

PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *CLEANING SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Farhan Irfani

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Eny Sri Haryati, S.E.,M.M

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email:farhanirfan378@gmail.com

Abstract. Cleaning service officers must provide satisfaction and comfort for service users because service is very influential on the image and quality at Yogyakarta International Airport. This study aims to determine whether the service of cleaning service officers affects service user satisfaction at Yogyakarta International Airport.

This research is a quantitative study using purposive sampling, with a sample size of 100 passengers measured using the Slovin formula. The data collection process using questionnaires, documentation and data analysis used is simple linear regression, T test and coefficient of determination then processing the data using the SPSS application.

The results of this study indicate that the cleaning service officer service variable has a significant effect on service user satisfaction at Yogyakarta International Airport with a sig value ($0.000 < 0.05$) and has a T count ($16.366 > T$ table (1.660)). Then the results of the coefficient of determination obtained 0.732 , this means that the influence of cleaning service officers on service user satisfaction is 73.2% .

Keywords: *Cleaning Service Officer Service and Service User Satisfaction*

ABSTRAK. Petugas *cleaning service* harus memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pengguna jasa karena pelayanan sangat berpengaruh terhadap citra dan mutu di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan petugas *cleaning service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 penumpang yang diukur dengan menggunakan rumus slovin. Proses pengambilan data dengan menggunakan kuesioner, dokumentasi dan analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana, uji T dan koefisien determinasi kemudian pengolahan datanya dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan petugas *cleaning service* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan nilai sig ($0,000 < 0,05$) dan memiliki T hitung ($16,366$)

Received Januari 30, 2023; Revised Februari 02, 2023; Maret 22, 2023

*Corresponding author, e-mail address

> T tabel (1,660). Kemudian hasil koefisien determinasi diperoleh 0,732, hal ini mengandung arti bahwa adanya pengaruh pelayanan petugas *cleaning service* terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 73,2%.

Kata kunci: *Pelayanan Petugas Cleaning Service dan Kepuasan Pengguna Jasa*

LATAR BELAKANG

PT Angkasa pura I sebagai pengelola Bandar Udara Internasional Yogyakarta harus melakukan penyeleksian ketat terhadap petugas yang ada di Bandar Udara Internasional Yogyakarta terutama petugas *Cleaning service* agar kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa bisa maksimal. Kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan petugas *Cleaning service* ketika melakukan tugasnya masing-masing. Jika pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan petugas *Cleaning service* yang diberikan, akan membuat mutu dari bandar udara menurun. Maka harus ada penyeleksian ketat terhadap calon petugas *Cleaning service*/karyawan yang bertugas di bagian *Cleaning service* harus sering melakukan evaluasi agar para pengguna jasa selalu merasa nyaman ketika dilayani.

Berdasarkan observasi di lapangan pelayanan *Cleaning service* dalam hal guna sebagai *service* kenyamanan untuk pengunjung bandar udara bertaraf Internasional perlu ditingkatkan karena masih kurangnya karyawan dan dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas kebersihan tetapi juga memperbaiki pelayanan petugas yang masih sangat kurang mendukung untuk kepuasan pengguna jasa penerbangan. Hal ini tentunya menjadi suatu permasalahan yang besar karena kepuasan pelayanan *Cleaning service* dalam menjamin kepuasan pengguna jasa yang datang. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Selain kinerja petugas adanya pelayanan baik dari karyawan khususnya bidang kebersihan *Cleaning service* yang dihadirkan perusahaan kepada para pelanggannya menjadi salah satu kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di lingkungan bisnis jasa. Sehingga kepuasan pengguna jasa pesawat terbang tergantung pada kinerja petugas, kebersihan lingkungan Bandar Udara, jasa yang diterima.

KAJIAN TEORITIS

A. Definisi Pelayanan Petugas

Pelayanan petugas memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya suatu tujuan Perusahaan tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh Perusahaan yang digerakan atau dijalankan oleh petugas yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya tercapainya tujuan suatu organisasi.

B. Definisi Bandar Udara

Berdasarkan peraturan Nomor 77 tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikat Fasilitas Bandar Udara pasal 1 ayat 1 definisi bandar udara adalah Kawasan

di daratan 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 fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

C. Petugas *Cleaning Service*

Cleaning Service adalah pelayanan yang diberikan terhadap kebersihan suatu gedung atau bangunan lainnya, yang dilakukan secara seksama dan menyeluruh dengan bantuan alat-alat kebersihan mesin non mesin serta bahan kimia (*chemical*) yg dilakukan oleh seorang petugas atau perawat kebersihan (*cleaner*).

D. Kepuasan

kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kondisi yang dipikirkan terhadap suatu hasil yang diharapkan. Kepuasan pengguna jasa merupakan kunci utama dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh setiap pengguna jasa.

E. Definisi Pengguna Jasa

Pengguna jasa adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (Arionasti, 2014).

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai hal yang ingin diketahui. Hal ini dilakukan karena peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh pelayanan petugas *Cleaning service* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

B. Populasi

Populasi dalam hal penelitian ini merupakan pengguna jasa *Cleaning Service* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

C. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Dalam penelitian ini sampel ini merupakan bagian dari jumlah populasi. Penentuan sampel ini sangat dibutuhkan untuk kejelasan penyebaran kuesioner yang akan dilakukan. Penentuan sampel ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan untuk menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus slovin yang memperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan reponden dalam arti laporan-laporan tentang pribadi, atau hal-hal yang ia ketahui.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk, arsip, dokumentasi, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiono, 2018).

E. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan SPSS. Uji Validitas dikatakan valid apabila r hitung $\geq r$ tabel dan dikatakan tidak valid apabila r hitung $\leq r$ tabel.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Jadi uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*. Uji reliabilitas dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien reliabilitas > 60 dan dikatakan memiliki reliabilitas yang kurang baik apabila nilai koefisien reliabilitas $< 0,60$.

F. Analisis Data

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

1. Uji T

Uji hipotesis ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan petugas *Cleaning Service* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kaidah dalam pengujian pada pengaruh pelayanan petugas *Cleaning Service* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai berikut :

Jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika t hitung $> t$ tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai Adjusted R Square yang diperoleh dari hasil pengujian statistik menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,211	2,336		4,800	,000
	Pelayanan Petugas Cleaning Service	,390	,024	,856	16,366	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Berdasarkan tabel regresi linear sederhana diatas menunjukkan bahwa A merupakan angka konstanta dari *Unstandardized Coefficients*. Dalam penelitian ini memiliki nilai sebesar 11,211 merupakan pengaruh variabel Pelayanan Petugas *Cleaning Service* (X). Koefisien regresi variabel Pelayanan Petugas *Cleaning Service* (X) sebesar 0,390 (positif) yang menunjukkan bahwa jika pelayanan petugas *cleaning service* mengalami penambahan satu, maka nilai variabel Kepuasan Pengguna Jasa akan mengalami peningkatan sebesar 0,390 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah. Sehingga persamaan regresinya $Y = 11,211 + 0,390X$.

Uji T

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Jika probabilitas (signifikan) > 0,05 atau T hitung < T tabel berarti hipoteses tidak terbukti maka H0 diterim dan Ha ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.
- 2) Jika probabilitas (signifikan) < 0,05 atau T hitung > T tabel berarti hipotesa terbukti maka H0 ditolak dan Ha diterima, jika dilakukan uji secara parsial.

Pengujian nilai t tabel sebagai asumsi bahwa terdapat atau tidaknya pengaruh variabel pelayanan petugas *cleaning service* (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,211	2,336		4,800	,000

Pelayanan Petugas Cleaning Service	,390	,024	,856	16,366	,000
------------------------------------	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Jika T hitung lebih besar dari T tabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil dari pengujian yang menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung sebesar 16,366 diatas dibandingkan dengan T tabel ($df = 98$) yaitu 1,660 taraf signifikan 5% jadi T hitung ($16,366 > (1,660)$) T tabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa adanya pengaruh pelayanan petugas *cleaning service* terhadap kepuasan pengguna jasa .

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang biasanya dinyatakan dalam persentase (%).

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,856 ^a	,732	,729	4,562

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Petugas Cleaning Service

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (KD) atau angka R square adalah sebesar 0,732 atau 73,2% yang merupakan hasil pengkuadratkan angka R yaitu 0,856 dimana koefisien determinasi $(0,856)^2$ atau $0,856 \times 0,856$ yang menghasilkan 0,732 atau dalam presentase yaitu 73,2% hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen (X) yaitu pelayanan petugas *cleaning service* terhadap variabel dependent (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa dan sisanya 100%-

73,2% = 26,8% merupakan kontribusi atau dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat atau tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Apakah pelayanan petugas *cleaning service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa pengujian Hipotesis di ketahui $T_{hitung} > T_{tabel} = 16,366 > 1,660$ yang memiliki arti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan petugas *cleaning service* (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) dengan membandingkan nilai signifikan pelayanan petugas *cleaning service* (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga di simpulkan bahwa H_a di terima dan H_0 ditolak maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan oleh peneliti, kemudian untuk pengolahan data tersebut menggunakan SPSS 26.

2. Seberapa besar pengaruh pelayanan petugas *cleaning service* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Berdasarkan hasil hipotesis yang diterima bahwa adanya pelayanan petugas *cleaning service* terhadap kepuasan pengguna jasa. Maka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dapat dilihat pada tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa nilai signifikan koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,856 kemudian menggunakan koefisien determinasi (KD) atau angka *R square* (r^2) yang akan dihasilkan dalam presentase berikut ini :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,856)^2 \times 100\% \\ &= 0,732 \text{ atau } 73,2\% \end{aligned}$$

Hasil di atas dapat di simpulkan bahwa adanya pengaruh variabel independent (X) yaitu pelayanan petugas *cleaning service* terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa sebesar 73,2% dan selebihnya yaitu 26,8% di pengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2017) yang memiliki hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 18,6% yang bermakna bahwa variabel X memberi pengaruh sebesar 18,6% terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa *cleaning service*.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan yang menjawab pertanyaan dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel pelayanan petugas *cleaning service* (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan berdasarkan nilai sig ($0,000 < 0,05$) dan T hitung ($16,366 > T$ tabel ($1,660$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima yang berarti pelayanan petugas *cleaning service* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
2. *Presentase* berdasarkan uji koefisien determinasi atau *R square* sebesar $0,732$, hal ini mengandung bahwa adanya pengaruh pelayanan petugas *cleaning service* (X) terhadap kepuasan pengguna jasa (Y) adalah sebesar $73,2\%$ dan sisanya yaitu $26,8\%$ merupakan kontribusi atau dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat atau tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2017) yang memiliki hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan memiliki nilai koefisien determinasi sebesar $18,6\%$ yang bermakna bahwa variabel X memberi pengaruh sebesar $18,6\%$ terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa *cleaning service*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikan saran-saran yang sekiranya membangun bagi pihak-pihak terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-sarannya sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan pelayanan petugas *cleaning service* bagi pengguna jasa dan diharapkan para petugas *cleaning service* ataupun perusahaan untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan pelayanan yang dinilai sudah baik.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan dapat menambah hubungan keterkaitan dengan variabel yang lainnya dan menambah indikator-indikator yang mempengaruhi pelayanan petugas *cleaning service* dimana pada penelitian ini belum dilakukan karena adanya keterbatasan situasi dan kondisi penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Alfabeta, Bandung.
- Bernadin, H.J dan Russell, J.E.A (2018) *Human Research Management*, Ricardianto.
- Goets & Davis (2017). *Quality Manajemen*, Fourth Edition. Cram101 Incorporated

- Daryanto, Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Dan Kuantitatif*. Yogyakarta : BPF
- HES Indonesia. 2017. *Pengertian Cleaning Service*. Jakarta: PT. Hygienic Environmental Service Indonesia
- Kotler dan Keller. (2016). *Indikator kualitas pelayanan*
- Kotler, 2012. *Bagaimana Menciptakan, Memenangkan dan Mendominasi Pasar*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Kotler & Keller 2018. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Sekali, Boni Arionasti Karo. (2014). *Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang*. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*. Vol. 1 No. 2 , Desember 2014
- Sugiyono. (2022). *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabet. Bandung.
- Suliyanto. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif*. Universitas Peradaban Bumiayu
- Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi Dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara*.
- Kementerian Perhubungan. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 69 Tahun 2013 Tentang Tata Negeri Kebandarudaraan Nasional*
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pelanggan Puas? Mana Cukup!*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta