kerja Petugas *Check Point* berpengaruh terhadap Kualitas *Pre-Flight Services* selama Covid-19.

#### Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel Model Summary yang didapat ketika melakukan uji regresi linear sederhana. Tabel Model Summary disajikan sebagai berikut.

Tabel 2. Tabel Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 <sup>a</sup>	,782	,780	3,155

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Kerja Petugas *Check Point*

Penelitian ini menggunakan nilai R-Square Adjusted karena menurut Santoso (2018), nilai R-Square Adjusted tidak selalu berubah apabila dilakukan penambahan variabel independen (lebih stabil dibandingkan R-Square). Dalam Tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai R-Square Adjusted adalah 0,780, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel independen (Efektivitas Kerja Petugas *Check Point*) terhadap variabel dependen (Kualitas *Pre-Flight Services* Selama Covid-19) adalah sebesar 78%, sedangkan sisanya yakni 22% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, terbukti bahwa variabel Efektivitas Kerja Petugas *Check Point* berpengaruh terhadap variabel Kualitas *Pre-Flight Services*. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jhon Simon, S.Sos, M. Si pada tahun 2018 dengan judul "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan", yang memperoleh hasil bahwa Efektivitas Kerja Pegawai memiliki hubungan kuat terhadap Kualitas Pelayanan Publik, dibuktikan dengan diperolehnya  $r = 0,796$  (pada kategori tinggi). Kemudian hasil penelitian juga menunjukkan bahwa adanya pemeriksaan dokumen tambahan selama Covid-19 ini mempengaruhi kualitas pelayanan suatu bandar udara, hal itu terbukti dari besar pengaruh Efektivitas Kerja Petugas *Check Point* terhadap Kualitas *Pre-Flight Services* yang tergolong tinggi, yaitu sebesar 78%.

Selanjutnya, hasil observasi yang telah dilakukan peneliti memiliki sedikit perbedaan dengan hasil kuesioner responden. Berdasarkan observasi, terkait variabel Efektivitas Kerja Petugas *Check Point* masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh petugas, seperti penggunaan bahasa, ketelitian, dan kemampuan memecahkan masalah. Sehingga untuk keseluruhan variabel Efektivitas Kerja Petugas *Check Point* peneliti memberikan nilai 3 (Cukup), sedangkan nilai secara keseluruhan berdasarkan hasil kuesioner responden untuk variabel ini adalah "Baik". Kemudian untuk variabel Kualitas *Pre-Flight Services*, berdasarkan observasi peneliti memberikan nilai 4 (Baik) secara keseluruhan. Meskipun demikian tetap terdapat beberapa indikator yang harus diperbaiki oleh petugas, yaitu terkait *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati). Hal tersebut sejalan dengan hasil kuesioner responden secara keseluruhan untuk variabel Kualitas *Pre-Flight Services*, yaitu "Baik".

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas kerja petugas *Check Point* berpengaruh terhadap kualitas *pre-flight services* yang selama Covid-19 diberikan di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji  $t$  yang menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$  tabel ( $19,870 > 1,98177$ ) sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Efektivitas kerja petugas *Check Point* sebagai variabel  $X$  mempengaruhi kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 (variabel  $Y$ ) sebesar 78%. Kemudian pada analisis data, didapatkan persamaan regresi yaitu  $Y = 10,654 + 1,363X$ . Artinya setiap penambahan 1% efektivitas kerja petugas *Check Point*, maka kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 akan meningkat sebesar 1,363.

Hasil kuesioner, yaitu rata-rata jawaban responden, untuk masing-masing variabel  $X$  dan variabel  $Y$  adalah B (Baik). Sehingga efektivitas kerja petugas *Check Point* dan kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 dapat disimpulkan sudah baik berdasarkan perspektif penumpang. Namun berdasarkan observasi, rata-rata nilai yang diberikan oleh peneliti untuk efektivitas kerja petugas *Check Point* (variabel  $X$ ) adalah 3 (Cukup), hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa aspek yang menurut peneliti harus diperbaiki oleh petugas *Check Point*. Sedangkan untuk variabel kualitas *pre-flight services* selama Covid-19, rata-rata

nilai yang diberikan oleh peneliti adalah 4 (Baik). Namun tetap terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi oleh para petugas yang melayani *pre-flight services*, yaitu terkait *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati).

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini diharapkan dapat menabahnya pengetahuan dan wawasan untuk kemudian dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang berbeda. Perlu diketahui bahwa penelitian ini hanya membahas dua variabel, yaitu efektivitas kerja petugas Check Point dan kualitas *pre-flight services* selama Covid-19. Dengan demikian diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel-variabel lain yang lebih luas dibandingkan penelitian ini, dikarenakan Bandar Udara APT Pranoto termasuk bandar udara baru sehingga masih banyak hal yang bisa diteliti agar nantinya dapat dijadikan sebagai saran dan evaluasi bagi pihak Bandar Udara APT Pranoto di masa mendatang.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih kepada para pihak yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, semangat dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Terutama kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta kesehatan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Kemudian peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu menasehati, mendoakan, memotivasi, serta selalu mendukung cita-cita penulis. Serta adik-adik penulis yang telah menghibur serta memberi semangat selama menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Raden Fatchul Hilal, S. E., M. M., atas bimbingan, saran dan motivasi yang diberikan selaku Dosen Pembimbing Proposal Penelitian dan Skripsi.
3. Seluruh teman, kerabat, dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan *insight* positif kepada penulis, bertukar pikiran, serta memberi masukan dan saran.
4. Seluruh responden yang telah membantu penulis dengan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. 2022. T Tabel Pdf Lengkap Download Gratis. Diakses dari : <https://rumusrumus.com/t-tabel/>
- Abdullah, M. R. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abrori, M. 2020. Kualitas Pelayanan PT. Garuda Angkasa terhadap Penanganan Penumpang Maskapai Qatar Airways di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta.
- Adelina, A. 2018. Analisis Pre-Flight Service PT. Garuda Angkasa dalam Meningkatkan Pelayanan Passanger Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta.
- Aditya. 2013. Orientasi Pegawai Garuda Indonesia Batch 9. Diakses dari : <https://prialatte.wordpress.com/2013/08/15/orientasipegawaiga/>
- Anggraeni, W., & Yuniarsih, T. 2017. Dampak Tata Ruang Kantor terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper) 2(2), 105-112.
- Antara & Luciana, A. 2018. Diresmikan, Bandara APT Pranoto Beroperasi Mulai Hari Ini. Diakses dari : <https://bisnis.tempo.co/read/1092133/diresmikan-bandara-apt-pranoto-beroperasi-mulai-hari-ini>
- Atmadjati, A. 2014. Manajemen Operasional Bandar Udara. Deepublish.
- Azzahra, A. D. 2021. 7 Bandara Tersibuk di Indonesia, Sudah Pernah Melintas di Sini?. Diakses dari : <https://www.idntimes.com/travel/destination/dhiya-azzahra/bandara-tersibuk-di-indonesia/7>
- Badan Pusat Statistik Indonesia. Jumlah Bandara Di Indonesia Menurut Penggunaan Bandar Udara (Bandara), 2014-2016. Diakses dari : <https://www.bps.go.id/indicator/17/1202/1/-jumlah-bandara-di-indonesia-menurut-penggunaan-bandar-udara-.html>
- Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur. 2021. Sensus Penduduk 2020 Mencatat Jumlah Penduduk Kalimantan Timur sebanyak 3,77 Juta Jiwa. Diakses dari : <https://kaltim.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/851/sensus-penduduk-2020-mencatat-jumlah-penduduk-kalimantan-timur-sebanyak-3-77-juta-jiwa.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Samarinda. 2019. Jumlah Penumpang Pesawat Udara di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda (orang), 2018. Diakses dari : <https://samarindakota.bps.go.id/statictable/2019/09/10/185/-jumlah-penumpang-pesawat-udara-di-bandar-udara-apt-pranoto-samarinda-orang-2018.html>
- Bandarasoekarnohatta.com. 2020. Usahakan Datang Lebih Awal, Begini Alur Pemeriksaan Penumpang di Bandara Soetta. Diakses dari : <https://bandarasoekarnohatta.com/bandara-soekarno-hatta-alur->

- pemeriksaan-penumpang.info
- Binekasri, R. & Pramana, E. 2020. AP I: Calon Penumpang Pesawat Harus Lewati 5 Proses Alur Pemeriksaan. Diakses dari : <https://www.jawapos.com/infrastruktur/16/05/2020/ap-i-calon-penumpang-pesawat-harus-lewati-5-proses-alur-pemeriksaan/>
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. 2018. Tingkatkan Perekonomian Kaltim, Dua Bandara Baru Diresmikan. Diakses dari : <http://dephub.go.id/post/read/tingkatkan-perekonomian-kaltim,-dua-bandara-baru-diresmikan>
- Ceriana, C. 2019. Pembagian Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pt. Gadingmas Wirajaya Bandung. Skripsi thesis, Universitas Komputer Indonesia
- Darus, M. D., & Mahalli, K. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 3(6), 14857.
- Definisimenurutparaahli.com. Pengertian Studi Pustaka. Diakses dari : <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-studi-pustaka/>
- Domasti, A. A & Budi, K. 2018. Gantikan Temindung, Bandara APT Pranoto Samarinda Resmi Beroperasi. Diakses dari : <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/05/24/213225526/gantikan-temindung-bandara-apt-pranoto-samarinda-resmi-beroperasi?page=all>
- G. M., Fel. 2018. Bandara APT Pranoto dan 32 Tahun Penantiannya. Diakses dari : <https://kaltimkece.id/warta/terkini/bandara-apt-pranoto-dan-32-tahun-penantiannya>
- Hidayat, A. 2017. Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail. Diakses dari : <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>
- Hubud.dephub.go.id. Hirarki dan Klasifikasi Bandar Udara. Diakses dari : <http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraHirarki.php>
- Irfan, Y. & Awan. 2021. Bandara dan Pelabuhan Samarinda Alami Peningkatan Ribuan Penumpang Per Maret. Diakses dari : <https://selasar.co/read/2021/05/03/5113/bandara-dan-pelabuhan-samarinda-alami-peningkatan-ribuan-penumpang-per-maret>
- Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. 2018. Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Junaidi. 2010. Tabel r. Diakses dari : <https://repository.unja.ac.id/211/1/tabel-r.pdf>
- Kadir, A. 2014. Efektivitas Kerja Pengasuh Pondok Pesantren Modern Darussalam Gontor VII Riyadatul Mujahidin Pudahoa, Landon. Al-Izzah: *Jurnal Hasil-Hasil Penelitian* 9(2), 1-18.
- Karim, R. 2021. Definisi Operasional : Tujuan, Manfaat dan Cara Membuat. Diakses dari : <https://penerbitbukudeepublish.com/definisi-operasional/>
- Kumparan.com. 2021. Pengertian Variabel Penelitian dan Jenis-Jenisnya. Diakses dari : <https://kumparan.com/berita-update/pengertian-variabel-penelitian-dan-jenis-jenisnya-1vPy5si1opG/full>
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. 2020. Metode Penelitian

- Kuantitatif. Deepublish.
- Laili. 2020. Mengenal Uji F dan Uji T dalam Penelitian Kuantitatif. Diakses dari : <https://tambahpinter.com/uji-f-uji-t/>
- Patrisia, I. J., Himpong, M. D., & Londa, J. 2019. Pengaruh Komunikasi Dua Arah Suami-Istri terhadap Rendahnya Tingkat Perceraian Masyarakat Lingkungan 2 Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3).
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Data Bandara. Diakses dari : <https://kaltimprov.go.id/halaman/bandara>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. 30 November 2015. Jakarta.
- Prawiro, M. 2018. Pengertian Efektivitas: Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektivitas. Diakses dari : <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-efektivitas.html>
- Santoso, A. B. 2018. Apa perbedaan R Squared, R Squared Adjusted, dan R Squared Predicted. Diakses dari : <https://agungbudisantoso.com/apa-perbedaan-r-squared-r-squared-adjusted-dan-r-squared-predicted/>
- Sapos.co.id. 2021. Penumpang APT Pranoto Wajib Vaksin dan PCR, Tempat Tes PCR Pun Cuma Bisa dari empat Faskes Ini. Diakses dari : <https://sapos.co.id/2021/07/12/penumpang-apt-pranoto-wajib-vaksin-dan-pcr-tempat-tes-pcr-pun-cuma-bisa-dari-empat-faskes-ini/>
- Saputra, A. 2020. CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sari, M. P. 2019. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Retribusi Daerah dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palembang. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Simon, J. 2018. Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik*, 4.
- Sola, E. 2017. SEBUAH REFLEKSI: Efektivitas Kerja Pimpinan. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor SE 45 Tahun 2021 Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Udara pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). 2 Juli 2021. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Undang-Undang Tentang Penerbangan. 17 Desember 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 4956. Jakarta.
- Utami, S. P. 2021. Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Counter Citilink terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta International Airport. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta.

- Wahyuni, N. 2014. Uji Validitas dan Reliabilitas. Diakses dari : <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Wikipedia. Kalimantan Timur. Diakses dari : [https://id.wikipedia.org/wiki/Kalimantan\\_Timur#cite\\_ref-27](https://id.wikipedia.org/wiki/Kalimantan_Timur#cite_ref-27)
- World Health Organization (WHO) Indonesia. Questions and Answers on Covid-19. Diakses dari : <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa>
- Wulan. 2021. Mengenal Zero Defects, Konsep Apik untuk Membangun Mutu Produk. Diakses dari : <http://shiftindonesia.com/mengenal-zero-defects-konsep-apik-untuk-membangun-mutu-produk/>
- Yusrizal. 2014. Efektivitas Program Pemberdayaan Desa (Ppd) dalam Mengembangkan Ekonomi Masyarakat di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu Ditinjau dari Ekonomi Islam. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau.