

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING*
PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENANGANI *ARRIVAL*
BAGGAGE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG**

PROYEK AKHIR



Oleh :

GENOVEVA PINTO VIDIGAL
NIT. 30622038

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING*
PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENANGANI *ARRIVAL*
BAGGAGE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Menempuh Mata Kuliah Proyek Akhir pada Program
Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

GENOVEVA PINTO VIDIGAL
NIT. 30622038

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

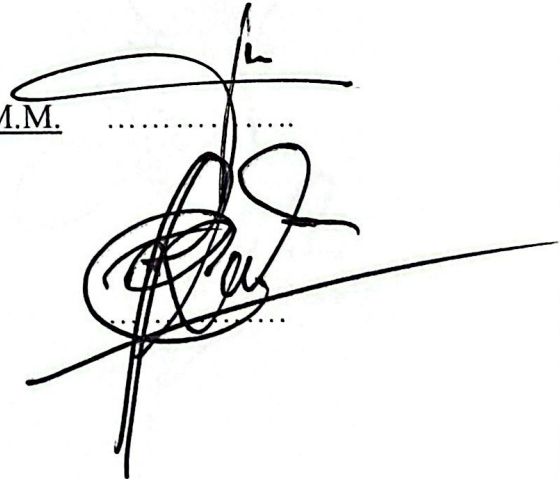
PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. GAPURA
ANGKASA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA EL TARI
KUPANG

Oleh :
Genoveva Pinto Vidigal
NIT. 30622038

Disetujui untuk untuk diujikan pada :
Surabaya, 21 Juli 2025

Pembimbing I : MAULANA ANIFA SILVA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006

Pembimbing II : CATUR ERIK WIDODO, M.Pd.
NIP. 19810529 200812 1 001

The block contains two handwritten signatures. The top signature is a large, stylized cursive mark, likely belonging to the supervisor MAULANA ANIFA SILVA. The bottom signature is another cursive mark, likely belonging to the supervisor CATUR ERIK WIDODO. The author's signature, Genoveva Pinto Vidigal, is not clearly visible but is implied to be the signature at the top of the page.

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG

Oleh :
Genoveva Pinto Vidigal
NIT. 30622038

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 21 Juli 2025

Panitia Penguji

1. Ketua : ADE IRFANSYAH, S.T, M.T.
NIP: 198011252002121002
2. Sekretaris : DEWI RATNA SARI, S.E., M.M.
NIP : 19690609 199303 2 002
3. Anggota : CATUR ERIK WIDODO, M.Pd.
NIP : 19810529 200812 1 001



Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 198711092009122002

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG

Oleh :
Genoveva Pinto Vidigal
NIT. 30622038

Personel ground handling memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional bandara, khususnya dalam penanganan bagasi kedatangan (*arrival baggage*). Di Bandara El Tari Kupang, masih ditemukan keluhan penumpang seperti keterlambatan bagasi, kerusakan, serta kurangnya komunikasi dari petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja personel ground handling PT. Gapura Angkasa terhadap tingkat kepuasan penumpang atas layanan *arrival baggage*.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 134 penumpang maskapai Garuda Indonesia dan Citilink. Instrumen penelitian mengacu pada indikator kinerja seperti ketepatan waktu, keamanan, keramahan, dan responsivitas petugas. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, serta regresi linear sederhana melalui bantuan software SPSS. Hasil observasi juga mendukung temuan kuesioner mengenai keterlambatan dan ketidaksesuaian prosedur penanganan bagasi di lapangan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja personel ground handling berada pada kategori cukup baik, dengan nilai rata-rata 2,66, dan tingkat kepuasan penumpang sebesar 2,67. Uji regresi menunjukkan nilai koefisien 0,571 dan signifikansi 0,000, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja personel terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam ketepatan waktu dan etika pelayanan, guna menciptakan pengalaman perjalanan yang memuaskan bagi pengguna jasa di Bandara El Tari Kupang.

Kata Kunci: Kinerja Personel, *Ground Handling*, *Arrival Baggage*, Tingkat Kepuasan Penumpang, PT Gapura Angkasa, Bandara Udara El Tari Kupang

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF GROUND HANDLING PERSONNEL PERFORMANCE AT PT. GAPURA ANGKASA IN HANDLING ARRIVAL BAGGAGE ON PASSENGER SATISFACTION AT EL TARI AIRPORT KUPANG

Oleh :

Genoveva Pinto Vidigal
NIT. 30622038

Ground handling personnel play a crucial role in supporting airport operations, particularly in the handling of arrival baggage. At El Tari Airport in Kupang, there have been ongoing passenger complaints regarding baggage delays, damage, and poor communication from staff. This study aims to determine the extent to which the performance of ground handling personnel at PT. Gapura Angkasa influences passenger satisfaction with arrival baggage services.

This research uses a descriptive quantitative method by distributing questionnaires to 134 passengers of Garuda Indonesia and Citilink airlines. The research instrument refers to performance indicators such as timeliness, baggage safety, staff friendliness, and responsiveness. Data were analysed using validity and reliability tests, descriptive statistics, and simple linear regression with SPSS software. Field observations further supported the questionnaire findings, particularly regarding delays and procedural inconsistencies in baggage handling.

The results show that the performance of ground handling personnel is considered fairly good, with an average score of 2.66, while passenger satisfaction is rated at 2.67. The regression test produced a coefficient value of 0.571 with a significance level of 0.000, indicating a positive and significant influence of staff performance on passenger satisfaction. These findings highlight the importance of improving service quality, particularly in terms of timeliness and service etiquette, to ensure a more satisfying travel experience for passengers at El Tari Airport.

Keywords: Ground handling, arrival baggage, staff performance, passenger satisfaction, El Tari Airport.

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Genoveva Pinto Vidigal
NIT : 30622038
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengaruh Kinerja Personel *Ground Handling* PT. Gapura Angkasa Dalam Menangani *Arrival baggage* Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara El Tari Kupang

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpang, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi dan Akademi Penerbangan.



Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan


Genoveva Pinto Vidigal
NIT. 30622038

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan hidayahNya, Proyek Akhir yang berjudul PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. GAPURA ANGKASA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA EL TARI KUPANG, ini dapat diselesaikan dengan baik Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (AM.d).

Penulis mengungkapkan terimakasih yang sangat besar terhadap seluruh pihak yang sudah memberi dukungan serta bantuan selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, secara khusus terhadap:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Bapak Aidhil Philip Julian, selaku General Manager di Bandar Udara El Tari Kupang
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membantu penelitian dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
5. Bapak Catur Erik Widodo, M.Pd., selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Apa Jose Vidigal dan Ama Maria Nelson Pinto selaku Orang Tua saya yang telah memberikan doa restu, dan dukungan pada peneliti sehingga dapat terselesaikan dengan lancar.
7. Pada dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Teman-teman seperjuangan MTU 8 Politeknik Penerbangan Surabaya.
9. Teman-teman dan adek-adek saya dari Timor-Leste yang selalu memberi bantuan dan dukungan untuk bisa menyelesaikan Proyek Akhir ini;
10. Adek-adek kandung saya yang selalu membantu kasih support dan menyemangati dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.
11. Keluarga besar yang selalu membantu dan menghibur peneliti ketika sedang suntuk.

Penyusun sadar secara penuh Proyek Akhir ini jauh dari kesempurnaan, sehingga peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun.

Surabaya, 21 Juli 2025



Genoveva Pinto Vidigal
NIT : 30622038

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumus Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Hipotesis.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
 BAB 2 LANDASAN TEORI.....	 12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pengaruh.....	12
2.1.2 Kinerja.....	12
2.1.3 Personel Ground Handling	14
2.1.4 Kinerja Personel Grund Handling.....	14
2.1.5 Sejarah Singkat PT. Gapura Angkasa	15
2.1.6 Arrival Baggage	16
2.1.7 Penanganan Bagasi Kedatangan (<i>Arrival Baggage</i>).....	17
2.1.8 Kepuasan	18
2.1.9 Penumpang.....	19
2.1.10 Tingkat Kepuasan Penumpang.....	19
2.1.11 Sejarah Singkat Bandar Udara El Tari Kupang	20
2.1.5. Penangani Bagasi Kedatangan	21
2.1.6. Analisis Data	23
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	24
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 28
3.1. Metode Penelitian.....	28
3.2. Desain Penelitian.....	28
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4. Variabel Penelitian	31
3.5. Populasi dan Sampel	34

3.5.1. Populasi	34
3.5.2. Sampel	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian	35
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.2 Instrument Penelitian	39
3.6.2.1. Uji Validitas Instrument	40
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Uji Reliabilitas Instrument	43
3.7.2. Uji Statistik Deskriptif	45
3.7.3. Uji Regresi Linear sederhana	45
3.7.4. Uji Statistik T	46
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi	46
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.8.1. Lokasi Penelitian	47
3.8.2. Waktu Penelitian	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Observasi Penelitian	48
4.1.2 Studi Kepustakaan	50
4.1.3 Kuesioner Penelitian	51
4.2 Analisis Penelitian	54
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.2 Uji Reliabilitas	59
4.2.3 Uji Statistik Deskriptif	60
4.2.4 Uji Regresi Linier Sederhana	67
4.2.5 Uji t	68
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi	69
4.1.2 Perbandingan Hasil Penelitian	70
4.3 Pembahasan dan Pemecahan Hasil Penelitian	73
4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB 5 PENUTUP	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian	31
Gambar 3. 3 Suasana di Baggage Claim Area	37



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Indikator Variabel X	32
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Y	33
Tabel 3. 3 Skala Likert	37
Tabel 3. 4 Tabel Kategori Nilai.....	38
Tabel 3. 5 Kinerja Personel Ground Handling (X)	40
Tabel 3. 6 Tingkat Kepuasan Penumpang (Y).....	41
Tabel 3. 7 Parameter Cronbach Alpha	44
Tabel 3. 8 Kisi – Kisi Kuesioner.....	44
Tabel 3. 9 Waktu Penelitian	47
Tabel 4. 1 Dokumentasi	49
Tabel 4. 2 Hasil Persentase Instrumen Variabel Kinerja Personel (X).....	51
Tabel 4. 3 Hasil Persentase Instrumen Variabel Tingkat Kepuasan Penumpang (Y)	53
Tabel 4. 4 Hasil Validitas Variabel Kinerja Personel (X).....	57
Tabel 4. 5 Hasil Validitas Variabel Kinerja Personel (X).....	58
Tabel 4. 6 Tingkat Reliabilitas	59
Tabel 4. 7 Hasil Reliabilitas Variabel Kinerja Personel (X).....	59
Tabel 4. 8 Hasil Reliabilitas Variabel Kinerja Personel (X).....	60
Tabel 4. 9 Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Personel (X).....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan Penumpang (Y)	64
Tabel 4. 12 Regresi Linier Sederhana	68
Tabel 4. 13 Uji t	69
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 15 Perbandingan Hasil Penelitian	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Regulasi	83
Lampiran B Lembar Validasi Kuesioner	87
Lampiran C Lembar Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran D Distribusi Nilai R Tabel.....	94
Lampiran E Distribusi Nilai T Tabel	95
Lampiran F Tabulasi Hasil Kuesioner	96
Lampiran G Hasil Olah Data SPSS.....	107



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, A. (2022). Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(5), 1397–1407.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT. Gapura Angkasa Di Bandar Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 820–830.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*.
- Hasibuan, S. M. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71–80.
- Hatimah, H. (2020). *Pengaruh Ketersediaan Baggage Conveyor Belt (Arrival Hall) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2020*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow, Essex Pearson Education Limited.
- Nurfebrati, N., & Purnama, Y. (2024). Kualitas Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok). *Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 254–266.
- Nurgiansah, T. H. (2020). *Filsafat Pendidikan*. CV Pena Persada.
- Prabowo, M. D. A. (2023). *Pengaruh Pelayanan Ground Handling PT. Kokapura dalam Menangani Arrival Baggage terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Politeknik Penerbangan Palembang.
- Putri, C. A. M. (2016). Analisis Pengaruh Pelayanan Ground Handling terhadap Kepuasan Penumpang Rute Cengkareng-Semarang (Cgksrg) pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Ground Handling Dirgantara*, 3(2), 38–47.
- Rahman, M. F. (2023). *Pengaruh Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda*. Politeknik Penerbangan Palembang.
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(1), 96–112.
- Sofia, A. (2017). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bursa Ilmu.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.