

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong

Sukri Cimpe¹ Dhiani Dyahjatmayanti²

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

Email: 180909381@sttkd.ac.id¹ dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong dari tahun ke tahun. Semakin meningkatnya penumpang maka semakin besar pula kebutuhan penumpang, ini menyebabkan pihak bandara harus menyediakan berbagai fasilitas yang baik untuk penumpang. Hal ini untuk memberikan kepuasan terhadap penumpang selama berada di Bandar Udara. Tiap-tiap penumpang mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap fasilitas yang memadai dan memudahkan penumpang dapat membuat penumpang itu sendiri jadi betah atau nyaman terhadap fasilitas yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner berbentuk skala likert yang meliputi variabel ketersediaan fasilitas ruang tunggu dan kepuasan penumpang, kuesioner terdiri dari 22 pertanyaan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan perjalanan menggunakan jasa Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis parsial (uji yang dilakukan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa nilai T hitung 21,876 lebih besar dari T tabel 1,985. Hasil penelitian menunjukkan 83,0% dari kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong dipengaruhi oleh fasilitas ruang tunggu, sisanya sebesar 17,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Bandara Domine Eduard Osok, Kepuasan Penumpang



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

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan akses bagi seluruh penumpang domestik dan penumpang Internasional dalam mencapai tujuan kegiatan, mulai dari kegiatan pemerintah, bisnis, pendidikan, keluarga, dan travelling. Bandar udara mempunyai peranan penting dalam sistem transportasi udara, hal ini dibuktikan dengan dimana bandar udara merupakan tempat yang dijadikan sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan yang meliputi ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggara bandar udara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Fasilitas Bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Aspek yang diperhatikan dalam penilaian kinerja operasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Bandar Udara Domine Eduard Osok (DEO) adalah salah satu Bandar

Udara terletak di kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Bandara ini melayani penerbangan Domestik dan juga penerbangan Perintis. Bandara ini dibangun pada tahun 1972 oleh pertambangan minyak dan gas negara (Pertamina). Dari tahun ke tahun jumlah penumpang di Bandara Udara Domine Eduard Osok Sorong terus meningkat. Banyaknya masyarakat yang bepergian menggunakan transportasi udara maka akan berpengaruh terhadap jumlah penumpang yang semakin meningkat. Berdasarkan Republika (2016) di setiap tahunnya bandar udara Sorong mengalami peningkatan penumpang, tercatat rata-rata pertumbuhan 3,3 persen per tahun. Ada 9000 lebih pergerakan pesawat per tahunnya. Dari sisi penumpang, rata-rata pertumbuhan penumpang pertahunnya mencapai 13,2 persen. Pada tahun 2021 jumlah penumpang mengalami penurunan, menyusul diterapkannya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Di tahun 2022 jumlah penumpang mengalami kenaikan sejak diumumkannya kebijakan bebas antigen atau PCR bagi pelaku perjalanan dalam negeri yang sudah vaksin dosis 2 dan 3 atau booster, kenaikannya sangat signifikan. Yaitu kenaikannya mencapai 27 persen jika dibandingkan dengan tahun lalu. Sementara itu pada saat arus mudik diperkirakan jumlah penumpang akan meningkat hingga 400 persen dari pada hari-hari sebelumnya.

Menurut kepala bandara DEO Sorong Cece Tarya mengatakan “saat arus mudik tahun ini, jumlah penumpang yang berangkat dari Bandara DEO Sorong per harinya mencapai 1.917 penumpang. Sedangkan jumlah penumpang yang datang sebanyak 1.703 orang atau naik sekitar 266 persen per harinya. Sementara itu pada tahun 2023 tercatat ada 14 ribu lebih penumpang yang melakukan penerbangan di Bandar Udara Domine Eduard Osok. Dari 14 ribu lebih penumpang, 7 ribu penumpang berangkat dari Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong dan 6 ribu lebih penumpang tiba. Dibandingkan dengan tahun 2022 lalu, tahun 2023 ini penumpang meningkat hingga 150 persen”. Semakin meningkatnya penumpang maka semakin besar pula kebutuhan penumpang, ini menyebabkan pihak Bandara harus menyediakan berbagai fasilitas yang baik untuk penumpang. Hal ini untuk memberikan kepuasan terhadap penumpang selama berada di Bandar Udara. Tiap-tiap penumpang mempunyai persepsi yang berbeda-beda, fasilitas yang memadai dan memudahkan penumpang dapat membuat penumpang itu sendiri jadi betah atau nyaman terhadap fasilitas yang ada. Sehingga membuat pihak bandara jadi lebih baik dalam berinovasi untuk meningkatkan kualitas dan kelengkapan fasilitas di dalamnya. Hal ini lah yang menjadi salah satu yang perlu diperhatikan oleh pengelola Bandar Udara dalam menyediakan Fasilitas yang dibutuhkan.

Fasilitas Keberangkatan

Fasilitas di Bandar Udara yang paling perlu diperhatikan adalah Fasilitas di ruang tunggu keberangkatan. Hal ini dikarenakan sebagian besar waktu penumpang sebelum naik ke pesawat udara berada di ruang tunggu keberangkatan. Kegiatan menunggu bisa membosankan bagi penumpang, apalagi jika terjadinya delay. Hal inilah mengapa diperlukan adanya ketersediaan fasilitas yang memadai di ruang tunggu keberangkatan agar dapat memberikan kenyamanan bagi penumpang.

1. Check-In Counter. Fasilitas pengurus tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
2. Check-In Area. Area yang dibutuhkan untuk penumpang melakukan pelaporan diri perihal keberangkatan. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut.
3. Rambu/Marka Terminal. Pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai petunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang di dalam bandara.

4. Fasilitas Hall Keberangkatan. Fasilitas ini menampung semua kegiatan yang berhubungan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk, toilet serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya untuk kenyamanan penumpang.
5. Fasilitas Custom, Immigration, Quarantine/CIQ. Fasilitas ini wajib tersedia di bandar udara Internasional untuk keperluan pelayanan dan pengawasan lalu lintas orang, barang, tumbuhan dan hewan/biantang antarnegara.

Berdasarkan pasal 4 ayat 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, terdapat beberapa fasilitas yang memberikan nilai tambahan pada penumpang. Ada beberapa indikator yang dijadikan sumber penilaian kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu yaitu sebagai berikut:

1. Mushola.
2. Ruang merokok.
3. Ruang bermain anak.
4. ATM/Monay Charger.
5. Internet/Wifi.
6. Nursery Room (ruang laktasi/ibu menyusui).
7. Toilet.
8. Fasilitas disabilitas.
9. Charging Station.
10. Fasilitas penunjang lainnya.

Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (2012) bahwa kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sementara menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan.
4. Sarana dan prasarana yang digunakan fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun indikator-indikator kepuasan konsumen/penumpang yang dimaksud menurut Tjiptono (2012) adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesediaan merekomendasi. Kesediaan merekomendasi adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) bahwa data kuantitatif merupakan intisari yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada penumpang dari usia 17 sampai dengan 65 Tahun yang berdasarkan data dan jumlah penumpang yang berangkat dari Bandar Udara Domine Eduard Osok yang adalah 7000 penumpang. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan yaitu Non Probability Sampling dan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = nilai margin of error (besar kesalahan) dari ukuran populasi

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut: Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar, Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil. Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari metode slovin adalah antara 10%-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 7000 responden sehingga, presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{7000}{1 + 7000 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7000}{1 + 7000 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{7000}{71} = 98,5 = 99$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel yang menjadi responden pada penelitian ini sebanyak 99 orang dari jumlah seluruh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung > dari r tabel dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung < r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	X1.1	0,816	0,195	Valid
	X1.2	0,817	0,195	Valid
	X1.3	0,773	0,195	Valid
	X1.4	0,780	0,195	Valid
	X1.5	0,799	0,195	Valid
	X1.6	0,778	0,195	Valid
	X1.7	0,793	0,195	Valid
	X1.8	0,762	0,195	Valid
	X1.9	0,837	0,195	Valid
	X1.10	0,844	0,195	Valid
	X1.11	0,777	0,195	Valid
	X1.12	0,804	0,195	Valid
	X1.13	0,790	0,195	Valid
	X1.14	0,707	0,195	Valid
	X1.15	0,824	0,195	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Y1	0,823	0,195	Valid
	Y2	0,812	0,195	Valid
	Y3	0,848	0,195	Valid
	Y4	0,799	0,195	Valid
	Y5	0,880	0,195	Valid
	Y6	0,838	0,195	Valid
	Y7	0,836	0,195	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Ruang Tunggu	0.958	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0.927	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari (>) 0,6.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Uji Linear Sederhana

Variabel	B	t hitung	Sig t	Keterangan
(Constant)	0.966			
Fasilitas Ruang Tunggu	0.444	21.876	0.000	Signifikan
F hitung	478.578			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.830			

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 0.966 sedang nilai (b/koeffisien regresi) sebesar 0.444 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis: $Y = 0.966 + 0.444 X_1 + e$

1. Konstanta = 0.966. Artinya jika tidak ada variabel fasilitas ruang tunggu yang mempengaruhi kepuasan penumpang, maka kepuasan penumpang sebesar 1.980 satuan.

2. $b_1 = 0.444$. Artinya jika variabel fasilitas ruang tunggu meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0.444 dengan anggapan variabel bebas lain tetap. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,966	,998		,968	,336
	Fasilitas Ruang Tunggu	,444	,020	,912	21,876	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil uji T mendapatkan hasil T hitung sebesar $21,876 > T$ tabel sebesar 1,985 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar $0,000 \leq 0,05$ yang membuktikan variabel X mempengaruhi variabel Y.

Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 ^a	,831	,830	1,851

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu

Hasil menunjukkan besarnya koefisien determinasi (Adjusted R2) = 0.830, artinya variabel fasilitas ruang tunggu (X) mempengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 83.0% sisanya sebesar 17.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

Berdasarkan hasil uji linier sederhana diketahui nilai konstant sebesar 0.966 artinya jika tidak ada variabel fasilitas ruang tunggu yang mempengaruhi kepuasan penumpang, maka kepuasan penumpang sebesar 1.980 satuan. Sedangkan nilai b_1 sebesar 0.444 yang artinya jika variabel fasilitas ruang tunggu meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0.444 dengan anggapan variabel bebas lain tetap. Berdasarkan hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh positif. Berdasarkan hasil uji T dapat diketahui bahwa nilai T hitung sebesar $21,876 > T$ tabel sebesar 1,985 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh antaran fasilitas ruang tunggu (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Besaran Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi menunjukkan besarnya koefisien Determinasi sebesar 0.830 artinya variabel fasilitas ruang tunggu (X) mempengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 83.0% sisanya sebesar 17.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji T dapat diketahui bahwa nilai T_{hitung} sebesar 21,876 > T_{tabel} sebesar 1,985 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh antaran fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Fasilitas ruang tunggu seperti tempat duduk berjarak, tersedia fasilitas charger, terdapat mesin ATM, kondisi trolley yang baik, terdapat ruang menyusui bagi ibu dan bayi dan lainnya, yang membuat penumpang merasa puas dengan fasilitas yang mereka dapat.
2. Hasil pengkajian tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 83.0% sisanya sebesar 17.0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (2005) No. SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta.
- Fandi, Tjiptono (2012). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Kotler dan Keller (2012). Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Slovin, M. J. (1960). Sampling, Simon and Schuster Inc. New York. dikutip dari: Amirin, T. (2011), Populasi dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.