

PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PETUGAS *CHECK POINT* TERHADAP KUALITAS *PRE-FLIGHT SERVICES* SELAMA COVID-19 DI BANDAR UDARA APT PRANOTO

¹Avilia Dian Safitri¹⁾, Raden Fatchul Hilal²

^{1), 2)} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui apakah efektivitas kerja petugas Check Point akan berpengaruh terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas kerja petugas Check Point terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto. Ide judul penelitian diambil berdasarkan kondisi pandemi Covid-19 yang sedang terjadi serta berdasarkan pengalaman pribadi peneliti ketika melakukan penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto Samarinda ketika pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan penyebaran kuesioner kepada penumpang secara online dan offline. Penelitian dilakukan di Bandar Udara APT Pranoto pada 13-26 September 2021 dengan kriteria responden yang telah ditentukan. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Hasil jawaban kuesioner responden kemudian dianalisis menggunakan software Statistical Product and Service Solution (SPSS) untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kerja petugas Check Point berpengaruh terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto, dengan besar pengaruh yang cukup signifikan yaitu 78%. Setiap penambahan 1% efektivitas kerja petugas Check Point (X), maka kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 (Y) akan meningkat sebesar 1,363. 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).

Kata kunci : Efektivitas Kerja, Petugas Check Point, Kualitas Pelayanan, Pre-Flight Service

Abstract

This study was aimed to determine whether the work effectiveness of Check Point officers will affect the quality of *pre-flight services* during Covid-19 at APT Pranoto Airport. In addition, this study also aims to determine how much influence the work effectiveness of Check Point officers has on the quality of *pre-flight services* during Covid-19 at APT Pranoto Airport. The idea for the title of the research was taken based on the current state of the Covid-19 pandemic and based on the researcher's personal experience when flying through APT Pranoto Airport during the Covid-19 pandemic. This study uses quantitative methods with data collection techniques in the form of observation and distributing questionnaires to passengers online and offline. The research was conducted at APT Pranoto Airport on September 13-26 2021, with predetermined respondent criteria. The number of respondents in this study was 112 respondents. The results of the respondents' answers to the questionnaire were then analyzed using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) software to answer the research problem formulation. The results showed that the work effectiveness of Check Point officers had an effect on the quality of *pre-flight services* during Covid-19 at APT Pranoto Airport, with a significant effect of 78%. For every 1% increase in the work effectiveness of Check Point officers (X), the quality of *pre-flight services* during Covid-19 (Y) will increase by 1,363. The results of the questionnaire, namely the average respondents' answers, for each variable X and Y, are B (Good). However, based on observations, the average value given by the researcher for the X variable is 3 (Enough), and for the Y variable is 4 (Good).

Keywords : Work Effectiveness, Check Point Officers, Service Quality, Pre-Flight Service

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

¹Email Address : 180109021@students.sttkd.ac.id

Received 23 Mei 2022, Available Online 01 Desember 2022

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, 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*.

Penumpang yang memberikan ulasan salah satunya adalah akun dengan nama Bagas Sadewo yang mengatakan bahwa :

“Untuk proses antri masuk ke dalam cukup tertib, tapi karena bareng dengan proses verifikasi hasil swab jadi kurang rapih karena petugasnya berada di samping barisan antrian jadi untuk baris yang tidak ada petugasnya harus nyerobot. Saat *check-in* ketika ada rombongan besar harusnya di buka *counter* khusus agar penumpang yang tidak dalam rombongan tidak menunggu terlalu lama. Bahkan saat membuka *counter* baru aturannya tidak jelas ada yang boleh masuk bagasi ada yang tidak. Tentu itu membuat pengalaman tidak enak bagi penumpang.”

Selain Bagas Sadewo, terdapat akun dengan *username* Proyek21 yang memberikan ulasan seperti berikut.

“Bagus ada disediakan cuci tangan untuk penumpang yang baru turun dari pesawat. Bersih dan nyaman. Area keberangkatannya juga nyaman. Hanya saja lumayan antri untuk cek bebas covid, terutama di penerbangan pagi.”

Akun lain dengan *username* Syukran Khant juga sependapat dengan Bagas Sadewo dan Proyek21, hal tersebut terbukti dari ulasannya yang mengatakan :

“Perlu tambah petugas *check* surat keterangan kesehatan karena penumpang bertumpuk.”

Dari ulasan-ulasan tersebut dapat diketahui bahwa ketika melakukan pengecekan berkas-berkas tambahan seperti hasil tes negatif Covid-19, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *Check Point* tergolong kurang baik. Terbukti dari 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 tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari efektivitas kerja petugas *Check Point* terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda. 2) Mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas kerja petugas *Check Point* terhadap kualitas *pre-flight services* selama Covid-19 di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

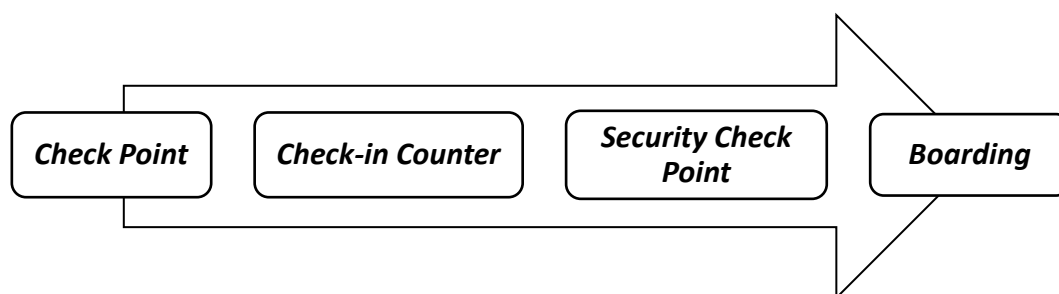
Petugas *Check Point*

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 keterlambatan 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 kerapihan, 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.

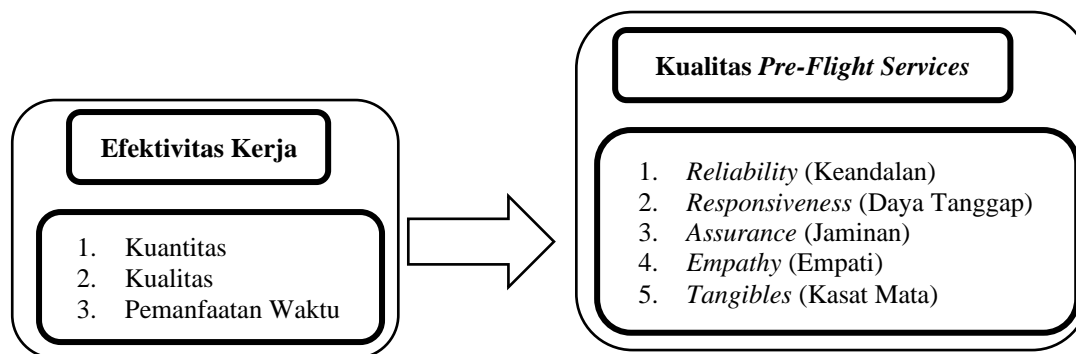
Kualitas Pelayanan

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 Penelitian



Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian

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

Metode Penelitian

Desain Penelitian

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.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada tanggal 13 September 2021 hingga 26 September 2021.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang melakukan penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto Samarinda sebagai bandar udara asal (origin station) selama Covid-19. Untuk menentukan sampel dalam suatu penelitian digunakan teknik sampling. Menurut Kusumastuti (2020), teknik sampling merupakan teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dari populasi penelitian yang ada dengan harapan sampel yang diambil dapat mewakili semua karakteristik yang terdapat pada populasi.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik purposive sampling yang termasuk dalam teknik non probability sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015), yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Pernah melakukan penerbangan melalui Bandar Udara APT Pranoto sebagai bandar udara asal (origin station) selama pandemi Covid-19.
2. Usia minimal 17 tahun, karena menurut UU No. 22 tahun 2009 pasal 8 ayat 2 dikatakan bahwa pada usia 17 tahun masyarakat sudah memiliki identitas diri dan dianggap telah mampu bertanggung jawab atas dirinya sendiri.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan sampel (margin of error), ditentukan 10% → 0,1

Populasi penumpang Bandar Udara APT Pranoto per Maret 2021 adalah 26.282 penumpang (Sumber : BPS Kaltim). Kepala UPBU Kelas I Bandar Udara APT Pranoto, Agus Pracayanto, mengatakan

kepada Sapos.co.id bahwa dibanding bulan Juni hingga 4 Juli sebelum pemberlakuan PPKM, jumlah penumpang di Bandar Udara APT Pranoto mengalami penurunan hingga 86%. Dimisalkan jumlah penumpang bulan April sama dengan bulan Maret, maka jumlah penumpang bulan Juni hingga 4 Juli 2021 adalah sebanyak 3.679 orang. Kemudian jika diasumsikan jumlah penumpang berangkat 50% dan jumlah penumpang datang 50%, maka populasi dalam penelitian ini sejumlah 1.840 penumpang. Sehingga didapatkan perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1840}{1 + (1840 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{1840}{19,4}$$

$$n = 94,84$$

Dari perhitungan tersebut didapatkan jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu sejumlah 94,84 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Variabel Penelitian

Operasional dalam variabel penelitian didefinisikan oleh Sugiyono (2015) sebagai suatu atribut/sifat/nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1	Efektivitas Kerja	Pengukuran keberhasilan dari suatu kebijaksanaan atau perencanaan dibandingkan dengan akibat atau hasil yang diharapkan (Kadir, 2014).	1) Kuantitas 2) Kualitas 3) Pemanfaatan Waktu (Hasibuan, dalam Ceriana, 2019)	Menggunakan Skala Likert dengan skala pengukuran : SB (Sangat Baik) B (Baik) C (Cukup) K (Kurang) SK (Sangat Kurang)
2	Kualitas <i>Pre-Flight Services</i>	Kualitas keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan, dimana definisi ini memfokuskan kepada	1) <i>Reliability</i> (keandalan) 2) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3) <i>Assurance</i> (jaminan) 4) <i>Emphaty</i> (empati) 5) <i>Tangible</i> (kasat mata)	

pelanggan (Kotler & (Parasuraman, Keller (2016) dalam Zeithaml dan Berry Abrori, 2020). dalam Adelina, 2018).

Hasil dan Pembahasan

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.

Pengujian Hipotesis

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan signifikansi 5% atau 0,05 dengan jumlah responden 25 orang. Untuk menentukan nilai r tabel maka perlu diketahui nilai df dengan rumus $df = N-2$, sehingga $df = 25 - 2 = 23$. Berdasarkan $df = 23$ dan nilai signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi (*two-tailed*) maka didapatkan nilai r tabel yaitu 0,3961. Hasil uji validitas variabel X disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Nilai r	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,605	0,3961	Valid
2	0,593	0,3961	Valid
3	0,74	0,3961	Valid
4	0,81	0,3961	Valid
5	0,742	0,3961	Valid
6	0,713	0,3961	Valid
7	0,646	0,3961	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan variabel X memiliki nilai *Pearson Correlation* atau nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel ($>0,3961$), sehingga seluruh item pertanyaan variabel X dapat dikatakan valid. Kemudian hasil uji validitas variabel Y disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Nilai r	Nilai r tabel	Keterangan
1	0,454	0,3961	Valid
2	0,692	0,3961	Valid
3	0,587	0,3961	Valid
4	0,72	0,3961	Valid
5	0,715	0,3961	Valid
6	0,569	0,3961	Valid
7	0,75	0,3961	Valid
8	0,684	0,3961	Valid
9	0,303	0,3961	Tidak Valid
10	0,845	0,3961	Valid
11	0,611	0,3961	Valid
12	0,476	0,3961	Valid
13	0,638	0,3961	Valid

Berdasarkan tabel diatas, terdapat satu item pertanyaan variabel Y yang memiliki nilai *Pearson Correlation* atau nilai *r* hitung lebih kecil dari nilai *r* tabel yaitu $0,303 < 0,3961$. Item pertanyaan tersebut yaitu pernyataan “Petugas *Check Point* tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan lainnya ketika memberikan pelayanan selama proses pemeriksaan dokumen tambahan”. Karena nilai *r* hitung item pertanyaan tersebut lebih kecil dari nilai *r* tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid sehingga tidak diikutsertakan dalam uji reliabilitas, dieliminasi dari daftar item pertanyaan untuk variabel Y dan tidak diikutsertakan ke dalam kuesioner yang akan dibagikan ke calon responden.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari (\geq) 0,5 maka data dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas variabel X disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,822	7

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,822 atau lebih dari (\geq) 0,5 sehingga data untuk variabel X dapat dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas variabel Y disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,869	12

Tabel uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel Y adalah 0,860 sehingga lebih dari dari (\geq) 0,5. Jadi, data untuk variabel Y dapat dinyatakan reliabel.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Tabel *Coefficients* Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		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 7. Tabel Model Summary

Model	Model Summary			Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	,884 ^a	,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 4.8 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.

Kesimpulan

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).

Daftar Pustaka

- A. A. Domasti, dan K. Budi, "Gantikan Temindung, Bandara APT Pranoto Samarinda Resmi Beroperasi," 2018, [Online]. Available: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/05/24/213225526/gantikan-temindung-bandara-apt-pranoto-samarinda-resmi-beroperasi?page=all>
- A. Adelina, "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, 2018
- A. Atmadjati, *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Deepublish, 2014.

- A. B. Santoso, "Apa perbedaan R Squared, R Squared Adjusted, dan R Squared Predicted," 2018, [Online]. Available: <https://agungbudisantoso.com/apa-perbedaan-r-squared-r-squared-adjusted-dan-r-squared-predicted/>
- A. D. Azzahra, "7 Bandara Tersibuk di Indonesia, Sudah Pernah Melintas di Sini?," 2021, [Online]. Available: <https://www.idntimes.com/travel/destination/dhiya-azzahra/bandara-tersibuk-di-indonesia/7>
- A. Hidayat, "Penjelasan Teknik Purposive Sampling Lengkap Detail," 2017, [Online]. Available: <https://www.statistikian.com/2017/06/penjelasan-teknik-purposive-sampling.html>
- A. Juliandi, S. Manurung, dan B. Satriawan, "Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS," Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, 2018.
- A. Kadir, "Efektivitas Kerja Pengasuh Pondok Pesantren Modern Darussalam Gontor VII Riyadatul Mujahidin Pudahoa, Landonoo," *Al-Izzah: Jurnal Hasil-Hasil Penelitian* 9(2), 1-18, 2014.
- A. Kusumastuti, A. M. Khoiron, dan T. A. Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish, 2020.
- A. Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020.
- Abdillah, "T Tabel Pdf Lengkap Download Gratis," 2022, [Online]. Available: <https://rumusrumus.com/t-tabel/>
- Aditya, "Orientasi Pegawai Garuda Indonesia Batch 9," 2013, [Online]. Available: <https://prialatte.wordpress.com/2013/08/15/orientasipegawaiga/>
- Antara dan A. Luciana, "Diresmikan, Bandara APT Pranoto Beroperasi Mulai Hari Ini," 2018, [Online]. Available: <https://bisnis.tempo.co/read/1092133/diresmikan-bandara-apt-pranoto-beroperasi-mulai-hari-ini>
- Badan Pusat Statistik Indonesia, "Jumlah Bandara Di Indonesia Menurut Penggunaan Bandar Udara (Bandara), 2014-2016," [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/indicator/17/1202/1/-jumlah-bandara-di-indonesia-menurut-penggunaan-bandar-udara-.html>
- Badan Pusat Statistik Kalimantan Timur, "Sensus Penduduk 2020 Mencatat Jumlah Penduduk Kalimantan Timur sebanyak 3,77 Juta Jiwa," 2021, [Online]. Available: <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, "Jumlah Penumpang Pesawat Udara di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda (orang), 2018," 2019, [Online]. Available: <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, "Usahakan Datang Lebih Awal, Begini Alur Pemeriksaan Penumpang di Bandara Soetta," 2020, [Online]. Available: <https://bandarasoekarnohatta.com/bandara-soekarno-hatta-alur-pemeriksaan-penumpang.info>
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik, "Tingkatkan Perekonomian Kaltim, Dua Bandara Baru Diresmikan," 2018, [Online]. Available: <http://dephub.go.id/post/read/tingkatkan-perekonomian-kaltim,-dua-bandara-baru-diresmikan>
- C. Ceriana, "Pembagian Kerja dan Pengawasan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pt. Gadingmas Wirajaya Bandung," Skripsi thesis, Universitas Komputer Indonesia, 2020.
- Definisimenurutparaahli.com, "Pengertian Studi Pustaka," [Online]. Available: <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-studi-pustaka/>
- E. Sola, "SEBUAH REFLEKSI: Efektivitas Kerja Pimpinan," *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 2017.
- Fel, G. M., "Bandara APT Pranoto dan 32 Tahun Penantiannya," 2018, [Online]. Available: <https://kaltimkece.id/warta/terkini/bandara-apt-pranoto-dan-32-tahun-penantiannya>
- Hubud.dephub.go.id, "Hirarki dan Klasifikasi Bandar Udara," [Online]. Available: <http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraHirarki.php>
- I. J. Patrisia, M. D. Himpong, dan J. Londa, "Pengaruh Komunikasi Dua Arah Suami-Istri terhadap Rendahnya Tingkat Perceraian Masyarakat Lingkungan 2 Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado," *Acta Diurna Komunikasi*, 1(3), 2019
- J. Simon, "Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan," *Publik*, 4, 2018.
- Junaidi. "Tabel r," 2010, [Online]. Available: <https://repository.unja.ac.id/211/1/tabel-r.pdf>
- Kumparan.com, "Pengertian Variabel Penelitian dan Jenis-Jenisnya," 2021, [Online]. Available: <https://kumparan.com/berita-update/pengertian-variabel-penelitian-dan-jenis-jenisnya-1vPy5siIopG/full>
- Laili, "Mengenal Uji F dan Uji T dalam Penelitian Kuantitatif," 2020, [Online]. Available: <https://tambahpinter.com/uji-f-uji-t/>
- M. Abrori, "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, 2020.
- M. D. Darus, dan K. Mahalli, "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 3(6), 14857, 2015.

- M. P. Sari, "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, 2019.
- M. Prawiro, "Pengertian Efektivitas: Kriteria, Aspek, dan Contoh Efektivitas," 2018, [Online]. Available : <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-efektivitas.html>
- M. R. Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- N. Wahyuni, "Uji Validitas dan Reliabilitas," 2014, [Online]. Available : <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/>
- Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, "Data Bandara," [Online]. Available: <https://kaltimprov.go.id/halaman/bandara>
- R. Binekasri dan E. Pramana, "AP I: Calon Penumpang Pesawat Harus Lewati 5 Proses Alur Pemeriksaan," 2020, [Online]. Available: <https://www.jawapos.com/infrastruktur/16/05/2020/ap-i-calon-penumpang-pesawat-harus-lewati-5-proses-alur-pemeriksaan/>
- R. Karim, "Definisi Operasional : Tujuan, Manfaat dan Cara Membuat," 2021, [Online]. Available: <https://penerbitbukudeepublish.com/definisi-operasional/>
- S. P. Utami, "Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Counter Citilink terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta International Airport," Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta, 2021.
- Sapos.co.id, "Penumpang APT Pranoto Wajib Vaksin dan PCR, Tempat Tes PCR Pun Cuma Bisa dari empat Faskes Ini," 2021 [Online]. Available: <https://sapos.co.id/2021/07/12/penumpang-apt-pranoto-wajib-vaksin-dan-pcr-tempat-tes-pcr-pun-cuma-bisa-dari-empat-faskes-ini/>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- W. Anggraeni dan T. Yuniarsih, "Dampak Tata Ruang Kantor terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JPManper)* 2(2), 105-112, 2017.
- Wikipedia, "Kalimantan Timur," [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Kalimantan_Timur#cite_ref-27
- World Health Organization (WHO) Indonesia, "Questions and Answers on Covid-19," [Online]. Available : <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa>
- Wulan, "Mengenal Zero Defects, Konsep Apik untuk Membangun Mutu Produk," 2021, [Online]. Available : <http://shiftindonesia.com/mengenal-zero-defects-konsep-apik-untuk-membangun-mutu-produk/>
- Y. Irfan dan Awan. "Bandara dan Pelabuhan Samarinda Alami Peningkatan Ribuan Penumpang Per Maret," 2021, [Online]. Available: <https://selasar.co/read/2021/05/03/5113/bandara-dan-pelabuhan-samarinda-alami-peningkatan-ribuan-penumpang-per-maret>
- Yusrizal, "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, 2014.