

KUALITAS PELAYANAN KESELAMATAN PENERBANGAN

Datunabolon
ITL Trisakti
datunabolon@gmail.com

Wynd Rizaldy
ITL Trisakti
Wyndrizaldy@gmail.com

Djoko Priambodo
ITL Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between Employee Competence (Co) and Quality of Service (Ku) with Aviation Safety (Ks). This research was conducted at PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk. Jakarta Export warehouse with n = 45 respondents decided to keep due to saturated samples. The method analysis was simple linear regression, multiple linear regression, simple correlation and partial correlation. The results of the research are as follows; (1) there is a positive correlation between employee competency (Ko) and flight safety (Ks), (2) there is a positive correlation between service quality (Ku) and flight safety (Ks), and (3) there is a positive correlation between employee competency and quality of service towards flight safety. Based on the results of the study, the flight safety can be improved by increasing employee competence and service quality.

Keywords: *Competence, Service Quality, and Employee Safety*

PENDAHULUAN

Perkembangan angkutan multimoda, baik darat dan udara memiliki potensi dan peluang besar dalam sistem transportasi, karena dapat menghubungkan barang-barang kiriman dalam jumlah tertentu dengan lebih cepat sehingga diperlukan ditingkatkan integrasi secara optimal dan diperbaharui cara pengamanan barang kiriman tersebut dengan memanfaatkan teknologi dan metode yang lebih tepat. Penyempurnaan manajemen mutu dan kualitas pelayanan harus makin ditingkatkan agar angkutan tersebut dapat diandalkan sebagai transportasi yang ekonomis dan aman, terpadu dengan moda. Dalam penyelenggaraan transportasi antarmoda peran simpul transportasi terminal kargo, bandar udara sangatlah penting. Karena pada simpul transportasi terjadi aktivitas pergantian atau alih moda. Sebagaimana simpul transportasi lainnya terminal kargo bandara mempunyai peranan yang sangat penting dalam pergerakan barang kiriman.

Bila kita mengamati dengan cermat Terminal kargo atau area kargo Soekarno Hatta merupakan salah satu simpul transportasi yang penting di Jakarta, dapat diidentifikasi bahwa Terminal kargo Soekarno Hatta merupakan titik temu antara jaringan pelayanan transportasi jalan dengan transportasi udara dan merupakan tempat bertemunya jaringan pelayanan transportasi darat dan udara dengan berbagai wilayah pelayanan, seperti penerbangan domestik antar kota di Indonesia, dan penerbangan internasional antar negara di dunia, disamping itu terminal kargo ini memfasilitasi pengguna jasa kiriman barang dalam pengamanan barang sebelum diangkut oleh moda transportasi udara atau pesawat udara. Di dalam pelayanan pergudangan Faktor-faktor yang berhubungan dengan peningkatan keselamatan penerbangan perlu dipersiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berkualitas dalam memberikan pelayanan sebagaimana dijelaskan pada pasal 234 ayat 1 UU No 1

tahun 2009 tentang penerbangan, bahwa “Dalam melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sebagaimana dimaksud dalam pasal 232 ayat 2, Badan usaha Bandar udara dan unit penyelenggara Bandar udara wajib diantaranya memiliki sertifikat Bandar udara atau register Bandar udara, menyediakan fasilitas Bandar udara yang laik operasi, serta memelihara kelaikan fasilitas Bandar udara, dan menyediakan personnel yang mempunyai kompetensi untuk perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar udara, selanjutnya mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personnel yang merawat dan mengoperasikan fasilitas Bandar udara, juga dan memperbarui setiap prosedur pengoperasian dan perawatan fasilitas Bandar udara, dan pada akhirnya memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri.

Badan ini juga menyediakan fasilitas

kelancaran lalu lintas personel pesawat udara dan petugas operasional, serta menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan di Bandar udara, menjaga keamanan dan ketertiban Bandar udara, memelihara kelestarian lingkungan dan mematuhi ketentuan peraturan perundangan serta melakukan pengawasan dan pengendalian secara internal atas kelaikan fasilitas Bandar udara, pelaksanaan prosedur perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar udara, serta kompetensi personel Bandar udara, dan memberikan laporan secara berkala kepada Menteri dan otoritas Bandar udara”

Sumber daya manusia yang juga merupakan komponen penting pelayanan merupakan salah satu faktor utama penyebab kecelakaan sebagaimana ditampilkan pada tabel penyebab kecelakaan pesawat udara di Indonesia :

Tabel I.1

Penyebab kecelakaan pesawat udara di Indonesia

Tabel - 10 : Jumlah Korban Kecelakaan Pesawat Udara Tahun 1988 s.d. 2006

NO.	FAKTOR PENYEBAB	JUMLAH	SHARE (%)
1.	Human (H)	147	32,09 %
2.	Technical (T)	146	31,87 %
3.	Environment (E)/Weather (W)	2	0,44 %
4.	T/H	77	16,81 %
5.	H/W	19	4,15 %
6.	H/E	30	6,55 %
7.	H/W/E	2	0,44 %
8.	H/E/T	2	0,44 %
9.	T/H/E	33	7,21 %
JUMLAH :		458	100 %

Sumber : Direktorat Sertifikasi dan Kelaikan Udara, Dep. Perhubungan.

Faktor-faktor penyebab kecelakaan pesawat terbang di Indonesia disebabkan empat faktor utama yaitu faktor manusia (human error), faktor teknik (technical), faktor lingkungan (environment) dan faktor cuaca (weather). Dari ke empat faktor tersebut yang paling dominan adalah faktor manusia (human error) 32,09% dan faktor teknik (technical) sebanyak 31,87%

Perlu kompetensi dari personel PT JAS dalam melakukan pengamatan dan pemeriksaan laporan serta kehati-hatian dalam proses penerimaan barang tersebut. Sementara itu masalah lain yang timbul adalah keterbatasan personel yang memiliki kompetensi dalam pemeriksaan barang-barang berbahaya, ada kalanya karyawan memiliki sertifikasi dan telah mengikuti pelatihan namun karena kurang kepercayaan

diri dalam implementasi pengetahuan tersebut, maka karyawan relatif menghindari pemeriksaan barang berbahaya saat diterima. Hanya beberapa karyawan yang dianggap berkompotensi dalam melakukan pemeriksaan barang berbahaya sehingga pengetahuan dan ketrampilan penerimaan ini belum merata. Pada saat penyegaran pengetahuan atau “recurrent” kesadaran bagi karyawan yang harus mengikutinya masih Nampak belum antusias untuk segera turut serta memperbaharui pengetahuan terkait penanganan barang-barang berbahaya. Di sisi lain masih ada kendala dalam perlengkapan pelayanan yang perlu dilengkapi seperti alat deteksi radiasi khusus barang radioaktif sekaligusantisipasi bila terjadi insiden yang tidak diharapkan di area. Perlengkapan lain yang semestinya melengkapi kompetensi dan kualitas layanan seperti alat bantu keselamatan seperti google mask tidak pernah dilakukan simulasi penggunaan dan kesadaran penggunaan sarung tangan (hand glove) belum seluruhnya diterapkan. Hal-hal diatas sangat riskan dan bisa menimbulkan insiden-insiden yang dapat mengakibatkan aksiden baik yang terjadi di darat maupun di udara yang tentunya tidak diharapkan oleh para pengguna jasa dan organisasi itu sendiri.

KAJIAN PUSTAKA

A. Kompetensi Karyawan

Menurut (Dessler, 2010) mendefinisikan Kompetensi sebagai karakteristik dari kemampuan seseorang yang dapat dibuktikan sehingga memunculkan suatu prestasi.

Kompetensi memuat kemampuan mentransfer keahlian dan kemampuan kepada situasi baru dalam wilayah kerja yang menyangkut organisasi dan perencanaan pekerjaan, inovasi dan mengatasi aktivitas rutin, kualitas efektifitas personil yang dibutuhkan di tempat berkaitan dengan rekan kerja, manajer serta pelanggan.

Dalam Undang-undang RI nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan. Sertifikat kompetensi adalah tanda bukti

seseorang telah memenuhi persyaratan pengetahuan, keahlian dan kualifikasi di bidangnya.

(Storbacka, Kaj, Lehtinen, 2001) Dalam hubungan pelanggan, kompetensi penyedia jasa mendukung proses penciptaan nilai pelanggan. Lebih penting dibandingkan produk adalah mengidentifikasi kemampuan yang diperlukan untuk memelihara keuntungan kompetitif. Perusahaan harus mempertimbangkan bagaimana mereka dapat secara efektif memindahkan kemampuannya sendiri ke pelanggan sehingga nilai-nilai tersebut dapat dihasilkan. *In customer relationships, the provider's competence supports the customer value creation process. More important than the product is identifying the competence needed for maintaining competitive advantage. The company has to consider how it can effectively transfer its own competence to the customer so that value is generated.*

B. Kualitas Pelayanan

Menurut (Ivancevich John M; Lorenzi Peter; Skinner Steven J; And Crosby Philip B, 1997) berpendapat kualitas pelayanan adalah sebuah kesesuaian pelayanan terhadap spesifikasi dan harapan pelanggan.

(Parasuraman, A., 2006) mendefinisikan kualitas pelayanan (*Service quality*) berdasarkan temuan focus groups mencatat bahwa kunci untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau berlebuhnya apa yang pelanggan harapkan dari pelayanan tersebut. Kelima dimensi *SERVQUAL* didefinisikan oleh (Parasuraman, A., 2006) sebagai berikut 1) *Tangibles* (bukti nyata/wujud): Penampakan atau wujud dari fasilitas fisik peralatan, karyawan, dan bahan baku untuk berkomunikasi. 2) *Reliability* (kehandalan): Kemampuan untuk kinerja memenuhi layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat. 3) *Responsiveness* (ketanggapan):

Keinginan untuk menolong pelanggan dan menyediakan layanan yang sesuai. 4) *Assurance* (jaminan): Pengetahuan dan kebaikan dari karyawan dan kemampuan mereka untuk meyakinkan kepercayaan dan percaya diri. 5) *Emphaty* (empati): Kepedulian, perhatian secara perseorangan atau individu yang dipastikan tersedia untuk pelanggan.²

Menurut (Wijaya, 2011), Kualitas produk dan Jasa didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan dan konsumen. Secara operasional. Produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler sebagaimana dikutip (Supranto, 2011) terdapat lima determinan kualitas jasa pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut (Indikator Penelitian): a) Keandalan (*reability*): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. b) Keresponsifan (*rensponsiveness*): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. c) Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. d) Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. e) Berwujud (*Tangible*): penampilan fisik, peralatan. Personel dan media komunikasi.

C. Keselamatan Penerbangan

Menurut (Richard H Wood, 1991) keselamatan penerbangan adalah kebebasan dari bahaya, tidak adanya resiko.

Dalam, (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 3, 2011) keselamatan penerbangan adalah keadaan

terwujud dari penyelenggara penerbangan yang lancar sesuai dengan prosedur operasi dan persyaratan kelaikan teknis terhadap sarana dan prasarana penerbangan beserta penunjangnya.

Dalam IATA Airport handling Manual, sebuah sistim manajemen keselamatan adalah struktur formal bahwa sebuah organisasi menggunakannya untuk mengurangi resiko, dari terluka dan/atau kerusakan produk dan barang-barang milik perusahaan. Sistim manajemen keselamatan yang baik adalah lebih dari hanya persyaratan legal dan moral. Bilamana di praktekkan secara benar adalah sebuah investasi yang secara berkesinambungan memperbaiki seluruh kinerja organisasi, mencapai pengurangan biaya dan memelihara integritas dari operasi.

METODE PENELITIAN

Sumber Data

Dengan metode eksperimen dan survey ini peneliti mendapatkan data dengan cara mengumpulkan informasi dari pengguna jasa atau pelanggan dari tempat tertentu yang alamiah (di kargo area) melalui instrumen penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner.

Populasi penelitian ini yaitu para karyawan yang bertugas di gudang ekspor pada bagian penerimaan barang di PT JAS Tbk yang berjumlah 45 orang.

Sampel Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 45 orang sesuai dengan jumlah populasi yang ada pada unit kerja penerimaan kargo udara ekspor PT JAS.

Teknik analisis yang digunakan adalah korelasi dan regresi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 22.00

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Korelasi

1. Korelasi Ko dan Ks (sederhana) diperoleh r sebesar 0,514. berarti hubungan kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan adalah kuat. dan searah (positif).
2. Korelasi Ku dan Ks (sederhana) diperoleh r sebesar 0,880. berarti hubungan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan adalah sangat kuat dan searah (positif).
3. Korelasi Parsial Ko dan Ks diperoleh r sebesar 0,092 berarti bahwa hubungan kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan adalah sangat rendah. dan searah (positif).
4. Korelasi Ko, Ku dan Ks (ganda) diperoleh r sebesar 0,834. berarti hubungan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan adalah sangat kuat dan searah (positif).

B. Analisis Regresi

1. Regresi Ko dan Ks (sederhana) diperoleh nilai $K_s = .35,431. + 0,695.X_1$. Dari persamaan tersebut terlihat bahwa pengaruh kompetensi karyawan terhadap keselamatan penerbangan adalah searah (positif).
2. Regresi Ku dan Ks (sederhana) diperoleh nilai $K_s = -.0,512. + 0,865.X_2$
3. Dari persamaan tersebut terlihat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keselamatan penerbangan adalah searah (positif).
4. Regresi Ko, Ku dan Ks (ganda) diperoleh nilai $K_s = -2,943. + 0,070.X_1 + 0,838.X_2$. Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan adalah tidak searah (negatif) dan dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh kualitas manajemen dengan

keselamatan penerbangan adalah searah (positif).

C. Uji Hipotesis Korelasi (uji signifikansi Korelasi-Hubungan)

1. Uji Hipotesis Korelasi Ko dan ks, menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan "Kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan" dengan demikian hipotesis penelitian H1 diterima.
2. Uji hipotesis Korelasi Ku dan Ks menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan "Kualitas Pelayanan dengan keselamatan penerbangan" dengan demikian hipotesis penelitian H2 diterima.
3. Uji hipotesis Korelasi Ko, Ku dan Ks (ganda) menunjukkan ada hubungan yang signifikan "Kompetensi karyawan dan Kualitas Pelayanan dengan keselamatan penerbangan" dengan demikian hipotesis penelitian H3 diterima.
4. Uji Hipotesis Korelasi Ko dan Ks secara parsial, menunjukkan ada hubungan positif yang tidak signifikan pada variabel kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan.
5. Uji Hipotesis Korelasi Ku dan Ks secara parsial, menunjukkan ada hubungan positif yang tidak signifikan pada variabel kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan.

D. Koefisien Determinasi

1. Koefisien determinasi Ko dan Ks. Besarnya pengaruh positif dari kompetensi karyawan terhadap keselamatan penerbangan sebesar 26,4.% sedangkan sisanya 73,6.% merupakan faktor lain.
2. Koefisien determinasi Ku dan Ks. Besarnya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap keselamatan penerbangan sebesar 77,5.% sedangkan sisanya 22,5.% merupakan faktor lain.

3. Koefisien determinasi K_o, K_u (ganda) dan K_s . Besarnya pengaruh positif dari kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap keselamatan penerbangan sebesar 77,6.% sedangkan sisanya 22,4.% disebabkan faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Dari keterangan diatas dapat diinterpretasikan kondisi dalam periode yang diteliti bahwa kompetensi karyawan dan kualitas manajemen mempunyai hubungan yang signifikan dalam upaya meningkatkan keselamatan penerbangan.

SIMPULAN

1. Kompetensi karyawan (K_o) mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam upaya mencapai keselamatan penerbangan (K_s). Didasari hasil perhitungan koefisien korelasi didapat kuat dan searahnya (0,514) suatu hubungan, sedangkan koefisiensi determinasi kompetensi karyawan dengan keselamatan penerbangan sebesar 26,4% merupakan kontribusi kompetensi karyawan terhadap naik turunnya upaya pencapaian keselamatan penerbangan, dimana instrumen dominan yang membentuk indikator dari kompetensi tersebut berupa pengetahuan dasar seperti *basic cargo* harus dimiliki, kemampuan membina hubungan baik dengan pelanggan, dan konsistensi dalam menjaga image unit kerja dengan tingkah laku yang baik dalam bekerja. Dari persamaan perhitungan regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan yang diberikan maka akan semakin tinggi keselamatan penerbangan.
2. Kualitas pelayanan (K_u) mempunyai hubungan positif dan signifikan dalam upaya mencapai keselamatan penerbangan (K_s). Didasari hasil perhitungan koefisien korelasi didapat sangat kuat dan searahnya (0,888). sedangkan koefisiensi determinasi kualitas pelayanan terhadap upaya mencapai keselamatan sebesar 77,5% merupakan kontribusi pelayanan terhadap upaya pencapaian keselamatan penerbangan. dimana instrumen dominan yang membentuk indikator tersebut adalah pemberian pelatihan, penggunaan seragam dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari Persamaan perhitungan regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi keselamatan penerbangan.
3. Variabel kompetensi karyawan (K_o) dan kualitas layanan (K_u) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang sangat kuat dan searah dengan keselamatan penerbangan (K_s). Hasil perhitungan koefisien korelasi didapat sebesar 0,834, sedangkan koefisiensi determinasi kompetensi karyawan (K_o) dan kualitas pelayanan (K_u) dengan keselamatan penerbangan (K_s) sebesar 77,6% merupakan kontribusi bersama-sama kompetensi dan kualitas pelayanan dengan keselamatan penerbangan. Dari perhitungan Persamaan regresi jamak, Maka dapat disimpulkan bahwa apabila kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama ditingkatkan maka keselamatan penerbangan akan meningkat.
4. Didasarkan atas perhitungan korelasi secara parsial bahwa jika hubungan kompetensi karyawan (K_o) dan Kualitas layanan (K_u), diperhitungkan secara sendiri-sendiri dengan mengontrol variabel bebas lainnya, Pada koefisien korelasi kompetensi karyawan (K_o) atas keselamatan penerbangan (K_s) dengan dikontrol oleh kualitas pelayanan (K_u) didapat r_{y12} sebesar 0,092 yang menunjukkan masih terdapat hubungan positif terhadap upaya meningkatkan keselamatan penerbangan (K_s) namun ada kecenderungan penurunan nilai koefisien korelasi. Sedangkan koefisien korelasi kualitas layanan (K_u) atas keselamatan penerbangan (K_s) jika dikontrol oleh variabel kompetensi karyawan (K_o) didapat r_{y21} sebesar 0,834, Hal ini menunjukkan bahwa

keeratan hubungan kualitas layanan (Ku) jika dikontrol oleh kompetensi karyawan (Ko) maka hubungannya positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Kesepuluh). Jakarta Barat: Pt Indeks.
- Ivancevich John M; Lorenzi Peter; Skinner Steven J; And Crosby Philip B. (1997). *Management Quality And Competitiveness*. Chicago: Irwin.
- Parasuraman, A., L. . B. and V. a. Z. (2006). *Delivering Quality Service : Balancing Consumer Perception And Expectation*. New York - USA.: The Free Press.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 3. (2011). *Tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan*.
- Richard H Wood. (1991). *Aviation Safety Program : A Managemen Hand book*. California - USA: Jeppesen Anderson Training Product.
- storbacka, Kaj, Lehtinen, R. J. (2001). *Creating Competitive Advantage Through Win Win Relationship Strategies*. In *Customer Relationship Management*. New York - USA.: Mc Graw Hill.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Cobtoah Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Pt Indeks.

Halaman ini sengaja dikosongkan.