

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL DAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA PETUGAS PASASI PT. GAPURA ANGKASA
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

Rifky Alfiansyah^{1,*} Anita Nur Masyi'ah,²
Manajemen Transportasi Udara ; STTKD Yogyakarta
E – Mail: 20090815@students.sttkd.ac.id

ABSTRACT

Airline officers who handle the transportation or service of passengers both at departure and arrival are called pasasi officers. Passasion officers must recognize and understand the feelings of others in the work environment which is influenced by emotional intelligence when interacting with passengers. Passasion officers' knowledge and abilities indicate the level of intellectual intelligence that affects performance. This study aims to determine how intellectual and emotional intelligence impact the performance of PT Gapura Angkasa's passasion officers at Juanda International Airport Surabaya. This research was conducted at Juanda International Airport Surabaya in August to September 2024. Researchers used quantitative methods with data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 75 research respondents, Literature Study, Observation and Documentation. The data analysis is in the form of Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Analysis Test, T Test (Partial), F Test (Simultaneous) and Determination Coefficient Test (R²). The results showed that the intellectual intelligence variable had a positive and significant effect partially at $0.009 < 0.05$ and the emotional intelligence variable at $0.000 < 0.05$ and simultaneously $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R Square) of 0.656 shows the ability of the independent variable (coordination) to explain the dependent variable by 65.6%.

Keywords: *Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Performance, Ground Handling, PT Gapura Angkasa.*

ABSTRAK

Petugas maskapai penerbangan yang menangani pengangkutan atau pelayanan penumpang baik saat keberangkatan maupun kedatangan disebut petugas pasasi. Petugas pasasi harus mengenali dan memahami perasaan orang lain dalam lingkungan kerja yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional saat berinteraksi dengan penumpang. Pengetahuan dan kemampuan petugas pasasi menunjukkan tingkat kecerdasan intelektual yang mempengaruhi kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana kecerdasan intelektual dan emosional berdampak pada kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan

di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bulan Agustus hingga September 2024. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden penelitian, Studi Pustaka, Observasi dan Dokumentasi. Analisis datanya berupa Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T (Parsial), Uji F (Simultan) dan Uji Koefisiensi Determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan intelektual memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial sebesar $0,009 < 0,05$ dan variabel kecerdasan emosional sebesar $0,000 < 0,05$ serta secara simultan $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,656 menunjukkan kemampuan variabel bebas (koordinasi) untuk menjelaskan variabel terikat sebesar 65,6%.

Kata Kunci: Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kinerja, Petugas Pasasi, PT. Garuda Angkasa.

PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini, manusia memasuki era industri 4.0 dimana mengharuskan teknologi manufaktur masuk dalam tren otomatisasi dan pertukaran data. Ditanamkannya teknologi cerdas pada revolusi industri 4.0 sehingga dapat menghubungkan manusia dengan berbagai bidang salah satunya adalah pada industri penerbangan. Untuk memaksimalkan pelayanan di bandara tersebut, dibutuhkan petugas untuk melayani penumpang yaitu petugas pasasi atau biasa disebut *Ground Handling* salah satunya PT. Garuda Angkasa yang juga beroperasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Ground Handling bertanggung jawab atas operasional di bandara, melayani penumpang saat keberangkatan dan kedatangan, mulai dari *check-in*, *boarding gate*, *transfer desk*, hingga *lost and found* (Garuda Angkasa, 2024). Setiap petugas memiliki peran penting, terutama petugas gate yang memeriksa dan merobek *boarding pass*, melakukan *sweeping* bagasi berlebihan, menyapa penumpang, memanggil nama penumpang yang belum *boarding*, dan memastikan tidak ada pelanggaran di dalam pesawat untuk menjaga kebersihan kabin (Garuda Angkasa, 2024).

Saat penulis melakukan OJT di PT. Garuda Angkasa, terjadi insiden pada penerbangan Citilink QG-486 dari Surabaya ke Banjarmasin, di mana seorang penumpang terlambat dan mencoba menerobos gate, tetapi terjatuh dan mengalami pendarahan di hidung. Karena kurangnya pengalaman, petugas melaporkan insiden ini kepada supervisor. Setelah supervisor tiba dan menilai situasi, penumpang dibawa ke unit Karantina Kesehatan Penerbangan untuk mendapatkan perawatan medis. Supervisor menjelaskan kepada penumpang dan keluarganya bahwa keterlambatan disebabkan oleh kelalaian penumpang. Dengan mengelola emosi dengan baik, supervisor menyampaikan informasi secara jelas. Setelah berdiskusi dengan Citilink, penumpang diizinkan mengikuti penerbangan berikutnya dengan membayar 10% dari harga tiket normal.

Berdasarkan kasus diatas, kurangnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas pasasi menunjukkan kecerdasan intelektual yang kurang sehingga berpengaruh terhadap kinerjanya yang kurang. Kecerdasan intelektual atau intelegensi adalah suatu kecerdasan mental yang melibatkan proses berfikir secara rasional dalam kondisi tertentu (Sarwono, 2017). Tidak hanya kecerdasan intelektual saja yang dipakai dalam kasus tersebut, faktor keberhasilan supervisor dalam menangani insiden tersebut tidak luput dari yang namanya kecerdasan emosional mencakup mengelola emosi dengan baik, mampu mengekspresikan empati untuk orang lain, dan memiliki keterampilan sosial sehingga dapat mempengaruhi kinerja yang maksimal. Dan seharusnya setiap petugas pasasi juga memiliki kemampuan kecerdasan emosional yang memadai guna menunjang kinerjanya (Sarwono, 2017). Latar belakang diatas menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Emosional Terhadap Kinerja Petugas Pasasi PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan Intelektual adalah suatu indeks tingkat relatif inteligensi seseorang setelah dibandingkan dengan orang lain yang sesuai dengannya. Dengan demikian, kecerdasan intelektual pada dasarnya adalah sebuah ukuran tingkat kecerdasan (Wahab, 2015). Menurut Sarwono (2017) intelektual merupakan kemampuan untuk mengamati hal-hal yang diamati. Dapat disimpulkan bahwa intelegensi adalah suatu kecerdasan mental yang melibatkan proses berfikir secara rasional. Apapun indikator kecerdasan intelektual menurut Mujib dan Mudzakir (2000) dalam Wijaya (2014) yaitu sebagai berikut: 1) Mudah dalam menggunakan hitungan, 2) Baik ingatan, 3) Mudah menarik kesimpulan, 4) Mudah menangkap hubungan percakapan, 5) Cepat dalam mengamati, 6) Cakap dalam menangani berbagai problem. Seseorang yang dapat menerapkan 6 (enam) indikator atau bagian-bagian dari kecerdasan intelektual dapat dikatakan memiliki IQ yang baik (Sarwono, 2017).

Kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) atau EQ adalah tingkat dimana seseorang mempunyai kesadaran diri dapat mengelola emosi dengan baik, dapat memotivasi diri sendiri, mampu mengekspresikan empati untuk orang lain, serta juga memiliki keterampilan-keterampilan sosial (Moorhead dan Griffin, 2014). Pendapat lain oleh Goleman (2016) Kecerdasan emosional ialah kemampuan yang digunakan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan terhadap frustrasi, dapat mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati serta menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa. Indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2016) sebagai berikut : 1)

Mengenali Emosi Diri (*Self Ewareness*), 2) Mengelola Emosi Diri (*Self Management*), 3) Memotivasi Diri (*Motivation*), 4) Mengenali Emosi Orang lain (*Social Awareness*), 5) Membina Hubungan (*Relation Management*).

Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Salim (2007) kualitas sumber daya manusia adalah nilai dari perilaku seseorang dalam pertanggung jawaban semua perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan bermasyarakat. Menurut Hutapea & Nurianna (2008) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut: 1) Memahami bidangnya masing-masing, 2) Pengetahuan, 3) Kemampuan, 4) Semangat kerja, 5) Kemampuan perencanaan/pengorganisasian.

Kinerja

Kinerja atau performance adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2014). Dimensi dan indikator kinerja menurut Mangkunegara (2017) adalah: 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Keandalan, 4) Sikap.

Pasasi

Pasasi adalah kegiatan maskapai penerbangan yang berkaitan dengan pengangkutan atau pelayanan penumpang beserta bagasi, kargo, surat – surat, peralatan yang menunjang pergerakan pesawat itu di bandar udara, baik untuk keberangkatan (*departure*) maupun kedatangan (*arrival*) (Turnip, 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang peneliti tulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang meneliti suatu sampel menggunakan, hasil data statistik yang kemudian digunakan untuk pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda pada unit pasasi PT. Garuda Indonesia pada bulan Agustus – September 2023. Responden penelitian sejumlah 75 orang yang diambil dari 30% jumlah populasi menggunakan teknik *probability sampling*.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, studi pustaka, observasi, dan dokumentasi. Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3

4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2019)

Instrumen penelitian yaitu kuesioner diuji kekakuratan dan reliabel datanya menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji T, uji F, dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas X1

No.	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Validitas
1	Mudah dalam menggunakan hitungan			
	a.	0,635	0,227	Valid
	b.	0,600	0,227	Valid
	c.	0,563	0,227	Valid
2	Baik ingatan			
	a.	0,711	0,227	Valid
	b.	0,677	0,227	Valid
	c.	0,598	0,227	Valid
3	Mudah menarik Kesimpulan			
	a.	0,574	0,227	Valid
	b.	0,665	0,227	Valid
	c.	0,648	0,227	Valid
4	Mudah menangkap hubungan percakapan			
	a.	0,740	0,227	Valid
	b.	0,636	0,227	Valid
	c.	0,555	0,227	Valid
5	Cepat dalam mengamati			
	a.	0,714	0,227	Valid
	b.	0,606	0,227	Valid
	c.	0,622	0,227	Valid
6	Cakap dalam menangani berbagai <i>problem</i>			
	a.	0,610	0,227	Valid
	b.	0,600	0,227	Valid
	c.	0,598	0,227	Valid

Sumber : data olahan peneliti

Tabel 3. Uji Validitas X2

No.	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Validitas
1	Mengenali emosi diri			
	a.	0,625	0,227	Valid
	b.	0,585	0,227	Valid

	c.	0,691	0,227	Valid
2	Mengelola emosi diri			
	a.	0,665	0,227	Valid
	b.	0,618	0,227	Valid
	c.	0,603	0,227	Valid
3	Memotivasi diri			
	a.	0,636	0,227	Valid
	b.	0,566	0,227	Valid
	c.	0,579	0,227	Valid
4	Mengenali emosi orang lain			
	a.	0,694	0,227	Valid
	b.	0,569	0,227	Valid
	c.	0,646	0,227	Valid
5	Membina hubungan			
	a.	0,661	0,227	Valid
	b.	0,589	0,227	Valid
	c.	0,673	0,227	Valid

Sumber: data olahan peneliti

Tabel 4. Uji Validitas Y

No.	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Validitas
1	Kualitas			
	a.	0,572	0,227	Valid
	b.	0,621	0,227	Valid
	c.	0,608	0,227	Valid
2	Kuantitas			
	a.	0,653	0,227	Valid
	b.	0,655	0,227	Valid
	c.	0,574	0,227	Valid
3	Kehandalan			
	a.	0,553	0,227	Valid
	b.	0,644	0,227	Valid
	c.	0,663	0,227	Valid
4	Sikap			
	a.	0,568	0,227	Valid
	b.	0,674	0,227	Valid
	c.	0,671	0,227	Valid

Hasil analisis menunjukkan setiap pernyataan instrumen mempunyai nilai r hitung yang melebihi nilai r tabel (0,227). Berarti, semua item dalam instrumen tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
1	Kecerdasan Intelektual	0,958 > 0,700	Reliabel
2	Kecerdasan Emosional	0,949 > 0,700	Reliabel
3	Kinerja Petugas	0,927 > 0,700	Reliabel

Sumber : data olahan peneliti

Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai *Cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0,700. Hal tersebut menunjukkan variabel-variabel ini dianggap reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji T

Tabel 6. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.899	4.212		.688	.493
	Kecerdasan Intelektual	.174	.065	.248	2.688	.009
	Kecerdasan Emosional	.529	.078	.623	6.745	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : output SPSS

Berdasarkan nilai t hitung dapat diketahui nilai t hitung pada kecerdasan intelektual sebesar 2,688 dan t hitung kecerdasan emosional sebesar 6,745 dan t tabel sebesar 1,99300. Maka sebagaimana dasar pengambilan Keputusan uji t didapatkan Kesimpulan bahwa hipotesis diterima, atau dengan kata lain kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Uji F

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1215.354	2	607.677	68.689	.000 ^b
	Residual	636.966	72	8.847		
	Total	1852.320	74			

a. Dependent Variable: Kinerja
b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual

Sumber : output SPSS

Berdasarkan nilai F hitung diketahui nilai F sebesar 68,689 > F tabel 3,12. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, dengan kata lain kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.899	4.212		.688	.493
	Kecerdasan Intelektual	.174	.065	.248	2.688	.009
	Kecerdasan Emosional	.529	.078	.623	6.745	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : output SPSS

Hasil regresi linier berganda didapatkan bahwa Constant (α) sebesar 2,899, sedangkan nilai kecerdasan intelektual (B/Unstandardized Coefficients) sebesar 0,174 dan nilai kecerdasan emosional sebesar 0,529. berdasarkan tabel diatas didapatkan susunan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,899 + 0,174X_1 + 0,529X_2 + e$$

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.647	2.974

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual

Sumber : output SPSS

Hasil hipotesis dalam pengujian menunjukkan besar nilai R Square sebesar 0,656 hal berarti variabel stress kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja sebesar 65,6%.

PEMBAHASAN

1. Apakah kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif yang signifikan kecerdasan intelektual terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil uji t memperoleh nilai signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,009 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai t hitung $2,688 > t$ tabel $1,99300 = H_a$ diterima. Hasil penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian dari (Eri Istikomah, 2020) tentang “Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Cabin Crew Maskapai Garuda Indonesia” yang mendapatkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, dan nilai t hitung pada kecerdasan intelektual sebesar $2,900 > 2,01174$ yang berarti H_a diterima. Kemudian menyatakan kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Cabin Crew* Maskapai Garuda Indonesia.

Hasil ini menunjukkan petugas pasasi yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi akan lebih mudah dalam menjalankan pekerjaannya. Kecerdasan intelektual juga dapat tercermin dari bagaimana petugas pasasi saat berkomunikasi, memiliki ingatan yang baik dan mampu mengamati situasi darurat yang ada dengan cepat.

2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?

Uji t kecerdasan emosional menghasilkan nilai Signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,000 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai t hitung $6,745 > t$ tabel $1,99300$ yang berarti H_a diterima. Hasil uji t menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian dari (Eri Istikomah, 2020) tentang “Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Cabin Crew Maskapai Garuda Indonesia” yang mendapatkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, dan nilai t hitung pada kecerdasan emosional sebesar $4,326 > 2,01174$ yang berarti H_a diterima. Kemudian menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Cabin Crew* Maskapai Garuda Indonesia.

Kecerdasan emosional akan memberikan pengaruh positif bagi para

petugas pasasi dan juga pada penumpang. Kecerdasan emosional yang dimiliki para petugas pasasi akan meningkatkan kepekaan terhadap emosi orang lain atau terhadap apa yang sedang dirasakan oleh rekan kerja atau penumpang.

3. Apakah kecerdasan intelektual dan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?

Berdasarkan hasil dari uji F menyatakan terdapat pengaruh signifikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian dari (Eri Istikomah, 2020) tentang “Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja *Cabin Crew* Maskapai Garuda Indonesia” yang mendapatkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, dan nilai F hitung pada kecerdasan emosional sebesar $4,326 > F$ tabel $2,01174$ yang berarti H_a diterima. Kemudian menyatakan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Cabin Crew* Maskapai Garuda Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya. Hasil uji t memperoleh nilai signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,009 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai t hitung $2,688 > t$ tabel $1,99300 = H_a$ diterima. Hasil ini menyatakan petugas pasasi yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi akan lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya secara maksimal.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya. Uji t kecerdasan emosional menghasilkan nilai Signifikansi (Sig.) yaitu sebesar $0,000 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai t hitung $6,745 > t$ tabel $1,99300$ yang berarti H_a diterima. Petugas pasasi yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja sehingga memudahkan dalam mencapai tujuan perusahaan.
3. Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja petugas pasasi PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Juanda Surabaya. Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang akan mampu menunjang kinerjanya, semakin baik kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional seseorang, semakin baik pula kinerja yang mereka lakukan.

SARAN

Dalam rangka perluasan di masa depan, penulis ingin menyarankan hal-hal berikut :

1. Bagi PT. Garuda Angkasa diharapkan meningkatkan tingkat kecerdasan intelektual petugas pasasi melalui program pelatihan yang lebih intens lagi dengan ketetapan perusahaan serta memberikan penghargaan-penghargaan kepada para petugas pasasi yang berprestasi sebagai bentuk apresiasi.
2. Bagi petugas pasasi disarankan agar lebih bisa menjaga kondisi fisik, melatih kecerdasan intelektual dan bisa mengontrol emosi diri agar dapat bekerja dengan maksimal sesuai dengan SOP (Standar of Prosedure) yang ditetapkan perusahaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan meneliti lebih spesifik mengenai pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja petugas pasasi dengan mempertimbangkan penggunaan variabel yang lebih maju serta memperluas ukuran sampel sesuai dengan pertumbuhan jumlah petugas pasasi PT Garuda Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2024. Laporan Jumlah Penumpang Pesawat di Bandar Udara. BPS Jakarta.
- Garuda Angkasa. 2024. Sejarah PT. Garuda Angkasa. Retrieved from <https://garuda.id/about-us-uk>.
- Goleman, Daniel. 2016. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Istiqomah, Eri. 2020. Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Cabin Crew Maskapai Garuda Indonesia. Yogyakarta: STTKD.
- Mangkunegara, A. Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moehiono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Moorhead, Gregory dan Griffin, Ricky W. 2014. *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Sarlito. 2017. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Turnip, Sisilia Elan Marlinda. 2022. Kinerja Petugas Check In Counter Dalam Profiling Penumpang Dan Bagasi Di Pt. Garuda Angkasa Bandar Udara

Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Diakses Melalui <https://digilib.sttkd.ac.id/2546/> pada tanggal 04 April 2024.

Wahab, Rohmalina. 2015. *Psikologi Biologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pustaka.

Wijaya, Claudia Angelika. 2014. *Analisa Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel X*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.