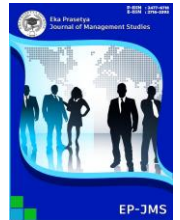




Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



THE INFLUENCE OF BAGGAGE COMPLAINT HANDLING BY THE LOST AND FOUND UNIT, AVIATION SECURITY SERVICES, AND INFORMATION UNIT SERVICES ON BATIK AIR PASSENGER SATISFACTION AT SENTANI AIRPORT, JAYAPURA

Pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi Pada Unit Lost And Found, Pelayanan Aviation Security Dan Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air Di Bandar Udara Sentani Jayapura

Maria Serliyanti Hoar Bria¹, Eny Sulistyowati²

Manajemen, STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta, Indonesia

Keywords:

*kepuasan
penumpang;
keluhan bagasi;
pelayanan bandara;*

Abstract. The main objective of this study is to analyze the effect of baggage complaint handling at the Lost and Found Unit, Aviation Security services, and Information Unit services on Batik Air passenger satisfaction at Sentani Jayapura Airport. This study employs a quantitative research method with a survey approach by distributing questionnaires to 100 Batik Air passengers selected through purposive sampling. The data analysis tools used include validity testing, reliability testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2), which were processed using SPSS software. The main findings indicate that baggage complaint handling, Aviation Security services, and Information Unit services each have a positive and significant effect on passenger satisfaction. This phenomenon suggests that the speed, accuracy, and clarity of baggage complaint handling play a crucial role in shaping passengers' satisfaction perceptions. In addition, the professionalism of aviation security officers and the ability of the information unit to provide accurate and responsive information further enhance the overall passenger service experience. The theoretical implication of this study reinforces customer satisfaction theory, which emphasizes that comprehensive airport service quality significantly contributes to user satisfaction. The policy implication highlights the importance of improving service standards and strengthening coordination among airport service units to minimize complaints and enhance passenger satisfaction. The novelty of this study lies in the integration of three airport service units—Lost and Found, Aviation Security, and the Information Unit—into a single analytical model of passenger satisfaction within the context of a regional airport in Eastern Indonesia.

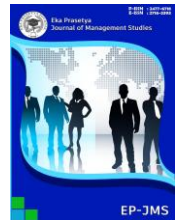
Corresponding author*

Email: hoarbriam@gmail.com



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Industri penerbangan merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang pelayanan/jasa. Industri penerbangan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan melonjaknya jumlah penumpang maupun perkembangan industri penerbangan masih terbatas. Menurut (Hidayati et al., 2021) kepuasan diartikan sebagai sikap yang tercermin pada individu dan ditentukan oleh pengalaman yang dialami. Kepuasan penumpang menjadi faktor kunci bagi maskapai penerbangan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan daya saing di pasar. Salah satu aspek krusial yang memengaruhi kepuasan penumpang adalah penanganan keluhan terkait bagasi, terutama ketika terjadi kehilangan, kerusakan, atau keterlambatan bagasi. Di Indonesia, maskapai seperti Batik Air sering menghadapi tantangan ini, khususnya di bandara-bandara regional seperti Bandar Udara Sentani Jayapura, yang melayani rute domestik dan internasional di wilayah Timur Indonesia. Total produksi penumpang maskapai penerbangan domestik pada tahun 2024 sejumlah sekitar 10,85 juta penumpang. Citilink merupakan maskapai yang memproduksi penumpang paling banyak diantara tiga maskapai lainnya dengan jumlah penumpang 3,26 juta. Setelah Citilink, maskapai penerbangan yang memproduksi penumpang terbesar kedua adalah Lion Air dengan jumlah penumpang 2,97 juta. Pada posisi ketiga diduduki oleh Garuda Indonesia dengan jumlah penumpang 2,85 juta. Sedangkan Batik Air yang merupakan brand extension dari Lion Air memproduksi sejumlah 1,77 juta pelanggan saja.

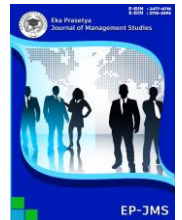
Batik Air didirikan oleh Lion Air Group pada tahun 2013 sebagai maskapai penerbangan *full service* (layanan penuh). Tujuan utama pendiriannya adalah untuk melengkapi jaringan penerbangan Lion Air yang berbiaya rendah (*low-cost carrier*), dengan menawarkan layanan yang lebih premium kepada penumpang. Maskapai ini secara resmi melakukan penerbangan perdana pada 3 Mei 2013, dengan rute Jakarta (Soekarno-Hatta) – Manado (Sam Ratulangi). Pesawat yang digunakan saat itu adalah Boeing 737-900ER yang juga digunakan oleh Lion Air, namun dengan konfigurasi kabin dan layanan yang lebih mewah. Layanan bagasi meliputi penanganan barang tercatat (*checked baggage*) dan barang bawaan kabin (*carry-on*). Namun, permasalahan bagasi, seperti kehilangan atau kerusakan, masih sering terjadi dan menyebabkan ketidakpuasan penumpang. Kondisi ini menegaskan perlunya perbaikan sistem penanganan bagasi, pengaduan, dan klaim guna meningkatkan pengalaman penumpang. (Baptista et al., 2025). *Lost and Found* bertanggung jawab untuk menangani barang milik penumpang yang hilang, tertinggal, rusak, atau tertukar di area bandara (Andaruni & Nur, 2025). Unit ini memfasilitasi pengembalian barang kepada pemilik melalui prosedur pelaporan resmi, seperti pengisian *Property Irregularity Report* (PIR). Kasus yang sering terjadi meliputi kehilangan bagasi, kerusakan bagasi, pengambilan bagasi yang tidak sesuai, atau barang yang tertinggal di kabin pesawat (Sari & Rijadi, 2022)

Kegiatan Operasional bandar udara memerlukan pelayanan yang berkesinambungan. Oleh karena itu, Petugas Keamanan Penerbangan (AVSEC) diwajibkan memberikan layanan keamanan sesuai standar yang telah ditetapkan (Sumiyati, 2024). Salah satu tugas utama personel *Aviation security* (Avsec) adalah melakukan pemeriksaan dokumen penumpang dan kargo untuk mencegah potensi permasalahan di masa mendatang. Pemeriksaan dokumen harus dilakukan secara cermat, karena kelalaian dapat menimbulkan konsekuensi serius dan berkepanjangan. Pada



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



kargo, dokumen yang wajib diperiksa meliputi faktur, izin, dan dokumen legalitas lainnya (Roellyanti, 2022).

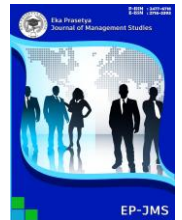
Unit informasi adalah bagian yang berfokus pada pelayanan jasa dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan informasi. Unit ini berada di bawah seksi pelayanan dan kerjasama, serta memiliki peran signifikan dalam mendukung aktivitas operasional bandara. Selain itu, unit informasi memikul berbagai tanggung jawab. Menurut (Prastika & Ginusti, 2022) Unit informasi bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar mutu dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Unit ini juga wajib memastikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan menjamin kenyamanan, ketertiban, kelancaran, ketepatan, dan keakuratan informasi. Setiap keluhan, saran, dan kritik yang diterima harus diteruskan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti sebagai bagian dari upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan di Bandar Udara. Bandara Udara Sentani Jayapura, sebagai pintu gerbang utama Papua, memiliki peran strategis dalam menghubungkan wilayah terpencil dengan pusat-pusat ekonomi nasional. Namun, sebagai bandara dengan kapasitas terbatas dan tantangan infrastruktur, penanganan keluhan bagasi sering kali menjadi titik rawan. Unit informasi adalah unit pelayanan operasional yang langsung berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan layanan. Oleh karena itu, petugas merupakan salah satu ujung tombak dari bisnis perusahaan, dimana harus dapat meningkatkan kinerjanya untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan (Bintoro & Hodi, 2025)

Unit-unit seperti *lost and found*, *aviation security*, dan unit informasi memainkan peran penting dalam mengelola keluhan ini. *Lost and found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk mengambil bagasinya. Apabila penumpang mendapati bagasinya rusak atau hilang, maka penumpang juga dapat melaporkannya kepada petugas yang berada di *lost and found*. *Lost and found* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas Bandar Udara untuk memastikan penumpang agar barang bawaan yang sudah dikeluarkan dari bagasi penyimpanan pesawat lalu dibawa kembali oleh penumpang tidak tertukar dengan penumpang lainnya. *Lost and found* bertanggung jawab atas pencarian dan pengembalian bagasi hilang (Puspitasari, 2024). *Aviation security* menangani aspek keamanan yang mungkin terkait dengan bagasi, sedangkan unit informasi memberikan informasi dan dukungan kepada penumpang (Ariesta et al., 2024). Efektivitas penanganan keluhan di unit-unit ini secara langsung memengaruhi persepsi penumpang terhadap layanan Batik Air, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan keseluruhan. Menurut (Absari et al., 2024) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Kepuasan juga dipengaruhi oleh kualitas layanan menurut (Rezeki et al., 2020), kualitas layanan dapat dipahami sebagai hasil evaluasi pelanggan terhadap kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya, sehingga kepuasan atau ketidakpuasan muncul dari perbandingan tersebut. Kepuasan Pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang harapannya yang telah terpenuhi atau terlampaui (Rinaldi & Nasution, 2021)



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Penanganan Keluhan Bagasi Pada Unit *Lost And Found*

Menurut (Tri Susilowati, 2021) *Lost and found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. Sementara itu menurut (Rahimudin & Afni, 2023) *lost and found* merupakan tempat dimana penumpang dapat melaporkan kehilangan atau kerusakan barang bawaannya. Unit *lost and found* adalah unit yang bertugas memberikan pelayanan kepada penumpang dalam hal bagasi yang datang dari pesawat dan bekerja mengatasi masalah bagasi penumpang yang mengalami *irregularities*, kerusakan bagasi, kehilangan bagasi dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang. Indikator penanganan keluhan antara lain : empati terhadap pelanggan yang mengalami keluhan bagasi, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan. (Baptista et al., 2025). Menurut (Puspitasari, 2024) *lost and found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk mengambil bagasinya. Apabila penumpang mendapati bagasinya rusak atau hilang, maka penumpang juga dapat melaporkannya kepada petugas yang berada di *lost and found*. *lost and found* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh petugas Bandar Udara untuk memastikan penumpang agar barang bawaan yang sudah dikeluarkan dari bagasi penyimpanan pesawat lalu dibawa kembali oleh penumpang tidak tertukar dengan penumpang lainnya. *lost and found* merupakan unit pelayanan di bandar udara yang berperan penting dalam menangani permasalahan bagasi penumpang. Unit ini tidak hanya menjadi tempat pelaporan kehilangan atau kerusakan bagasi, tetapi juga melayani pengambilan bagasi serta memastikan barang bawaan penumpang tidak tertukar. Selain itu, *lost and found* bertanggung jawab dalam menangani berbagai ketidaksesuaian (*irregularities*) seperti bagasi hilang, rusak, atau terlambat, dengan tetap mengedepankan kualitas pelayanan. Hal ini tercermin melalui indikator penanganan keluhan, yaitu empati terhadap penumpang, kecepatan pelayanan, keadilan dalam penyelesaian masalah, serta kemudahan akses bagi penumpang untuk menghubungi pihak terkait. Dengan demikian, *lost and found* berfungsi sebagai pusat layanan penanganan bagasi yang bertujuan memberikan rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan kepada penumpang.

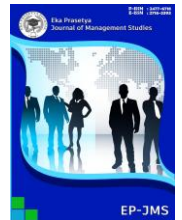
2.2. Pelayanan *Aviation Security*

Menurut (Pradana & Parameswari, 2022) menyatakan bahwa *aviation security* adalah petugas keamanan yang bertanggung jawab untuk menjaga dan menjamin keselamatan pengguna jasa penerbangan. Terdapat beberapa indikator seperti kecepatan pemeriksaan keamanan, kepastian prosedur, sikap petugas avsec, kondisi fasilitas pemeriksaan keamanan, perasaan aman penumpang, informasi dan komunikasi serta efisiensi alur pemeriksaan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP/2765/XXI/2010, *Aviation Security* adalah personel keamanan penerbangan yang diwajibkan memiliki lisensi maupun STKP (Surat Tanda Kecakapan Petugas) serta memiliki tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Dewata et al., 2022). *Aviation security* (AVSEC) adalah unit yang bertanggung jawab didalam keamanan operasi penerbangan maupun fasilitas pada Bandar Udara yang mencakup keamanan



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



penumpang, barang, pesawat, fasilitas, objek vital, sisi darat dan sisi udara, dll (Hartono & Mochammad, 2019). *Aviation security* (AVSEC) merupakan petugas atau unit keamanan penerbangan yang memiliki lisensi resmi dan bertanggung jawab menjaga keselamatan serta keamanan seluruh aktivitas di bandar udara. Tugasnya mencakup perlindungan penumpang, barang, pesawat, dan fasilitas bandara melalui prosedur pemeriksaan yang efektif, pelayanan yang baik, serta sistem keamanan yang efisien sehingga menciptakan rasa aman bagi pengguna jasa penerbangan.

2.3. Unit Pelayanan Informasi

Menurut (Alfriend & Nanik, 2024) unit informasi adalah unit operasional yang memiliki peran krusial dalam mendukung aktivitas operasional bandar udara, yang bertugas memberikan layanan secara langsung pada penumpang ataupun non-penumpang. Sedangkan menurut (Nur Alamsyah, 2022) bagian unit informasi di bandar udara merupakan unit yang bertugas dalam penyampaian informasi mengenai kebandarudaraan kepada pengguna jasa atau penumpang. Indikator yang relevan meliputi kenyamanan, ketertiban, kelancaran, ketepatan, keakuratan informasi, serta mekanisme untuk penyampaian keluhan, saran, dan kritik (Prastika & Ginusti, 2022). Unit informasi di bandar udara merupakan bagian operasional yang berperan penting dalam memberikan layanan dan menyampaikan informasi kepada penumpang maupun pengguna jasa lainnya. Unit ini harus mampu memastikan informasi yang disampaikan akurat, tepat, dan mudah dipahami, serta didukung oleh pelayanan yang nyaman, tertib, lancar, dan menyediakan sarana penyampaian keluhan, saran, dan kritik.

2.4. Hipotesis Dan Model Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H₁ : Penanganan keluhan bagasi pada unit lost and found (x_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura (Y)

H₂ : Pelayanan *aviation security* (x_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura (Y)

H₃ : Pelayanan unit informasi (x_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura (Y)

H₄ : Variabel penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (x_1), *pelayanan aviation security* (x_2), dan pelayanan unit informasi (x_3) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura (Y)

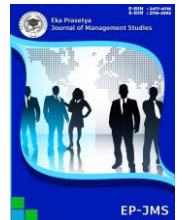
3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis ini adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Sentani Jayapura. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Batik Air.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Penelitian ini menggunakan populasi yang terdiri dari penumpang maskapai batik air yang berada di Bandar Udara Sentani Jayapura menurut (Fajri, Amelya, Suworo, 2022). Dalam hal ini, populasi penelitian mencakup penumpang yang memiliki pengalaman terbang dengan maskapai Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria tertentu adapun kriteria pemilihan responden dalam penelitian ini adalah: (1) responden harus merupakan penumpang maskapai Batik Air yang telah melakukan perjalanan minimal dua kali, yang menunjukkan bahwa mereka memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan penilaian yang lebih valid mengenai pelayanan yang diterima; (2) usia responden minimal 18 tahun, untuk memastikan bahwa responden cukup dewasa dan dapat memberikan respon yang rasional serta dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih sesuai kriteria sebagai sampel representatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Google Form. Kuesioner menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur kepuasan dan respons terhadap pelayanan, sehingga memungkinkan penilaian kuantitatif sikap atau persepsi responden terhadap variabel penelitian.

Alat Analisis

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui serta menguji ketepatan dan ketetapan suatu alat ukur untuk dipergunakan sebagai pengukur sesuatu yang seharusnya diukur, (Dewi & Sudaryanto, 2020). Menurut Sugiyono (2020:185) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *Cronbach Alpha*, yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach' Alpha* lebih besar dari 0,60.

2. Regresi Linier Berganda

Metode regresi linier merupakan analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara variabel terkait (*dependen*) dengan faktor faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel bebas (*independen*). Regresi linier berganda juga merupakan teknik analisis yang mencoba menjelaskan hubungan antara dua perubah atau lebih khususnya antara peubah-peubah yang mengandung sebab akibat yang disebut regresi linier. (Lubis, Tugiono, & Hafizah, 2022). Persamaan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

3. Uji Hipotesis

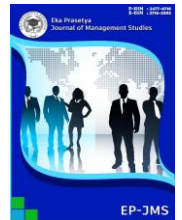
1. Uji t

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan si pengaruh



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



variabel *independent* secara parsial atau individual terhadap variabel *dependen*. Uji t dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dengan $Sig < 0,05$ maka variabel *independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*. Uji t $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan signifikan $> 0,05$. Maka variabel *independent* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen*.

2. Uji F

Uji F dikenal sebagai uji Model atau Anova, yaitu untuk menguji apakah model regresi pada penelitian baik atau signifikan atau tidak baik non signifikan (Sugiyono, 2022). Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya semua variabel independent atau bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau terikat. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak artinya, semua variabel *independent* atau bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen* atau terikat.

3. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh keluhan bagasi pada unit *lost and found* (x_1), pelayanan *aviation security* (x_2) dan pelayanan unit informasi (x_3) terhadap kepuasan penumpang (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini butir-butir pertanyaan dinyatakan valid apabila hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% (0,05). Uji ini menggunakan *pearson product moment* dan diketahui memiliki nilai r_{tabel} sebesar 0,197 ($N=30$). Analisis data yang digunakan adalah program *statistical product and service solution* (SPSS) 25.0 *for windows*. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap variabel-variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang diuji valid. Untuk variabel penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (X_1), terdapat 4 butir pernyataan yang semuanya memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,196), sehingga dapat dikatakan valid. Demikian juga, variabel pelayanan *aviation security* (X_2) yang terdiri dari 6 butir pernyataan, semua dinyatakan valid dengan nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Pada variabel pelayanan unit informasi (X_3), dari 6 pernyataan yang diuji, semuanya juga valid karena nilai r_{hitung} nya lebih besar dari 0,197. Terakhir, variabel kepuasan penumpang (Y) dengan 6 butir pernyataan menunjukkan hasil yang sama, dengan nilai r_{hitung} yang semuanya lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam penelitian ini valid.

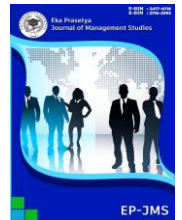
Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui suatu data penelitian dari beberapa item pernyataan yang dinyatakan reliabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan selalu konsisten sesuai kuesioner yang telah disebar. Dalam penelitian ini, teknik untuk menguji reliabilitas menggunakan SPSS dengan kriteria apabila nilai *Cronbach's alpha* $\geq 0,60$ dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis terhadap 98 responden dapat dinyatakan



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



bahwa nilai semua instrumen dalam penelitian dikatakan reliabel atau diterima. Dibuktikan dengan nilai koefisien realibilitas alpha lebih besar dari 0,60 yang merupakan nilai untuk membandingkan Uji Reliabilitas sehingga seluruh pernyataan tentang penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found*, pelayanan *aviation security*, dan pelayanan unit informasi adalah pernyataan yang reliabel. Maka kuesioner yang diberikan kepada responden dapat digunakan pada penelitian ini menjadi alat analisis.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, persamaan regresinya adalah $Y = 0,318 + 0,308 X_1 + 0,374 X_2 + 0,251 X_3$. Konstanta 0,318 menunjukkan bahwa jika variabel penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (X_1), pelayanan *aviation security* (X_2), dan pelayanan unit informasi (X_3) bernilai nol, maka kepuasan penumpang (Y) adalah 0,318. Koefisien regresi untuk X_1 sebesar 0,308 berarti peningkatan satu satuan pada variabel X_1 akan meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 0,308 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi untuk X_2 sebesar 0,374 berarti peningkatan satu satuan pada X_2 akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,374 satuan, sementara koefisien regresi untuk X_3 sebesar 0,251 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada X_3 akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,251 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Uji t

Untuk menguji variabel penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (X_1), pelayanan *aviation security* (X_2), dan pelayanan unit informasi (X_3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) maka digunakan uji t untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Sentani Jayapura. Jika hasil uji t diperoleh nilai signifikan $< 0,05$ atau thitung $>$ ttabel.

Tabel 1. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.318	.212		1.502	.136
	X1	.308	.077	.335	3.988	.000
	X2	.374	.102	.370	3.661	.000
	X3	.251	.097	.246	2.583	.011

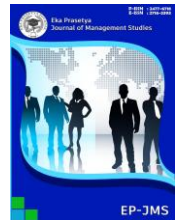
a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah 2026



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Berdasarkan hasil uji yang dilakukan menunjukkan bahwa :

1. Pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi Pada Unit *Lost and Found* Terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel uji t, penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (X1) terhadap kepuasan penumpang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,988 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura. Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fathurrachman (2023) tentang pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap tingkat kepuasan penumpang dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang menunjukkan bahwa sekitar 49.3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel penanganan bagasi rusak.

2. Pengaruh Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang

Bahwa variabel pelayanan *aviation security* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini didasarkan dengan hasil uji t hitung 3,661 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dari perhitungan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *aviation security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sentani Jayapura. Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intan Parameswari dan Febriansyah Ignas Pradana (2022) tentang pengaruh pelayanan petugas *aviation security* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur, yang menyatakan bahwa pelayanan *aviation security* 0,653 atau 65,3%.

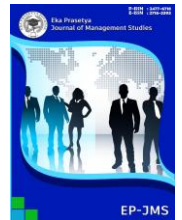
3. Pengaruh Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang

Bahwa variabel pelayanan unit informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini didasarkan dengan hasil uji t hitung 2,583 dengan signifikan sebesar $0,011 < 0,05$. Maka dari perhitungan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *aviation security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sentani Jayapura. Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kharisma Yunita Prastika dan Gallis Nawang Ginusti (2022) tentang pengaruh kualitas pelayanan unit informasi terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo yang menyatakan bahwa pelayanan unit informasi mempunyai pengaruh secara parsial dan positif terhadap kepuasan penumpang dengan besar pengaruh 0,713 atau 71,3%.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Tabel 2. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.296	3	10.099	131.037	.000 ^b
	Residual	7.398	96	.077		
	Total	37.694	99			

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah 2026

Berdasarkan hasil uji F, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (X1), pelayanan *aviation security* (X2), dan pelayanan unit informasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Hasil perhitungan menunjukkan nilai Fhitung sebesar 131,037 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel *independen* tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*, yaitu kepuasan penumpang. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel yang diperoleh dengan menggunakan derajat kebebasan (3; 97) dan tingkat signifikansi 5%, yang menghasilkan Ftabel sebesar 3,09. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan bagasi pada unit *lost and found* (X1), pelayanan *aviation security* (X2), dan pelayanan unit informasi (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sentani Jayapura.

Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.798	.27761

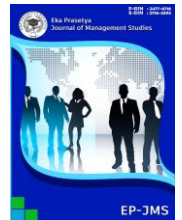
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Dari Tabel 3 diketahui besarnya sumbangan dari variabel X terhadap Y dapat dilihat dari hasil Adjusted R Square sebesar 0,798= 79,8 % sedangkan sisahnya 20,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penanganan keluhan bagasi oleh unit *lost and found*, pelayanan *aviation security*, dan pelayanan unit informasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Batik Air di Bandar Udara Sentani Jayapura. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan unit pada variabel-variabel tersebut berkontribusi secara positif terhadap peningkatan kepuasan penumpang. Uji *t* parsial mengonfirmasi pengaruh signifikan dari masing-masing variabel, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal penanganan keluhan bagasi, *aviation security*, dan unit informasi merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan penumpang. Dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,798, menunjukkan bahwa hampir 80% variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini untuk PT. Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Sentani Jayapura adalah untuk lebih meningkatkan kualitas pada aspek pelayanan di unit informasi karena kontribusinya terhadap kepuasan penumpang masih melemah disebabkan oleh pelayanan yang kurang konsisten, (seperti fasilitas yang kurang memadai), perlu dilakukan optimalisasi sistem layanan dan penyempurnaan prosedur operasional agar pada pelayanan unit informasi menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

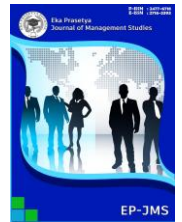
DAFTAR PUSTAKA

- Absari, R., Harianja, T., & Kalbuana, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara : Faktor Kualitas. *Journal of Economics and Islamic Business*, 1(4). [DOI:10.59407/Jmie.V1i4.902](https://doi.org/10.59407/Jmie.V1i4.902)
- Alfriend, J. W., & Nanik, R. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(4), 81–92. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v2i4.439>
- Andaruni, R. S., & Nur, A. (2025). *Analisis Pelayanan Bagasi Petugas Lost and Found PT Jasa Angkasa Semesta di Yogyakarta Internasional Airport Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta , Indonesia*. <https://doi.org/10.59603/Masman.V3i2.839>
- Ariesta, C., Aprilia, B., & Putrie, A. R. (2024). *Analisis Pelayanan Staf Unit Lost and found dalam Menangani Permasalahan Delay Baggage pada Penumpang Singapore Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 4(2), 729–745. <https://doi.org/10.55606/Jupiman.V4i1.4970>
- Baptista, G., Kwaelaga, M., Rachmawati, D., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2025). *Pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi pada Unit Lost and Found Terhadap Kepuasan Penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta , Indonesia meningkatkan kepuasan penumpang . Studi oleh Savira dan Nieamah*. 4(1), 118–134. <https://doi.org/10.55606/Jupiman.V4i1.4970>
- Bintoro, H., & Hodi. (2025). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Bagian Informasi Dibandar*. 10(1). <https://doi.org/10.2238/Qvkkpq10>



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)

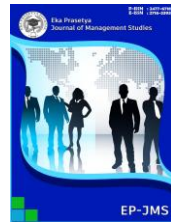


- Chotamul Fajri¹, Adinda Amelya², Suworo³, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V5i1.425>
- Dewata, Y., Puspitasari, F. A., & Yulia. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak. *Flight Attendant Kedingrantaan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 123–131. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.543>
- Fathurrachman, F. H. (2023). *Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 1(3), 132–151. <https://doi.org/10.47861/Jkpu-Nalanda.V1i3.234>
- Hartono, P. C. S., & Mochammad, A. H. (2019). *Personel Aviation Security Menjaga Keamanan*. 16(2). <https://doi.org/10.52186/aviasi.v16i2.25>
- Hidayati, N., Hidayat, M., & Ruminda, M. (2021). Strategi manajemen public relations dalam membangun reputasi korporat di industri penerbangan Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 8(3). <https://doi.org/10.52186/Aviasi.V16i2.25>
- Intan Parameswari, F. I. P. (2022). *Pengaruh Pelayanan Petugas Aviation Security Terhadap*. 6(1), 792–801. [3 - Supardi et al](https://doi.org/10.56521/Supardi-et-al)
- Kharisma Yunita Prastika, G. N. G. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap*. 6(1), 567–578. https://Journal.Upy.Ac.Id/Index.Php/Pkn/Article/Download/2550/Pdf?Utm_Source=Chatgpt.Com
- Nur Alamsyah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pt. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Flight Attendant Kedingrantaan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 177–181. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.441>
- Pradana, F. I., & Parameswari, I. (2022). Pengaruh pelayanan Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 797–798. <https://doi.org/10.56521/Attendant-Dirgantara.V4i1.441>
- Prastika & Ginusti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3172–3180. https://Journal.Upy.Ac.Id/Index.Php/Pkn/Article/Download/2550/Pdf?Utm_Source=Chatgpt.Com
- Puspitasari, Y. A. (2024). *Penanganan Bagasi Unit Lost And Founddi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai*. 6(1), 8–12. <https://doi.org/10.56521/jgh.v6i01>
- Rahimudin, W., & Afni, A. (2023). Peran Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Bermasalah Pada Maskapai Citilink Di Pt Gapura Angkasa Bandar Udara Internasionalzainuddin Abdul Madjid Lombok. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(2), 44–55.



Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



<https://doi.org/10.58192/populer.v2i2.846>

- Rezeki, S., M. D. E. M., & Rinaldi, M. (2020). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*. 6(2), 9–20. <https://doi.org/10.56521/Jgh.V6i01>
- Rinaldi, Edwin Sugesti Nasution, M. (2021). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*. 7(1), 66–78. <https://doi.org/10.47663/Jmbep.V7i1.181>
- Roellyanti, M. E. P. U. M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5749–5760. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/1615>
- Sari, A. N., & Rijadi, P. P. (2022). *Airline Company Liability for Luggage in Lost or Damaged Airline*. 1(2). <https://doi.org/10.56943/Jlte.V1i2.101>
- Sumiyati, K. Y. (2024). *Peran Pengawasan Petugas Aviation Security Dalam Mendeteksi Ancaman Barang Berbahaya Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang personil AVSEC selalu berpegang teguh atau berpedoman penuh dalam regulasi ICAO (International Civil Aviation Organization)*. Band. 2, 145–155. <https://doi.org/10.55606/Mri.V2i4.3180>
- Tri Susilowati, A. P. S. (2021). Peranan Unit *Lost And Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1), 39–44. <https://doi.org/10.2238/Qvkqpq10>