

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN SISTEM PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UDARA
(Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)**

Muhammad Affan Adrianto, Endah Setyowati, Trisnawati

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: affanadrianto@outlook.com

Abstract: *The Influence Of Employee Performance And Service System Of Air Transportation Service Quality Levels (Study on Garuda Indonesia at Abdul Rachman Saleh Airport, Malang). Service quality is an important element in the effort to improve a public service. There are several factors that affect the service quality may be said to be good, namely the performance of employees and service system. This research aims to analyze and explain the extent of the influence of employee performance and service system of the service quality of the airline Garuda Indonesia. This study is using explanatory research by using the 76 passengers as research samples. The result of the research shows that employee performance and service system has a positive direction and influence significantly to service quality. Employee performance and service system partially able to exert influence on service quality and service system is having an influence greater than the employee performance of the service quality of the airline Garuda Indonesia.*

Keywords: *employee performance, service system, service quality, Garuda Indonesia*

Abstrak: **Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang).** Kualitas pelayanan merupakan unsur yang penting dalam usaha untuk meningkatkan suatu pelayanan publik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan sejauh mana pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia. Penelitian ini memakai jenis penelitian eksplanatori dengan menggunakan 76 penumpang sebagai sampel penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh lebih besar daripada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia.

Kata kunci: kinerja pegawai, sistem pelayanan, kualitas pelayanan, Garuda Indonesia

Pendahuluan

Indonesia merupakan Negara kepulauan dengan letak geografis antara pulau satu dengan pulau lainnya saling berjauhan. Dengan demikian maka Indonesia membutuhkan sarana transportasi untuk memudahkan serta menghubungkan akses antara daerah yang luas tersebut. Dagun (2006, h.126) mengungkapkan bahwa transportasi publik yang baik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu kenyamanan, keamanan dan kecepatan.

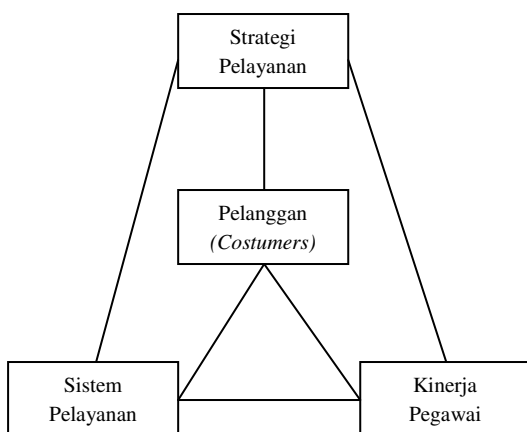
Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin meningkat dari tahun ke tahun telah membuat daya beli serta kebutuhan masyarakat saat ini semakin meningkat pula. Masyarakat saat ini cenderung memilih transportasi publik yang telah memenuhi kriteria-kriteria dasar

menurut Dagun sebelumnya. Sesuai dengan ungkapan tersebut maka transportasi publik yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi publik pilihan yang difungsikan sebagai sarana penghubung antara daerah satu dengan daerah lainnya yang dipisahkan oleh lautan maupun jarak yang jauh.

Garuda Indonesia merupakan salah satu unit badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak pada industri transportasi udara di Indonesia. Saat ini menurut lembaga pemeringkatan maskapai dunia yaitu Skytrax, menerangkan bahwa Garuda Indonesia termasuk ke dalam salah satu maskapai penerbangan di dunia untuk kategori maskapai bintang lima (5-

Star Airline). Keberhasilan maskapai Garuda Indonesia hingga saat ini tidak lepas dari pembenahan atau perbaikan yang dilakukan baik dari sisi kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya maupun dari sisi sistem pelayanan yang ada.

Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006, h.140-141) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi pelayanan dan pelanggan (*customers*) seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Model Segitiga Pelayanan

Sesuai dengan penggambaran model segitiga pelayanan tersebut maka suatu pelayanan publik yang baik dari transportasi udara tidak dapat dipisahkan dari SDM atau kinerja pegawainya. Terkait dengan kinerja pegawai maka Terry & Rue dalam Hasibuan (2002, h. 29) mengungkapkan bahwa dalam ilmu manajemen terdapat 6 (enam) unsur manajemen dikenal dengan istilah 6M yang terdiri dari *Man, Money, Material, Method, Market* dan *Machine*. Oleh karena itu setiap perusahaan atau organisasi yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan maka hal yang harus ditata ulang atau diperbaharui yaitu dengan meningkatkan kembali kualitas kinerja pegawainya.

Demikian pula halnya pada Garuda Indonesia dalam menghadapi berbagai kendala serta adanya keluhan-keluhan dari pengguna jasa penerbangan mengenai kinerja dari pegawai Garuda Indonesia, maka salah satu yang harus dibenahi adalah kemampuan kinerja pegawai itu sendiri. Adanya perbaikan kualitas kinerja pegawai, maka diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan akan lebih baik dari sebelumnya.

Selain itu untuk memberikan pelayanan yang baik, Garuda Indonesia harus mampu memberikan sistem pelayanan kepada para

pengguna jasa maskapai Garuda Indonesia. Sistem pelayanan menentukan berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan atau organisasi pelayanan publik dalam mengambil hati para pengguna jasa untuk tetap menggunakan jasa tersebut. Suatu sistem pelayanan yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan terdapat mekanisme kontrol di dalam sistem pelayanan tersebut sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan secara mudah dapat diketahui.

Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Langkah awal yang diprioritaskan Garuda Indonesia adalah menata ulang kegiatan operasi dan manajemen agar menjadi penerbangan dengan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu sistem pelayanan yang diterapkan Garuda Indonesia adalah memberikan 24 *customers touch points* (24 sentuhan kepada konsumen) sistem pelayanan yang menjadi standar operasi maskapai Garuda Indonesia mulai dari *pre-journey, pre-flight, in-flight, post-flight* hingga *post-journey*.

Upaya pelayanan yang terbaik tersebut diwujudkan dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik kepada konsumen. Tetapi pada nyatanya untuk mewujudkan hal tersebut tidak mudah, karena masih cukup banyak ditemukan keluhan-keluhan serta laporan dari penumpang Garuda Indonesia mengenai sistem pelayanan yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut misalnya seperti barang atau koper penumpang Garuda Indonesia yang hilang atau tertukar dengan penumpang lainnya sehingga menimbulkan efek yang kurang baik dari penumpang Garuda Indonesia terkait sistem pelayanan yang diberikan maskapai Garuda Indonesia.

Berdasar latar belakang yang telah dipaparkan dan dijelaskan maka secara umum penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai judul penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: "Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan sejauh mana pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia.

Tinjauan Pustaka

1. Kinerja Pegawai

Menurut Sudarto (1999, h.2) kinerja pegawai adalah hasil dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk mencapai tujuan bersama yang sesuai dengan tanggung jawab pegawai tersebut.

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Soekidjo (2003, h.5) pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan atau dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas serta kemampuan SDM nya melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan serta pengelolaan SDM untuk mencapai dan mendapatkan hasil yang maksimal dan optimal. Jika pengembangan sumber daya manusia dilakukan maka akan menghasilkan kualitas SDM yang baik dan akan berdampak bagi kemajuan kualitas institusi atau organisasi tersebut.

3. Pelayanan Publik

Berdasarkan KM Negara PAN RB No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan pusat ataupun daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang maupun jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2008, h. 85) memberikan arti kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang nantinya akan mampu sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan-perusahaan ataupun organisasi-organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen sehingga dapat sesuai dengan harapan konsumen ataupun ekspektasi konsumen.

5. Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa merupakan ujung tombak dalam pencapaian kualitas pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama adalah bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku para pegawai tersebut dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan publik. Dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kinerja dari para pegawai pelayanan publik tersebut.

Sebagaimana dinyatakan oleh Tjandra (2005, h. 12), ketulusan dan integritas dalam memberikan pelayanan prima, antara lain:

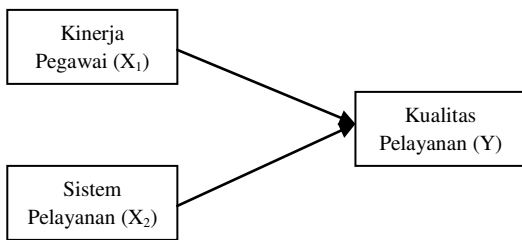
- a. Sopan dan ramah dari para pegawai kepada konsumen yang menghubunginya
- b. Konsumen merupakan prioritas atau urutan teratas dan serta kredibilitas melayani konsumen.
- c. Fasilitas pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik terhadap pelayanan.
- d. Mampu dalam menyajikan pelayanan

6. Hubungan Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu pelayanan yang saling terkait, apabila terdapat salah satu sistem pelayanan yang terganggu maka secara keseluruhan akan mengganggu pula pelayanan itu sendiri. Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006, h.140) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi dari berbagai aspek, yaitu salah satunya sistem pelayanan. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan akan memberikan prosedur pelayanan yang memiliki standar dan dapat memberikan mekanisme kontrol di dalam sistem pelayanan tersebut sehingga segala bentuk penyimpangan-penyimpangan atau kesalahan-kesalahan akan mudah diketahui.

7. Kerangka Pikir Penelitian

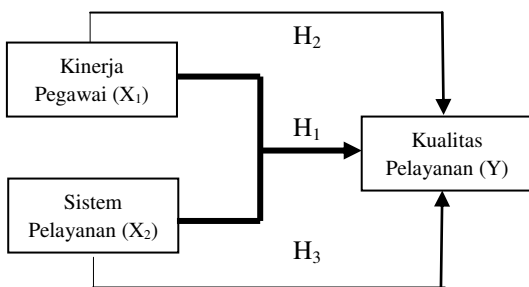
Berdasar pada rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disajikan kerangka pemikiran untuk menggambarkan tentang kinerja pegawai dan sistem pelayanan, dalam hal ini dikembangkan menjadi beberapa indikator. Dalam kerangka pikir penelitian digambarkan bagaimana pengaruh antara kinerja pegawai serta sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia. Dari hasil pengujian tersebut maka akan didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh antara kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia. Berikut peneliti sajikan kerangka pemikiran pada penelitian ini:



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

8. Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia.



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dan sampel penelitian ini adalah penumpang maskapai Garuda Indonesia yang berjumlah 76 responden atau penumpang. Skala yang digunakan yaitu skala *Likert*. Data yang diperoleh yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Garuda Indonesia dan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan alat bantu program aplikasi komputer SPSS Versi 20.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
Kinerja Pegawai (X ₁)	Daya Tanggap	Adanya solusi atau tanggapan dari pegawai terhadap penumpang
	Kerja Sama	Dapat bekerja sama dengan pegawai lainnya
	Tanggung Jawab	Pegawai yang bertanggung jawab terhadap

Variabel	Indikator	Item
Sistem Pelayanan (X ₂)	Pelayanan Sebelum Penerbangan	pekerjaannya Pelayanan seperti penjualan serta pembatalan tiket, informasi penerbangan dan <i>check in counter</i>
	Pelayanan Selama Penerbangan	Pelayanan selama penerbangan berlangsung
	Pelayanan Setelah Penerbangan	Pelayanan seperti proses pengambilan bagasi penumpang
Kualitas Pelayanan (Y)	Bukti Langsung	Fasilitas yang diberikan memadai
	Kehandalan	Kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu dari maskapai
	Daya Tanggap	Kesediaan membantu
	Jaminan	Rasa aman, nyaman, kesopanan dan jaminan asuransi
	Empati	Perhatian secara individual

Langkah analisis data yang digunakan, antara lain:

1. Uji instrumen penelitian, yang terdiri dari:
 - a. Uji validitas
 - b. Uji reliabilitas
2. Uji asumsi klasik, yang terdiri dari:
 - a. Uji normalitas
 - b. Uji linearitas
 - c. Uji multikolinearitas
 - d. Uji heterokedastisitas
3. Analisis data, yang terdiri dari:
 - a. Analisis regresi berganda
 - b. Koefisien korelasi
 - c. Koefisien determinasi
4. Uji hipotesis, yang terdiri dari:
 - a. Uji F
 - b. Uji t

Pembahasan

1. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan

Kedua variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Menciptakan kualitas pelayanan pada sektor pelayanan publik maka dirasa diperlukannya tenaga manusia atau SDM yang dapat mengoperasikan sistem pelayanan yang dibuat oleh perusahaan jasa yang nantinya akan diberikan kepada konsumen pelayanan jasa tersebut. Penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang dapat dilihat dari hasil analisis data yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa sistem pelayanan maskapai Garuda Indonesia perlu adanya pegawai atau SDM yang dapat menjalankan sistem pelayanan tersebut sehingga konsumen atau penumpang dapat merasakan langsung bagaimana kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia dilaksanakan.

Sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *realibilitas* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (empati). Kelima indikator tersebut sudah mewakili kedua variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan dimana kinerja pegawai dapat dilihat melalui indikator *responsiveness* atau kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu konsumen dan merespon permintaan konsumen, *assurance* atau kesopanan serta kemampuan pegawai dalam menciptakan rasa kepercayaan dan keyakinan konsumen, serta *empaty* atau kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen dan perhatian dari pegawai terhadap kebutuhan konsumen. Sedangkan sistem pelayanan dapat dilihat melalui indikator *tangibles* atau fasilitas fisik secara langsung yang diberikan kepada konsumen dan *realibilitas* atau kemampuan sistem pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan dengan segera yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh pihak pelayanan jasa sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara bersama-sama mampu mempengaruhi kualitas pelayanan. Didapatkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 44,295 yang lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,122. Hal tersebut berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat atau kualitas pelayanan dapat dipengaruhi signifikan secara bersama-sama oleh variabel bebas atau kinerja pegawai dan sistem pelayanan.

Selanjutnya didapatkan bahwa nilai R_{square} sebesar 0,548 yang mengindikasikan kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki pengaruh sebesar 54,8% terhadap kualitas

pelayanan, sedangkan sebesar 45,2% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Pendapat ini selaras dengan ungkapan Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2006, h.140) bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi pelayanan dan pelanggan (*customers*).

2. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Kinerja pegawai merupakan hasil atau cara kerja dari individu ataupun pegawai di suatu lingkup organisasi maupun perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan barang maupun jasa yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa tersebut. Variabel kinerja pegawai terdiri dari beberapa item yaitu antara lain pegawai dapat memberikan solusi kepada penumpang, pegawai dapat bekerjasama dengan pegawai lainnya dan pegawai dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Hasil analisis regresi linier berganda variabel X_1 menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pegawai (X_1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Untuk variabel kinerja pegawai (X_1) diperoleh koefisien regresi (b_1) sebesar 0,311 dengan tanda positif (+).

Sebagaimana mestinya bahwa dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya perhatian khusus oleh pihak maskapai Garuda Indonesia mengenai kinerja pegawainya. Kelima hal tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan khususnya pada maskapai Garuda Indonesia. Kinerja pegawai dapat dilihat langsung dan dirasakan oleh para penumpang maskapai tersebut, penumpang akan menilai bagaimana para pegawai tersebut melaksanakan tugasnya dalam melayani para penumpang dengan baik.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel kinerja pegawai maskapai Garuda Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada pegawai di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang. Hasil penelitian yang cukup baik maka hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana para pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang maskapai tersebut. Hal tersebut dapat dikaitkan kembali dengan beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan prima sebelumnya. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel kinerja pegawai maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila tidak dilakukan peningkatan dan perbaikan

terhadap variabel kinerja pegawai maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Dikarenakan adanya pengaruh yang positif dari variabel kinerja pegawai yang cukup besar apabila dilihat secara statistik maka variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

3. Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan bentuk keterikatan dan keterkaitan antara berbagai variabel baik di dalam lingkungan Pemerintah, swasta maupun badan usaha milik negara lainnya yang bertujuan untuk melayani demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Sistem pelayanan maskapai Garuda Indonesia terdiri dari beberapa pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan sebelum penerbangan, pelayanan selama penerbangan dan pelayanan setelah penerbangan.

Variabel sistem pelayanan terdiri dari beberapa item yaitu antara lain pelayanan yang diberikan sebelum penerbangan, pelayanan yang diberikan selama penerbangan dan pelayanan yang diberikan setelah penerbangan.

Hasil analisis regresi linier berganda variabel X_2 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel sistem pelayanan (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Untuk variabel sistem pelayanan (X_2) diperoleh koefisien regresi (b_2) sebesar 0,581 dengan tanda positif (+).

Keterkaitannya sistem pelayanan dengan kualitas pelayanan diperkuat dengan pernyataan Albrecht dan Zemke, sebagaimana dikutip Dwiyanto (2006, h.140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu salah satunya sistem pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan dikatakan baik apabila sistem pelayanan tersebut memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan terarah. Melalui model segitiga pelayanan menurut Albrecht dan Zemke yang disebutkan pada latar belakang masalah dapat dilihat bahwa aspek sistem pelayanan berhubungan dengan kedua aspek lainnya yaitu SDM atau kinerja pegawai dan strategi pelayanan dalam menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Sistem pelayanan berhubungan dengan SDM dapat dimaknai dengan bagaimana SDM atau pegawai tersebut dapat mengoperasikan atau menjalankan sistem pelayanan tersebut dengan baik sehingga pengguna atau konsumen merasa puas akan layanan yang diberikan.

Disimpulkan melalui penjelasan di atas bahwa variabel sistem pelayanan harus tetap menjadi perhatian yang lebih oleh pihak

maskapai Garuda Indonesia dan juga oleh Kementerian Perhubungan khususnya Direktorat Perhubungan Udara baik di pusat maupun di daerah. Apabila dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel sistem pelayanan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila tidak dilakukan peningkatan dan perbaikan terhadap variabel sistem pelayanan maka variabel kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Dikarenakan adanya pengaruh yang positif dari variabel sistem pelayanan yang cukup besar apabila dilihat secara statistik maka variabel sistem pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia merupakan hasil dari kinerja pegawainya dan sistem pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.
2. Kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan adanya daya tanggap, tanggung jawab serta kerjasama dari pegawai maskapai Garuda Indonesia. Apabila indikator-indikator tersebut ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan pula.
3. Sistem pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan adanya pelayanan yang diberikan sebelum penerbangan hingga setelah penerbangan kepada penumpang maskapai Garuda Indonesia. Apabila indikator-indikator tersebut ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan pula.

Saran

1. Sistem pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia. Mengenai hal tersebut pihak maskapai Garuda Indonesia lebih meningkatkan kembali sistem pelayanan tersebut, sistem pelayanan yang dimaksud yaitu terdiri dari beberapa item seperti pelayanan sebelum penerbangan, pelayanan selama penerbangan dan pelayanan setelah penerbangan. Jika dilakukan perbaikan dan peningkatan terhadap sistem pelayanan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan.
2. Mengingat variabel bebas yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan merupakan variabel yang penting dalam mempengaruhi

kualitas pelayanan maka diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai gambaran maupun acuan bagi peneliti selanjutnya untuk

mengembangkan dan menganalisa penelitian ini lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel-variabel lainnya.

Daftar Pustaka

- Dagun, Save M (2006) **Busway, Terobosan Penanganan Transportasi Jakarta**. Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Dwiyanto, Agus (2006) **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gadjah Mada University.
- Hasibuan, Melayu (2002) **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta, Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1993 Perubahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta, KEMENPANRB
- Notoadmodjo, Soekidjo (2003) **Pengembangan Sumber Daya Manusia**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Sudarto, Aman (1999) **Analisis Kinerja**. Surabaya, Diklat Propinsi Dati I Jawa Timur.
- Tjandra, Riawan (2005) **Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Pembaharuan.
- Tjiptono, Fandi (2008) **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta, Andy.