

Pengaruh *Digital Service* Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

Arik Kurniawan Adi Sutrisno¹ Kifni Yudianto²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email:

Abstrak

Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta menyediakan *digital services* untuk memberikan kemudahan akses bagi penumpang dan operasional penerbangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel *digital service* terhadap kepuasan penumpang serta meneliti seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan dari *digital service* terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk memberikan gambaran data dengan pengolahan data statistik. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. Penelitian mengambil sampel sejumlah 100 responden. Tahap analisis data dilakukan dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji T (parsial), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *digital service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Layanan digital seperti *wayfinding self check – in*, dan Wi-Fi memberikan aksesibilitas yang mudah dan memunculkan kepuasan tersendiri bagi penumpang. Berdasarkan koefisien determinasi, *digital service* memberikan pengaruh sebesar 34,2% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 65,8% dipengaruhi oleh faktor dan variabel lain yang tidak termasuk dalam topik penelitian.

Kata Kunci: *Digital service*, Pelayanan, Kepuasan Penumpang

Abstract

Soekarno – Hatta International Airport provides digital services to provide easy access for passengers and flight operations. This study aims to find out whether there is an influence of digital service variables on passenger satisfaction and to examine how much influence digital services have on passenger satisfaction. This study uses a quantitative method to provide a data overview by processing statistical data. The research data was collected through the distribution of questionnaires to passengers at Terminal 2 of Soekarno - Hatta International Airport. The study took a sample of 100 respondents. The data analysis stage was carried out by conducting a validity test, reliability test, simple linear regression analysis test, T test (partial), and determination coefficient. The results of the study showed that the digital service variable had an effect on passenger satisfaction at Terminal 2 of Soekarno Hatta International Airport with a significance value of $0.000 < 0.05$. Digital services such as *wayfinding, self-check-in, and Wi-Fi* provide easy accessibility and bring out satisfaction for passengers. Based on the determination coefficient, digital services have an influence of 34.2% on passenger satisfaction and the remaining 65.8% are influenced by other factors and variables that are not included in the research topic.

Keywords: *Digital service, Service, Passenger Satisfaction*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi udara adalah kegiatan yang menggunakan pesawat udara baik untuk mengangkut penumpang maupun barang atau kargo untuk satu atau lebih perjalanan. Transportasi udara menjadi moda transportasi yang paling efektif untuk melakukan perjalanan antar pulau, hal itu dikarenakan perjalanan menggunakan transportasi udara hanya

membutuhkan waktu yang lebih cepat dari pada menggunakan moda transportasi lain. Kegiatan menggunakan transportasi udara juga lebih mengutamakan keamanan dan keselamatan yang lebih ketat dari pada moda transportasi lain sehingga transportasi udara menjadi moda transportasi yang paling aman. Bandar udara menurut Pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta merupakan salah satu bandar udara terbesar di Indonesia. Menurut laporan *Official Airline Guide* (OAG) Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta masuk nominasi urutan pertama Bandar Udara tersibuk di Asia Tenggara pada bulan September dengan kapasitas kursi penerbangan mencapai 3,13 juta kursi penumpang. Dengan adanya hal tersebut Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta memiliki tingkat permasalahan yang sangat tinggi dibandingkan dengan Bandar Udara lain yang berada di wilayah Indonesia. Peningkatan pelayanan sangat penting dilakukan oleh bandar udara guna untuk memenuhi kepuasan penumpang dan meningkatkan kualitas serta nama baik perusahaan PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Dengan adanya hal tersebut pelayanan sangat penting untuk dilakukan dan di tingkatkan supaya bandar udara internasional Soekarno-Hatta dapat terus bersaing dengan bandar udara Internasional lainnya.

Berdasarkan observasi yang diperoleh peneliti pada bulan Juni 2024 ditemukan fakta bahwa masih terdapat beberapa penumpang yang tidak mengetahui prosedur penggunaan teknologi di bandar udara seperti ditemukannya beberapa penumpang yang tidak mengetahui cara penggunaan mesin *self check – in*. Selain itu, seringkali ditemui beberapa penumpang yang tidak mengetahui suatu lokasi dari area bandar udara seperti *counter check – in*, tenant yang ada di *shopping arcade*, bahkan area *gate* dari masing – masing maskapai. Oleh karena itu, pihak Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami penumpang dan memberikan kepuasan bagi penumpang dalam hal tersebut dengan membentuk suatu unit yaitu *digital service*.

Digital service adalah unit yang beroperasi di bawah pengawasan *Manager of Terminal Service* dalam struktur organisasi Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta, yang memiliki peran krusial sebagai pengawas dan evaluator fasilitas digital di terminal tersebut. Unit ini bertanggung jawab untuk mengelola perangkat digital Terminal 2 seperti *Digital Banner*, *Static Map*, dan *Wayfinding*, yang menampilkan informasi lokasi tenant secara digital. Tugas utama unit *digital service* mencakup pengelolaan dan pengecekan kesiapan fasilitas digital untuk memastikan operasionalnya berjalan normal, termasuk pemeliharaan rutin dan pemantauan fungsi. Selain itu, unit ini juga mengelola dan mengkoordinasikan proses pembaharuan informasi dan konten digital untuk memastikan data yang disajikan selalu aktual dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Unit ini juga bertanggung jawab untuk menyusun usulan pengembangan fasilitas digital berdasarkan evaluasi dan umpan balik dari pengguna, serta mengikuti perkembangan teknologi. Pengawasan terhadap kehandalan fasilitas digital menjadi fokus utama, memastikan bahwa perangkat memenuhi standar estetika dan kualitas layanan yang ditetapkan.

Dengan adanya permasalahan yang ditemui dan upaya yang dilakukan oleh bandar udara untuk menangani hal tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih dalam tingkat kepuasan penumpang dengan adanya *digital service* melalui penelitian dengan judul “Pengaruh *Digital service* Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-

Hatta". Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu: Apakah terdapat pengaruh *digital service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta? Seberapa besar pengaruh *digital service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta? Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis diatas, maka penelitian ini hanya dibatasi pada *digital service* dan kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta pada bulan Juni s.d Juli 2024. Berdasarkan latar belakang rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *digital service* terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *digital service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Landasan Teori

Digital Service

Digital service dalam konteks bandar udara merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan melalui platform digital untuk memudahkan penumpang dalam memperoleh informasi, navigasi, dan menyelesaikan berbagai proses terkait perjalanan mereka. Layanan ini mencakup teknologi seperti *Digital Wayfinding*, *Static Map*, *Self Check - In*, *Wifi* dan *Smart Toilet* yang berfungsi untuk meningkatkan pengalaman pengguna di lingkungan bandara. Menurut Verhoef et al. (2017), *digital service* merupakan komponen penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang seamless, di mana teknologi digital membantu mengurangi friksi dalam interaksi pengguna dengan layanan yang ditawarkan. Komponen Utama *Digital service* di Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta *Digital service* di Terminal 2 mencakup beberapa komponen utama yang berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional dan pelayanan penumpang, di antaranya:

1. *Digital Banner*, sebagai media informasi non-personal yang menampilkan pesan promosi atau informasi penting bagi penumpang, yang dapat membantu mereka dalam pengambilan keputusan cepat di area bandara.
2. *Digital Wayfinding*, media navigasi interaktif yang membantu penumpang menemukan lokasi fasilitas seperti restoran, perbankan, dan gate penerbangan dengan mudah dan cepat. *Wayfinding* yang efektif sangat penting dalam lingkungan bandara yang kompleks untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi waktu.
3. *Static Map* yang menyediakan informasi lokasi dengan fitur tambahan seperti *scan boarding pass*, yang secara otomatis akan mengarahkan penumpang ke gate mereka. *Static Map* berperan penting dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang.
4. *Wireless Fidelity (WIFI)*, layanan internet gratis yang memastikan bahwa penumpang memiliki akses koneksi yang stabil dan cepat, yang merupakan kebutuhan esensial di era digital.
5. *Self Check-in*, mesin yang memungkinkan penumpang untuk melakukan proses *check-in* secara mandiri, mengurangi waktu antrian, dan meningkatkan efisiensi operasional di bandara.
6. *Smart Toilet*, teknologi yang digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang terhadap fasilitas toilet, yang merupakan bagian penting dari pengalaman keseluruhan penumpang di bandara.

Pelayanan

Berdasarkan UU RI No. 25 tahun 2009 dalam ketentuan umum, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Kanedi dkk (2017) mengatakan bahwa pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan, dan kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pendapat lain disampaikan oleh Wibowati (2020) bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berfokus kepada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Arianto, 2014). Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, maka prinsip-prinsip pelayanan publik dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/keluhan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kepuasan penumpang

Tjiptono dan Chandra (2020) dalam bukunya yaitu Manajemen Layanan menyatakan bahwa kepuasan pelanggan diukur dari seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Mereka menekankan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada tiga aspek utama dalam pelayanan, yaitu kecepatan, keakuratan, dan keramahan. Kecepatan merujuk pada seberapa cepat layanan diberikan, yang dalam konteks pelayanan seperti pengambilan bagasi di bandara, berarti waktu tunggu yang singkat. Keakuratan berkaitan dengan ketepatan dan kebenaran dalam penyampaian layanan, seperti memastikan tidak ada kesalahan dalam pengelolaan dan pengembalian bagasi. Keramahan mencakup sikap staf dalam berinteraksi dengan pelanggan, yang harus ramah, sopan, dan

membantu untuk menciptakan pengalaman positif. Selain itu, Tjiptono dan Chandra (2020) juga menyoroti pentingnya pengelolaan kualitas layanan yang efektif. Pengelolaan kualitas layanan yang baik memastikan bahwa semua aspek pelayanan, mulai dari proses operasional hingga interaksi dengan pelanggan, memenuhi standar yang diharapkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Indikator untuk mengukur kepuasan penumpang, menurut Kotler (2017) diantaranya yaitu:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Bandar Udara

Bandar udara merupakan sebuah kawasan dengan batas-batas tertentu guna sebagai tempat pesawat udara melakukan lepas landas dan pendaratan. Bandar udara paling sederhana minimal memiliki landasan pacu, sedangkan bandar udara yang besar biasanya terdapat penyediaan berbagai fasilitas baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi pengguna (penumpang) seperti adanya terminal dan hangar. Definisi bandar udara menurut PT. Angkasa Pura II (persero) adalah lapangan udara termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Bandar udara menurut Pasal 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 9, *Facilitation*, Bab I, Definisi dan Penerapan, Bandar Udara Internasional adalah *"Any airport designated by the contracting state in whose territory it is situated as an airport of entry and departure for international air traffic, where are formalities incident to customs, immigration, public health, animal, and quarantine and similar procedures are carried out"*. Dalam terjemahnya berarti setiap bandar udara yang berada di wilayah negara anggota dan ditetapkan oleh negara yang bersangkutan sebagai bandar udara bagi kedatangan dan keberangkatan penerbangan internasional dimana ketentuan-ketentuan tentang kepabeanan, imigrasi, kesehatan, karantina hewan dan tumbuhan serta prosedur sejenis dilaksanakan.

Penelitian yang Relevan

Tabel 1. Penelitian Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ok Yoga Syahputra	2020	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang. Nilai dari kontribusi variabel pelayanan dan fasilitas digital sebesar 77,1% mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Internasional Kualanamu, Medan.

2.	Dina Yuliana	2017	Pengaruh Fasilitas, Layanan, Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas layanan, dan aksesibilitas informasi secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan angkutan udara dalam negeri sebesar 60,3%. Fasilitas, kualitas layanan, informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan angkutan udara luar negeri sebesar 51,2%. Nilai Indeks Kinerja pelayanan bandara berdasarkan kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 77,73% (kategori baik). Nilai Indeks Kinerja pelayanan bandara berdasarkan kepuasan penumpang angkutan udara ke luar negeri sebesar 71,67% (kategori baik).
3.	Nawang Kalbuana	2024	Pengaruh Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta	Hasil penelitian ini dapat membantu pengelola bandara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan melalui perbaikan aspek pelayanan yang kurang memuaskan

Sumber: Penulis (2024)

Perumusan Hipotesis

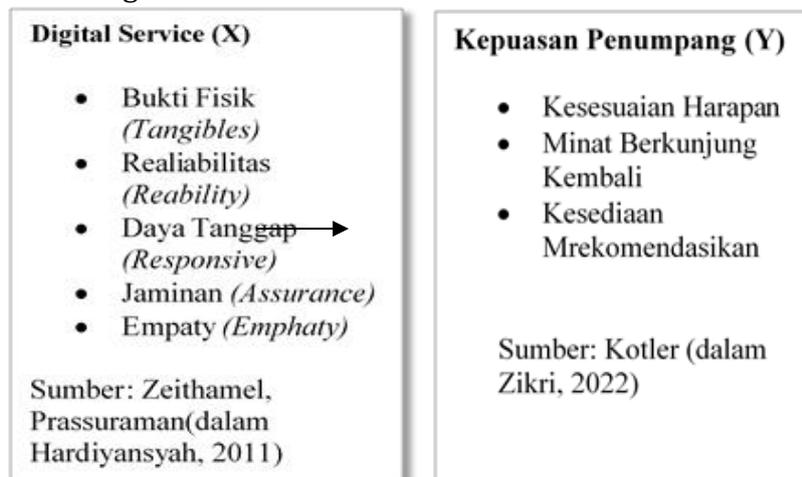
Menurut Purwanto (2016) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Hipotesis dinyatakan sebagai jawaban sementara karena tidak didasari dengan pengumpulan data valid (fakta) yang telah diolah. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H0: Tidak terdapat pengaruh digital service terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 bandar udara internasional soekarno-hatta.

Ha: Terdapat pengaruh digital service terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 bandar udara internasional soekarno-hatta.

Kerangka Pemikiran Operasional

Kerangka pemikiran operasional menjadi penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian yang menggambarkan logis mengenai variabel penelitian dapat saling berhubungan atau hipotesis penelitian akan terbukti. Adapun kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Operasional

Sumber: Penulis 2024

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, peneliti memutuskan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memilih sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data pokok (valid). Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018) merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka yang akan diukur menggunakan statistic sebagai alat uji perhitungan untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang didapatkan oleh peneliti merupakan data dari sumber tanpa melalui perantara (data asli). Penelitian ini menggambarkan suatu prinsip korelasional dan menyempurnakannya secara efektif untuk menjelaskan pendapat, pemikiran dan perasaan individu. Dengan kata lain penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan hubungan, memprediksi suatu kejadian dimasa depan, evaluasi dan pengujian hipotesis. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni s.d Juli 2024 di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari suatu kelompok atau objek. Populasi menurut Sugiyono (2019) merupakan keseluruhan dari objek yang diambil dalam topik penelitian. Penelitian ini menggunakan *Finite Population* (populasi terbatas), Menurut Sugiyono (2019) Populasi terbatas merupakan populasi yang dapat dihitung jumlahnya. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta periode bulan Juni – Juli 2024 sejumlah 4.439.942 penumpang. Sampel menurut Sugiyono (2018) merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar mewakili populasi yang telah diteliti. Jika yang menjadi populasi dalam penelitian ini berjumlah besar, tidak memungkinkan apabila dipelajari oleh peneliti dikarenakan keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Sehingga peneliti menggunakan sampel tersebut dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin. Rumus slovin merupakan suatu bentuk dalam penghitungan untuk jumlah sampel minimal apabila populasi dapat dihitung atau diketahui secara pasti jumlahnya. Responden penelitian ini berjumlah 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini penulis hanya menggunakan satu jenis sumber data penelitian yaitu:

1. Data Primer. Data primer menurut Sugiyono (2018) merupakan sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada peneliti. Informasi tersebut dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari sumber utama atau objek penelitian. Peneliti memberikan sekumpulan pernyataan kepada responden secara tersusun yang nantinya akan dijawab oleh responden. Responden pada penelitian ini yaitu petugas *digital service*.
2. Data Sekunder. Sugiyono (2018) menerangkan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, undang – undang, dan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai *digital service* dan kepuasan penumpang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan suatu alat ukur yang akan digunakan dalam sebuah kegiatan penelitian. Alat ukur ini dapat berupa kuesioner. Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa Teknik pengumpulan data merupakan suatu Langkah penting dan

utama dalam penelitian karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data. Pada penelitian ini, Teknik yang digunakan adalah:

1. Kuesioner/Angket. Kuesioner/angket merupakan sekumpulan pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang data diri pribadi maupun hal lain yang diketahui oleh responden mengenai apa yang diteliti oleh penulis pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2018) angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner pada penelitian ini merupakan kuesioner tertutup dikarekan responden hanya dapat menjawab pilihan ganda yang telah disediakan oleh penulis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *digital service* terhadap kepuasan penumpang di terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan mencari seberapa besar pengaruh variabel tersebut. Penelitian ini mengambil sampel sejumlah 100 responden untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan – pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Responden dalam penelitian ini memiliki perbedaan karakteristik yang akan digolongkan sesuai dengan kriteria masing – masing. Selain pendeskripsian data karakteristik responden, pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian.

Pembahasan

Apakah terdapat pengaruh *Digital service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta?

Layanan *digital service* bandar udara merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh bandar udara melalui teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang serta efisiensi operasional. Layanan ini sering kali mencakup penggunaan aplikasi *mobile*, sistem informasi digital, dan teknologi berbasis web untuk memenuhi kebutuhan penumpang dan mempermudah berbagai proses di bandar udara. Berdasarkan hasil uji SPSS melalui uji parsial untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh hasil bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7,145 > 1,661$. Selain itu, diketahui juga bahwa nilai signifikansi variabel senilai $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut mengartikan bahwa *digital service* memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya respon setuju terhadap pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner mengenai *digital service* yang berada pada area tersebut.

Pengaruh tersebut dapat terlihat dari penumpang atau pengguna jasa bandar udara yang merasa terbantu oleh adanya layanan *digital services* dan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna. *Digital services* dapat digunakan dalam sistem informasi penerbangan, seperti peta bandara digital atau yang biasa disebut dengan *digital wayfinding*. Dengan adanya layanan tersebut dapat memberikan informasi navigasi yang memudahkan penumpang untuk menemukan lokasi toilet, restoran, toko, bahkan *gate* penerbangan dengan mudah dan cepat. Hal ini mengurangi rasa kebingungan yang tentunya akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang. Selain itu, adanya *self check – in* atau *check – in online* termasuk layanan *digital services* yang saat ini disediakan oleh bandar udara bagi penumpang. Melalui layanan tersebut penumpang dapat melakukan *check – in* secara mandiri sehingga dapat mengurangi antrean panjang *check – in counter* dan mengurangi waktu tunggu. Pelayanan *check*

- *in* secara mandiri memberikan kenyamanan bagi penumpang yang berkontribusi pada kepuasan penumpang. Layanan digital yang disediakan oleh bandar udara yaitu FIDS (*Flight Information Display System*). FIDS memuat informasi penerbangan seperti jadwal penerbangan dan status penerbangan di layar monitor yang membantu penumpang untuk tetap terinformasi dan mengatur waktu penumpang dengan lebih baik. Dengan adanya FIDS penumpang tidak akan merasa khawatir akan kurangnya informasi penerbangan yang dipilih.

Layanan digital lain yang juga memberikan dampak pada kepuasan penumpang yaitu Wi-Fi. Layanan tersebut merupakan suatu teknologi nirkabel yang memungkinkan perangkat elektronik seperti komputer, *smartphone*, tablet dan perangkat lainnya untuk terhubung ke internet atau jaringan lokal tanpa menggunakan kabel. Melalui pengadaan Wi-Fi ini dapat membantu penumpang untuk tetap terhubung dengan sanak keluarga, bekerja, ataupun menikmati hiburan selama menunggu penerbangan. Akses Wi - Fi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tersendiri bagi penumpang. Secara keseluruhan, penyediaan *digital services* di Terminal Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dapat meningkatkan kepuasan penumpang dengan memperbaiki kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan dalam berbagai aspek perjalanan udara. Dengan memanfaatkan teknologi digital, bandar udara dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akses informasi, dan menyediakan layanan yang lebih responsif sehingga dapat berkontribusi pada pengalaman penumpang yang lebih baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ok Yoga Syahputra dengan judul "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu". Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang.

Seberapa besar pengaruh *Digital service* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta?

Besaran pengaruh variabel diketahui melalui hasil perhitungan atau uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji SPSS yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa nilai *Rsquare* sebesar 0,342 atau 34,2 %. Hasil tersebut mengartikan bahwa variabel *digital service* memberikan pengaruh sebesar 34,2% terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kepuasan penumpang akan adanya *digital service* dapat dirasakan ketika penumpang mendapatkan adanya kemudahan dalam aksesibilitas selama di bandar udara. Pengaruh *digital service* atau nilai kepuasan penumpang dapat diukur melalui survei kepada penumpang, umpan balik langsung, dan analisis data penggunaan. Dengan adanya tolak ukur tersebut Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta juga dapat mengevaluasi seberapa efektif layanan digital yang disediakan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang. Pada persentase dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 34,2% merupakan persentase yang tidak cukup besar. Hal ini diketahui dari nilai sisa yaitu 65,8% yang menunjukkan terdapat variabel atau faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan penumpang namun tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor - faktor tersebut dapat dimungkinkan dari fasilitas yang tersedia di bandar udara, keamanan dan pelayanan oleh suatu staff, atau kepercayaan oleh penumpang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ok Yoga Syahputra mengenai "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu". Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai dari kontribusi variabel pelayanan dan fasilitas digital sebesar 77,1% mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan.

KESIMPULAN

Variabel *digital service* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini dibuktikan melalui uji T (parsial) yang dilakukan dan memperoleh hasil bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7,145 > 1,661$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Layanan digital yang membantu dan memudahkan penumpang memberikan kepuasan tersendiri bagi penumpang dalam menggunakan jasa transportasi udara. Variabel *digital service* memberikan pengaruh sebesar 0,342 atau 34,2% terhadap kepuasan penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan uji koefisien determinasi yang telah dilakukan oleh peneliti. Dari hasil tersebut juga menunjukkan nilai sisa sebesar 65,8% adanya faktor atau variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasar pada hasil penelitian yang telah diperoleh, dapat disusulkan saran sebagai bahan pertimbangan dan kesempurnaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan. Dilihat dari kepuasan penumpang akan adanya *digital services*, diharapkan dapat menjadi perhatian khusus bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital, memelihara dengan baik sarana digital yang ada di bandar udara, serta selalu menyesuaikan dengan teknologi baru yang ada seiring berkembangnya zaman.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Guna kesempurnaan penelitian, diharapkan peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang serta mengembangkan topik penelitian ini apabila dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura 2. 2023. Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/16-bandara-internasional-soekarno-hatta. 22 Juli 2023.
- Arianto, M., Mahmudah, N. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*.
- Batu, H. Y. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Wi-Fi di Bandar Udara Soekarno Hatta. *Jurnal Perhubungan Udara*, 38 (2).
- Fernanda, W., & Kalbuana, N. (2024). Pengaruh dan Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Journal of Information Systems Management*, 1(3).
- Ilmi, F. (2022). Pengaruh Flight Information Display System Dalam Meningkatkan Silent Airport di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- International Civil Aviation Organization. (2017). Annex 9 – Facilitation. 15th ed. Canada.
- Kanedi, Indra dkk. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, Vol 4(1).
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 10 Juli 2003. Jakarta
- Kotler, P., Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Majid, S. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Parasuraman, & Zeithaml. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 49.

- Purwanto. (2016). Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rahmadhani, A., et al. (2023). Identifikasi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Fasilitas di Bandar Udara Soekarno Hatta. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(2).
- Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). Evaluasi Pengaruh Faktor Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan Penerbangan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandara. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1 (3).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Syahputra OK.Y, et al. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kuala Namu. *Jurnal Perhubungan Udara*, 46 (1).
- Tama, A. P. (2024). Faktor Pencapaian Nilai Kenyamanan Tingkat Pelayanan di Bandara : Rambu, Sistem Informasi, dan Kualitas Pelayanan . *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2 (7).
- Tjiptono, F. & Chandra (2020). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi.
- Trisandi, M., & Widagdo, D. (2023). Analisis Implementasi Transformasi Digital Oleh PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1 (3).
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Verhoef, P., et al. (2015). From Multi-Channel Retailing to Omni-Channel Retailing, Introduction to the Special Issue on Multi-Channel Retailing. *Journal of Retailing*, 91 (2).
- Wibowati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, Vol 8(2).
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan, dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Perhubungan Udara*, 43(1).
- Yuliana, D., et al. (2020). Pengalaman Penumpang Terhadap Penerapan Digitalisasi Fasilitas Bandara di Bandara Udara Kualanamu Medan. *Jurnal Perhubungan Udara*, 46 (2).