

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN CUSTOMER PT. ANGKASA PURA SUPPORTS DI BANDARA INTERNASIONAL JUANDA

Ika Puspita Wijayanti.*
Dr. Hj, Sri Rahayu, SE., MM.*
Dr.Maya Ida Kesumawatie,S.Kom.,MM.*
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan agar PT. Angkasa Pura Support Bandara Internasional Juanda Surabaya mengetahui bahwa ada stimulus yang dipengaruhi oleh Dukungan Kelompok Kerja, Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan dan Independensi Tugas terhadap Tingkat Kepuasan Customer untuk dapat menambah minat customer menggunakan layanan Bandara Juanda. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik sensus atau *Complete Enumeration*, yaitu cara pengumpulan data dengan mengambil elemen atau anggota populasi secara keseluruhan (Kerlinger, 2000:192) dengan responden berjumlah 39 Orang yang dipilih secara random. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh hasil nilai r hitung tiap-tiap butir pernyataan lebih besar daripada nilai r kritis yaitu 0,325. Nilai koefisien Alpha Cronbach bernilai 0,6 dan Nilai Z skewness dan Z kurtosis masing-masing variabel penelitian berada di antara nilai -2,58 sampai dengan 2,58, yang berarti bahwa dapat dikatakan bahwa sebaran data adalah normal. Tingkat Kepuasan yang ditentukan oleh perubahan variabel bebas sebesar 76,2%, sisanya 23,8% ditentukan oleh variabel yang tidak diteliti dan Nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,873 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara Dukungan Kelompok Kerja, Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan dan Independensi Tugas terhadap Tingkat Kepuasan Customer. Dari Uji Asumsi Klasik yakni Multikolinearitas besar VIF lebih dari 10 dan Heteroskedastisitas Sig lebih besar dari Rank Spearman, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi Tingkat Kepuasan Customer.

Kata kunci : Customer, Pelayanan dan Kepuasan

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Manajemen suatu organisasi yang baik dapat terwujud apabila tujuan organisasi telah tercapai. Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan segala kegiatan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam melaksanakan aktivitasnya.

Kinerja karyawan yang maksimal sangat diharapkan dalam proses pencapaian tujuan. Hal ini dapat tercipta oleh banyak faktor, yang salah satunya adalah tingkat kepuasan karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2008:117) Tingkat Kepuasan Customer didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan seorang karyawan

mempunyai keterkaitan terhadap kualitas pelayanan karyawan karena kualitas pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap hasil dari pekerjaan yang dibebankan kepada seorang karyawan.

Gibson (1999:223) menyatakan bahwa pada saat karyawan merasa tidak diikutsertakan dalam beberapa hal, karyawan akan merasa tidak puas kepada perusahaan dan pekerjaannya. Keterlibatan karyawan dalam pekerjaan sangat terkait dengan hubungan antara karyawan tersebut dengan karyawan lainnya.

Bishop *et al.* (2000) menyatakan bahwa dukungan kelompok kerja (*group support*) merupakan tingkat dimana karyawan memandang bahwa kelompok kerjanya menghargai kontribusinya dan perhatian terhadap keberadaan karyawan, dan hal ini berkaitan dengan komitmen tim, dan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja dan *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB). Dukungan kelompok yang lemah akan banyak menimbulkan ketidakpuasan kerja (Frone *et al.*, 2004).

Locke dan Schweiger, dalam Spector (1997), mendefinisikan partisipasi dalam pengambilan keputusan sebagai keterlibatan dalam proses untuk menghasilkan keputusan. Berbagai tipe dan bentuk partisipasi terkait erat dengan Tingkat Kepuasan *Customer*, termasuk partisipasi kerja, pemerdayaan pekerjaan, dan berbagai bentuk pendekatan manajemen partisipatif.

Partisipasi dalam kelompok yang terkait dengan aktivitas pekerjaan seperti kualitas kerja, berbagi ide, dan tim kerja juga

mempengaruhi Tingkat Kepuasan *Customer*.

Menurut Pearce dan Gregersen (2001), interdependensi tugas (*task interdependence*) merupakan tingkat dimana karyawan memandang interaksi dan ketergantungannya dengan karyawan lainnya untuk menyelesaikan tugasnya. Ketika karyawan memandang bahwa tugas - tugasnya berinterdependensi dengan karyawan - karyawan lainnya, karyawan cenderung akan menganggap bahwa pekerjaannya sangat bermakna, dan karena karyawan lain tergantung dengannya, maka karyawan akan memandang dirinya dan pekerjaannya memiliki pengaruh penting dan bernilai. Perasaan semacam ini akan meningkatkan perasaan afektif dalam bekerja, sehingga akan menimbulkan Tingkat Kepuasan *Customer* bagi karyawan.

Sebagai perusahaan jasa di bandara yang berkembang pesat, PT.Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda sangat membutuhkan kualitas pelayanan tinggi dari karyawannya, terutama karyawan bagian operasi dan pemeliharaan. Karena tugas-tugas karyawan sangat penting dalam melakukan pemeliharaan jaringan-jaringan untuk kelangsungan komunikasi antar pengguna jasa layanan. Koordinasi antar bagian operasi dan pemeliharaan dengan bagian-bagian lainnya juga sangat penting, mengingat tugasnya yang sangat vital dalam memelihara komunikasi yang ada.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan karyawan

dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan *Customer* karyawan maka penelitian ini mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Customer Pada PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda."**

1.2 Rumusan Masalah

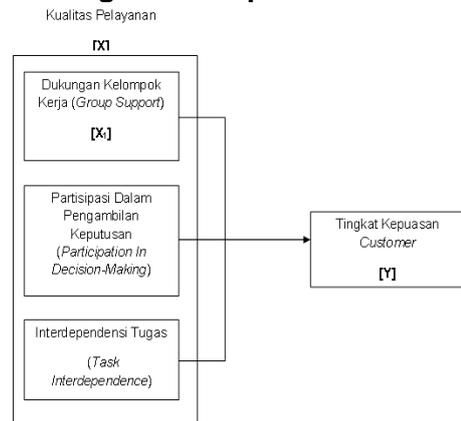
1. Apakah Kualitas Pelayanan yang terdiri dari dukungan kelompok kerja (group support), partisipasi dalam pengambilan keputusan (participation in decision-making) dan interdependensi tugas (task interdependence) secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Customer PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda?
2. Faktor Kualitas Pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan Customer PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji secara empiris apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dukungan kelompok kerja (group support), partisipasi dalam pengambilan keputusan (participation in decision-making) dan interdependensi tugas (task interdependence) secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Customer PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda.
2. Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan Customer

PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda.

1.4 Kerangka Konseptual



1.5 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan landasan teori yang dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis yang dapat dikemukakan adalah:

1. Kualitas pelayanan karyawan yang terdiri dari dukungan kelompok kerja (group support), partisipasi dalam pengambilan keputusan (participation in decision-making) dan interdependensi tugas (task interdependence) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Customer karyawan PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda.
2. Partisipasi dalam pengambilan keputusan berpengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Customer karyawan PT. Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda.

II. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena menitikberatkan pada pengujian

hipotesis, penggunaan data yang terukur dan alat analisis statistik, yaitu metoda yang memberikan tekanan pada cara mengumpulkan, mengklasifikasikan dan mengevaluasi fakta yang terbatas sebagai dasar guna menjawab permasalahan dalam penelitian.

2.2 Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan pada karyawan bagian Operasi dan Pemeliharaan PT.Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda sebanyak 39 orang. Mengingat jumlah populasi yang terlalu besar, maka seluruh anggota populasi yang berjumlah 39 orang tersebut dipilih sebagai responden secara random. Dengan demikian teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik sensus atau complete enumeration, yaitu cara pengumpulan data dengan mengambil elemen atau anggota populasi secara keseluruhan (Kerlinger, 2000:192). Atas dasar itulah maka semua populasi yang ada diambil sebagai responden.

2.3 Deskripsi Operasional Variabel

Menurut Nazir (1999:152), definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel/konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diberikan untuk mengukur variabel/konstruk tersebut. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu, variabel bebas dan variabel terikat, dengan rincian sebagai

berikut:

1. Variabel bebas, yaitu:
 - a. Variabel X_1 , yaitu dukungan kelompok kerja (*group support*).
 - b. Variabel X_2 , yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan (*participation in decision making*).
 - c. Variabel X_3 , yaitu interdependensi tugas (*task interdependence*).
2. Variabel terikat (Y), Tingkat Kepuasan *Customer* karyawan.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Data pokok yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari responden, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan. Jadi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan atau didapat secara langsung pada tempat penelitian atau diperoleh langsung dari responden yang berasal dari penyebaran kuesioner.

2.5 Sumber dan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan 2 (dua) cara yaitu studi kepustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan (*Field Research*). Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara :

1. Studi Kepustakaan (Library Research)

Penelitian ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan.
2. Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penulisan laporan ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Adapun teknik pengumpulan

data yang digunakan adalah interview, kuesioner, observasi, dan analisis dokumen.

hitung tiap-tiap butir pernyataan lebih besar daripada nilai r kritis sebesar 0,325.

III. Hasil Penelitian

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dapat dikatakan valid apabila koefisien korelasinya lebih besar dari nilai kritis. Responden berjumlah 39 orang, dengan tingkat signifikansi 5% dan nilai df ($N - 2$) = 37, maka nilai kritis korelasi *Pearson* adalah 0,325. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Indikator	r hitung	r kritis	Keterangan
X _{1,1}	0,5475	0,325	Valid
X _{1,2}	0,5639	0,325	Valid
X _{1,3}	0,7157	0,325	Valid
X _{1,4}	0,7019	0,325	Valid
X _{1,5}	0,6211	0,325	Valid
X _{1,6}	0,7953	0,325	Valid
X _{2,1}	0,6956	0,325	Valid
X _{2,2}	0,4971	0,325	Valid
X _{2,3}	0,5788	0,325	Valid
X _{2,4}	0,6348	0,325	Valid
X _{2,5}	0,6399	0,325	Valid
X _{2,6}	0,5725	0,325	Valid
X _{3,1}	0,5656	0,325	Valid
X _{3,2}	0,6358	0,325	Valid
X _{3,3}	0,5608	0,325	Valid
X _{3,4}	0,4234	0,325	Valid
Y ₁	0,6929	0,325	Valid
Y ₂	0,5889	0,325	Valid
Y ₃	0,689	0,325	Valid
Y ₄	0,6712	0,325	Valid
Y ₅	0,7003	0,325	Valid
Y ₆	0,5968	0,325	Valid
Y ₇	0,5085	0,325	Valid
Y ₈	0,6042	0,325	Valid
Y ₉	0,7147	0,325	Valid
Y ₁₀	0,7534	0,325	Valid
Y ₁₁	0,721	0,325	Valid
Y ₁₂	0,5099	0,325	Valid
Y ₁₃	0,6652	0,325	Valid

Hasil pengujian terhadap validitas butir-butir pernyataan untuk seluruh variabel penelitian, semuanya valid karena nilai r

3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini menggunakan metode Koefisien *Alpha Cronbach*. Hasil pengujian dapat dilihat pada table dibawah ini :

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
X ₁ (Dukungan kelompok kerja)	0,8615	Reliabel
X ₂ (Partisipasi dlm pengambilan keputusan)	0,8268	Reliabel
X ₃ (Interdependensi tugas)	0,7492	Reliabel
Y (Tingkat Kepuasan Customer)	0,9098	Reliabel

Hair (1998:12) menyatakan bahwa nilai koefisien *alpha cronbach* yang dianggap reliabel adalah minimal sebesar 0,6. Pada Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai *alpha cronbach* diatas nilai 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dapat diandalkan.

3.3 Uji Normalitas

Sebuah distribusi data dikatakan normal jika data tidak miring ke kiri atau ke kanan (simetris dengan nilai *skewness* sama dengan 0), serta memiliki keruncingan yang ideal (angka *kurtosis* adalah 0).

Berdasarkan hasil analisis dengan SPSS diperoleh nilai *skewness* dan *kurtosis* untuk masing-masing variabel penelitian seperti yang diperlihatkan pada tabel berikut :

Variabel	Skewness	Kurtosis	Z Skewness	Z Kurtosis	Keterangan
X1 (Dukungan kelompok kerja)	-0,224	-0,059	-0,570	-0,076	Normal
X2 (Partisipasi dlm pengambilan keputusan)	-0,557	0,155	-1,420	0,198	Normal
X3 (Interdependensi tugas)	-0,502	0,367	-1,280	0,467	Normal
Y (Tingkat Kepuasan Customer)	-0,045	-0,799	-0,114	-1,019	Normal

Jika dilihat pada tabel diatas terlihat bahwa nilai Z *skewness* dan Z *kurtosis* masing-masing variabel penelitian berada di antara nilai -2,58 sampai dengan 2,58, yang berarti bahwa dapat dikatakan bahwa sebaran data adalah normal.

3.4 Analisis Regresi

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah regresi linier berganda. Hasil lengkap analisis regresi diperlihatkan pada tabel berikut :

Variabel	Std. Error	Standardized Beta	t hitung	Sig	VIF
X ₁ (Dukungan kelompok kerja)	0,109	0,338	3,603	0,001	1,292
X ₂ (Partisipasi dalam pengambilan keputusan)	0,099	0,466	4,687	0	1,456
X ₃ (Interdependensi tugas)	0,101	0,287	2,857	0,007	1,482
Constant = -0,801 F = 37,407 R Square = 0,762 Sig = 0,000 R = 0,873					

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,801 + 0,393X_1 + 0,463X_2 + 0,290X_3$$

Model regresi linier berganda tersebut menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel dukungan kelompok kerja (X₁) memiliki nilai *standardized beta* positif, berarti jika variabel dukungan kelompok kerja (X₁) meningkat sebesar satu satuan maka Tingkat Kepuasan Customer (Y) mengalami kenaikan sebesar nilai *standardized beta* yaitu

sebesar 0,338, dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.

2. Variabel partisipasi dalam pengambilan keputusan (X₂) memiliki nilai *standardized beta* positif, berarti jika variabel partisipasi dalam pengambilan keputusan (X₂) meningkat sebesar satu satuan maka Tingkat Kepuasan Customer (Y) mengalami kenaikan sebesar nilai *standardized beta*, yaitu sebesar 0,466, dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.
3. Variabel dukungan interdependensi tugas (X₃) memiliki nilai *standardized beta* positif, berarti jika variabel interdependensi tugas (X₃) meningkat sebesar satu satuan maka Tingkat Kepuasan Customer (Y) mengalami kenaikan sebesar nilai *standardized beta*, yaitu sebesar 0,287, dengan anggapan variabel bebas lainnya tetap.

Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel-variabel bebas, dukungan kelompok kerja (X₁), partisipasi dalam pengambilan keputusan (X₂), dan interdependensi tugas (X₃), terhadap variabel terikat, Tingkat Kepuasan Customer (Y), yang ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi berganda (R²) adalah sebesar 0,762. Ini berarti 76,2% tingkat Tingkat Kepuasan Customer ditentukan oleh perubahan seluruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi. Sisanya sebesar 23,8% tingkat Tingkat Kepuasan Customer masih ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai koefisien korelasi berganda atau *multiple regression* (R) berdasarkan hasil analisis adalah sebesar 0,873. Koefisien

ini menunjukkan tingkat hubungan (korelasi) antara variabel-variabel bebas, dukungan kelompok kerja (X1), partisipasi dalam pengambilan keputusan (X2), dan interdependensi tugas (X3), dengan variabel terikat (Y), Tingkat Kepuasan Customer . Nilai R yang tinggi, yaitu sebesar 0,873 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara semua variabel bebas, yaitu dukungan kelompok kerja (X1), partisipasi dalam pengambilan keputusan (X2), dan interdependensi tugas (X3), dengan variabel terikat, Tingkat Kepuasan Customer (Y).

3.5 Uji Multikolinieritas

Hair et. al. (1998:193) mengatakan bahwa untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya VIF (Variance Inflation Factor). Jika VIF melebihi angka 10, maka variabel tersebut mengindikasikan adanya multikolinieritas. Untuk melihat lebih jelas apakah terjadi multikolinieritas atau tidak terhadap model regresi, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Variabel	VIF	Keterangan
X ₁ (Dukungan kelompok kerja)	1,292	Tidak terjadi multikolinieritas
X ₂ (Partisipasi dalam pengambilan keputusan)	1,456	Tidak terjadi multikolinieritas
X ₃ (Interdependensi tugas)	1,482	Tidak terjadi multikolinieritas

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai VIF keseluruhan variabel bebas kurang dari nilai kritis VIF sebesar 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3.6 Uji Heteroskedastisitas

Untuk melihat terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi Rank Spearman antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu, apabila nilai probabilitas kesalahannya (Sig) lebih besar dari taraf signifikan (α) 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat hasil pengujian pada tabel berikut :

Variabel	Rank Spearman	Signifikansi	Kesimpulan
X ₁ (Dukungan kelompok kerja)	0,146	0,374	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X ₂ (Partisipasi dalam pengambilan keputusan)	-0,039	0,813	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X ₃ (Interdependensi tugas)	0,088	0,595	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel pengganggu, yang nampak dalam Tabel 4.17, dimana nilai signifikansi koefisien korelasi Rank Spearman untuk semua variabel bebas masih berada di atas nilai taraf signifikan (α) 5%.

IV. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan karyawan yang terdiri dari dukungan kelompok kerja, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan interdependensi tugas, baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Customer karyawan. Temuan lain juga menunjukkan bahwa partisipasi dalam pengambilan keputusan merupakan variabel yang berpengaruh dominan dalam

menentukan Tingkat Kepuasan Customer karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan sangat penting untuk meningkatkan Tingkat Kepuasan Customer karyawan. Berkaitan dengan tugas bagian operasi dan pemeliharaan, pengambilan keputusan yang cepat dan efektif perlu dilakukan, mengingat tugas kerja karyawan bagian ini sangat penting dalam menunjang kelangsungan komunikasi antar karyawan, sehingga tidak terjadi blankspot. Partisipasi karyawan yang aktif sangat dibutuhkan dalam hal ini, karena kondisi di lapangan yang kadangkala menimbulkan persoalan teknis tersendiri, sehingga saran-saran dan pelaksanaan pengambilan keputusan yang cepat sangat diperlukan. Koordinasi dengan atasan atau supervisor harus selalu dilakukan setiap saat untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, karena supervisor memiliki otoritas yang lebih tinggi untuk mengambil keputusan. Keterbukaan supervisor dalam menerima usulan dan pendapat bagian operasi dan pemeliharaan sangat penting, karena kondisi lapangan hanya diketahui oleh bagian operasi dan pemeliharaan, dan seringkali apabila persoalan teknis semakin berat, supervisor kadangkala harus rela ikut terjun ke lapangan untuk dapat membuat keputusan yang benar-benar tepat.

Untuk membuat keputusan yang tepat dalam pekerjaan operasi dan pemeliharaan ini setiap anggota tim kerja harus dapat bekerja sama dengan baik, sehingga permasalahan dapat segera diatasi dengan baik. Pola kerjasama yang saling mendukung memang sangat dibutuhkan karena masing-masing anggota tim memiliki

kemampuan dan keahlian yang berbeda-beda dalam melakukan troubleshooting. Setiap anggota tim harus saling terbuka untuk berbagai persoalan, karena proses kerja dapat terhambat, dan solusi tidak bisa segera dihasilkan. Banyaknya persoalan-persoalan teknis di lapangan yang diakibatkan oleh berbagai kondisi, baik yang pasti, seperti kondisi alat-alat komunikasi, maupun faktor alam, menimbulkan kerumitan tersendiri bagi para pekerja bagian operasi dan pemeliharaan, sehingga bantuan dan kerjasama sesama anggota tim kerja sangat berperan penting.

Tingkat keterkaitan kerja antara anggota tim yang sangat tinggi pada bagian operasi dan pemeliharaan juga dapat menimbulkan masalah tersendiri. Oleh karena itu koordinasi kerja di lapangan sangat dibutuhkan karena rangkaian proses kerja pekerjaan operasi dan pemeliharaan saling terkait satu sama lain, sehingga ketergantungan sesama anggota tim sangat tinggi, karena umumnya masing-masing memiliki keahlian khusus dan spesifik di bidang teknis. Interaksi yang intens dan efektif perlu dilakukan agar keterkaitan proses kerja tidak saling terganggu. Oleh karena itu, kerjasama dan dukungan, baik dari sesama anggota tim maupun atasan sangat diperlukan agar karyawan dapat terlibat penuh dengan pekerjaannya dan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya karena pekerjaannya penting dan sangat dihargai kontribusinya.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan yang terdiri dari dukungan kelompok kerja (group

support), partisipasi dalam pengambilan keputusan (participation in decision-making) dan interdependensi tugas (task interdependence) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Customer karyawan PT.Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda terbukti. Hal ini terlihat dari hasil penelitian, bahwa karyawan bagian operasi dan pemeliharaan memang sangat membutuhkan dukungan kelompok kerjanya dalam melakukan tugas, dan dikarenakan keterkaitan tugas kerja yang sangat tinggi maka koordinasi harus selalu dilakukan dan partisipasi aktif karyawan sangat dibutuhkan dalam memecahkan persoalan kerja. Apabila keterlibatan karyawan dapat aktif terhadap pekerjaannya maka kepuasan terhadap pekerjaannya semakin meningkat.

2. Hipotesis yang menyatakan bahwa partisipasi dalam pengambilan keputusan berpengaruh dominan terhadap Tingkat Kepuasan Customer karyawan PT.Angkasa Pura Supports Di Bandara Internasional Juanda terbukti. Hal ini didukung telaah atas hasil penelitian bahwa partisipasi aktif karyawan benar-benar sangat dibutuhkan dalam pekerjaan operasi dan pemeliharaan, karena solusi permasalahan kerja dapat cepat terselesaikan, apalagi jika terjadi kondisi gangguan teknis di lapangan, sehingga membutuhkan penanganan dengan cepat.

5.2 Saran

1. Oleh karena faktor partisipasi dalam pengambilan keputusan merupakan faktor yang berpengaruh dominan dalam

menentukan Tingkat Kepuasan Customer karyawan, maka hal ini penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Perusahaan harus memberikan dukungan yang baik terhadap karyawan dalam pengambilan keputusan, terutama supervisor yang selalu berhubungan langsung dengan karyawan, dengan memberikan wewenang lebih tinggi, apabila terjadi kondisi darurat yang membutuhkan pengambilan keputusan yang cepat. Karyawan juga harus dibekali dengan perangkat-perangkat kerja yang mumpuni dan dalam kondisi baik, karena akan sangat membantu dalam menangani permasalahan teknis dengan cepat apalagi di masa pandemi ini

2. Faktor dukungan kelompok kerja juga berperan penting dalam meningkatkan Tingkat Kepuasan Customer karyawan. Untuk membentuk ikatan yang semakin kuat antar sesama anggota kelompok, maka dapat dilakukan pelatihan semacam outbound oleh perusahaan, sehingga kerjasama dan semangat anggota tim dalam memecahkan permasalahan kerja semakin kuat, dan rasa kekeluargaan antar karyawan juga akan semakin meningkat dalam tim.
3. Dengan begitu terbukti secara empiris adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terdiri dari dukungan kelompok kerja (group support), partisipasi dalam pengambilan keputusan (participation in decision-making) dan interdependensi tugas (task interdependence) secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan Customer PT.Angkasa Pura

Daftar Pustaka

- Ahmad, Z. A. Yekta, Z. A. (2010). Relationship between perceived organizational support, leadership behavior, and job satisfaction: An empirical study in Iran. *Intangible Capital*, 2010 – 6(2):162-184 – ISSN: 1697-9818
doi:10.3926/ic.2010.v6n2.p162-184
- As'ad, M. (2004). *Psikologi Industri*. Edisi Keenam. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Ayşe, K., Emre, I. Ç., and Sezgin. I. (2009) "Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry", *Tourism Review*, Vol. 64 Iss: 1, pp.4 – 16.
- Bishop, J. W. and Scott, K. D. (2000). An examination of organizational and team commitment in a self-directed team environment, *Journal of Applied Psychology*. 85(3).
- Brown, Steven P., and Leigh, Thomas W. (1996). A New look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort and performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 4, 358-368.
- Campion, M. A. Medsker, G.J., and Higgs, A.C. (1993). Relations, between workgroup characteristics and effectiveness: Implications for designing effective work groups. *Personnel Psychology*, 46: 823-850.
- Cordery, J. L., Mueller, W. S., & Smith, L. M. (2001). Attitudinal And Behavioral Effects Of Autonomous Group Working: A Longitudinal Field Study. *Academy of Management Journal*, 34.
- Davis, K dan Newstrom, J. W. (1995). *Perilaku dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986) Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Flynn, B.B., Flynn, E.J. (1999). Information-processing alternatives for coping with manufacturing environment complexity. *Decision Science*, 30 (4).
- Frone, M. R., Rusell, M. and Cooper, M. L. (2004). Relationship Between Job and Family Satisfaction: Causal or Noncausal Covariation? *Journal of Management*. Vol. 20. No. 3.
- Gattiker, T.F., Goodhue, D.L. (2004). Understanding the local-level costs and benefits of ERP through organizational information processing theory. *Information and Management*, 41 (4).
- Gibson, J. L., John, M. I. dan Donnelly, J. H.. (1999). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Keempat. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Handoko, T.H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasan, M. I. (1999). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2: Statistik Inferensi*. Jakarta: Cetakan Pertama. Bumi Aksara.
- Kanungo, R. N. (1999). The Concept of Alienation and Involvement Revisited. *Psychological Bulletin*. Vol. 86. No. 1.
- Kerlinger, F. N. (2000). *Asas-Asas Penelitian Behavioral*,

- Terjemahan, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Liverpool, P. R. (1990). Employee Participation In Decision-Making: An Analysis Of The Perceptions Of Members and Nonmembers Of Quality Circles. *Journal Of Business and Psychology*. Vol. 4. No. 4.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Edisi Indonesia. Yogyakarta: Penerbit ANDI Offset.
- Macneil, C.M. (2004). Exploring the supervisor role as a facilitator of knowledge sharing in teams, *Journal of European Industrial Training*, 28(1).
- Martoyo, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPF.
- Mas'ud, F. (2002). *40 Mitos Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mitchell, T.R. (1995). *People in Organization*. McGraw-Hill, Inc. Singapore.
- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (2001). Task Interdependence And Extrarole Behavior: A Test Of The Mediating Effects Of Felt Responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 76.
- Robbins, S. P. dan Judge, T. A. (2008). *Organizational Behaviour*. 12th edition. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Scott, K. D., Bishop, J. W., and Chen, X. (2003). An Examination of The Relationship of Employee Involvement with Job Satisfaction, Employee Cooperation, and Intention to Quit in U.S. Invested Enterprise in China. *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 11. No. 1.
- Siagian, S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Sorenson, O. (2003). Interdependence and Adaptability: Organizational Learning and The Long Term Effect of Integration. *Management Science*. 49 (4).
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, And Consequences*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Williams, C. (2001). *Manajemen*. (Terjemahan). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.