

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis implementasi SOP etika dan responsivitas terhadap kualitas *pelayanan customer service divisi airport operation and landside service* (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Implementasi SOP (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $3,001 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima. Besarnya pengaruh ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,501 dan nilai koefisien Beta (*Standardized*) sebesar 0,306 yang berarti kontribusi pengaruh secara parsial sebesar 30,6% terhadap Kualitas Pelayanan. Penerapan SOP secara konsisten, terstruktur, dan sistematis terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang, di mana ketepatan prosedur, kejelasan tahapan pelayanan, serta kemampuan penyelesaian masalah berdasarkan panduan yang telah ditetapkan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif penumpang.
2. Variabel Etika (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $3,176 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. Besarnya pengaruh ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,581 dan nilai koefisien Beta (*Standardized*) sebesar 0,329 menunjukkan kontribusi pengaruh sebesar 32,9% terhadap Kualitas Pelayanan secara parsial, sekaligus menjadi variabel paling dominan. Penerapan nilai keramahan, kesopanan, kejujuran, dan empati oleh petugas berkontribusi nyata dalam membentuk

persepsi positif penumpang serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap pelayanan Divisi AOLS.

3. Variabel Responsivitas (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $2,150 > t$ tabel sebesar 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Besarnya pengaruh Responsivitas ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,385 dan nilai koefisien Beta (Standardized) sebesar 0,175 menunjukkan bahwa Responsivitas memberikan kontribusi pengaruh sebesar 17,5% terhadap Kualitas Pelayanan secara parsial. Kemampuan petugas dalam mengenali kebutuhan penumpang secara cepat dan tepat, merespons pertanyaan maupun keluhan dengan sigap, serta menghadirkan solusi yang sesuai ekspektasi terbukti memengaruhi persepsi kualitas pelayanan secara signifikan, terutama dalam situasi mendesak seperti keterlambatan penerbangan, kehilangan barang, ataupun kondisi darurat lainnya.
4. Implementasi SOP, Etika Pelayanan, dan Responsivitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 21,006 $> F$ tabel sebesar 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis keempat (H_4) diterima. Ketiga variabel independen tersebut saling melengkapi dan bekerja secara sinergis dalam membentuk kualitas pelayanan yang optimal. Implementasi SOP sebagai landasan prosedural yang terstandar, etika sebagai dimensi humanis dalam setiap interaksi dan responsivitas yang tinggi memastikan setiap kebutuhan dan keluhan penumpang ditangani dengan cepat dan tepat. Nilai R^2 sebesar 37,7% menunjukkan kontribusi ketiga variabel terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 62,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki sejumlah implikasi penting, baik secara teoritis maupun praktis, bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan

kualitas pelayanan di Bandara Halim Perdanakusuma, sebagaimana diuraikan berikut ini.

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan jasa, khususnya di sektor transportasi udara. Penelitian ini memperkuat konsep bahwa implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas merupakan tiga pilar utama yang secara sinergis membentuk kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Temuan penelitian ini sejalan dengan paradigma New Public Management yang menekankan orientasi pelayanan publik berbasis kepuasan pelanggan, serta mendukung penerapan dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1990). Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan referensi akademis dalam pengembangan teori dan model peningkatan kualitas pelayanan di instansi pengelola transportasi publik.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan landasan empiris bagi manajemen Divisi AOLS Bandara Halim Perdanakusuma dalam merancang dan mengimplementasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara terpadu. Temuan bahwa ketiga variabel berpengaruh secara simultan mengisyaratkan perlunya pendekatan holistik dalam pengelolaan pelayanan, yakni dengan mengintegrasikan penguatan kepatuhan SOP, pembinaan etika pelayanan, dan peningkatan kapasitas responsivitas petugas secara berkesinambungan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perumusan kebijakan evaluasi kinerja customer service, penyempurnaan modul pelatihan sumber daya manusia, serta pengembangan sistem monitoring dan evaluasi pelayanan yang lebih efektif dan terukur.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terkait, sebagaimana dijabarkan berikut ini.

1. Bagi Divisi AOLS Bandara Halim Perdanakusuma

- a. Dalam hal implementasi SOP, manajemen Divisi AOLS disarankan untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan SOP secara berkala kepada seluruh petugas customer service, termasuk bagi petugas baru maupun petugas yang telah berpengalaman. Pengawasan dan evaluasi kepatuhan SOP di lapangan perlu ditingkatkan melalui mekanisme monitoring yang terstruktur, seperti checklist harian, supervisi lapangan, dan audit pelayanan periodik. Selain itu, penyempurnaan SOP perlu dilakukan secara reguler dengan mempertimbangkan masukan dari petugas dan penumpang agar prosedur yang ditetapkan tetap relevan, adaptif, dan aplikatif terhadap dinamika operasional bandara.
- b. Dalam hal etika pelayanan, manajemen disarankan untuk memperkuat program pembinaan karakter dan soft skills petugas melalui pelatihan komunikasi efektif, manajemen emosi, dan customer handling secara intensif dan terprogram. Penetapan grooming standard serta penerapan service excellence culture dalam ekosistem organisasi perlu diperkuat dengan mekanisme reward and recognition bagi petugas yang konsisten menunjukkan etika pelayanan terbaik. Evaluasi berkala melalui instrumen mystery shopping atau customer satisfaction survey juga disarankan untuk diterapkan sebagai alat ukur implementasi etika pelayanan di lapangan.
- c. Dalam hal responsivitas, manajemen disarankan untuk menetapkan standar waktu respons (response time standard) yang jelas untuk setiap jenis permintaan dan keluhan penumpang. Penambahan jumlah petugas customer service pada jam sibuk (peak hours), khususnya hari Jumat dan Minggu yang mencatat volume pertanyaan tertinggi, perlu

dipertimbangkan sebagai langkah strategis untuk mencegah penurunan waktu tanggap. Pemanfaatan teknologi pendukung seperti pembaruan sistem FIDS secara real time, penggunaan platform digital informasi penerbangan, serta pemberian kewenangan (empowerment) kepada petugas untuk mengambil keputusan operasional dalam batas yang telah ditetapkan juga disarankan untuk segera diimplementasikan.

2. Bagi PT Angkasa Pura II (Persero)

PT Angkasa Pura II (Persero) selaku pengelola Bandara Halim Perdanakusuma disarankan untuk mengintegrasikan hasil evaluasi implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas ke dalam sistem manajemen kinerja perusahaan secara menyeluruh. Kebijakan pengembangan sumber daya manusia perlu diarahkan pada pembentukan budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan penumpang, sejalan dengan standar pelayanan internasional yang ditetapkan oleh Airports Council International (ACI). Alokasi anggaran yang memadai untuk program pelatihan, pembaruan infrastruktur teknologi informasi, serta pengembangan sistem monitoring pelayanan berbasis data perlu menjadi prioritas dalam perencanaan strategis perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik serupa, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel independen lain yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kompetensi petugas, atau pemanfaatan teknologi informasi. Perluasan wilayah penelitian ke bandara-bandara lain yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero) maupun PT Angkasa Pura I (Persero) juga disarankan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan generalisasi temuan yang lebih luas. Selain itu, penggunaan pendekatan penelitian campuran (mixed methods) yang memadukan metode kuantitatif dan kualitatif direkomendasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan customer service di bandara.