

Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali

Asyifa Nuris Istighfari¹ Ristiani²

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

Email:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik penumpang, persepsi kepuasan pelayanan penumpang, dan untuk mengetahui perbedaan persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan penumpang. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Maret 2024 sampai 31 Maret 2024, di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian dilakukan di bagian terminal domestik dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan kepada seluruh penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dengan sampel 100 responden. Teknik analisa yang digunakan yaitu uji normalitas, uji homogenitas, dan uji hipotesis. Karakteristik penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilihat dari gender sebanyak 55% wanita, dilihat dari usia sebanyak 70% 21-40 tahun, dilihat dari pendidikan sebanyak 59% S1 atau sarjana, dilihat dari pendapatan sebanyak 44% pendapatan kurang dari 2 juta dan dilihat dari pekerjaan yaitu 37% sebagai pelajar atau mahasiswa. Atribut pelayanan yang ada memiliki tingkat kepuasan dimana penumpang merasa puas dan tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh penumpang.

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Pelayanan, Terminal Domestik



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

PENDAHULUAN

Pada saat ini transportasi udara mengalami pertumbuhan yang cenderung meningkat, baik berupa pada pergerakan pesawat, penumpang maupun kargo. Kegiatan aktivitas dalam transportasi udara (penerbangan) melibatkan pesawat udara sebagai moda transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Ada beberapa bentuk kategori pelayanan bandar udara yang terdiri dari 2 macam yaitu pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Prasarana dan fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang pada sisi darat digunakan untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara. Salah satu pelayanan sisi darat yang utama kepada penumpang terjadi di dalam area terminal bandar udara. Dalam industri bandar udara, ukuran kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi penumpang yang digunakan sebagai ukuran kinerja operasional dan tujuan benchmarking. Lebih lanjut, Bazzera dan Gomes (2016) menyatakan bahwa pada kompleksitas lingkungan pelayanan bandar udara, pengukuran proses yang efektif dan analisis persepsi penumpang merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan. Kepuasan penumpang menjadi bentuk dari salah satu faktor kunci dalam operasi bandar udara.

Bandar udara adalah satu di antara tempat yang amat berperan penting terhadap berlangsungnya aktivitas transportasi udara yang ada di seluruh dunia, salah satunya yaitu

Indonesia. Yang di mana di dalam Bandar Udara ada banyak sekali aktivitas yang terkait pada pesawat udara seperti tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, tempat lepas landas pesawat, tempat pelayanan penumpang, serta bongkar muat penumpang maupun barang. Hal tersebut diketahui bahwa Indonesia memiliki banyak pulau yang jarak tempuhnya jauh dan melewati banyak perairan, sehingga transportasi udara sangat dibutuhkan bagi pengguna jasa angkutan udara. Dalam proses berlangsungnya aktivitas yang ada di Bandar Udara, hal yang pertama kali dilihat dan dinilai oleh penumpang yaitu kualitas jasa pelayanan penumpang yang diberikan oleh petugas di terminal kedatangan serta keberangkatan baik terminal internasional ataupun domestik. Bandar Udara, serta layanan yang diberi perlu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang.

Globalisasi yang semakin maju membuat perkembangan pada dunia penerbangan memiliki peran penting dalam menyediakan jasa transportasi udara, untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan, pihak pengelola Bandar Udara harus selalu memperhatikan hal-hal yang akan menjadi sorotan utama oleh penumpang seperti lingkungan yang nyaman, bersih, tertata, dan fasilitas yang memadai dalam segi daya tampung pengunjung yang datang ke Bandar udara tersebut. Namun sangat disayangkan, di era yang sudah modern saat ini masih ada beberapa Bandar Udara yang fasilitasnya dirasa kurang memadai untuk menampung pengunjung yang datang ke Bandar Udara tersebut, salah satunya yaitu Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Pihak pengelola Bandar Udara tentunya sudah mengusahakan secara maksimal demi untuk menciptakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dan memadai terhadap penumpang yang menggunakan jasa layanan di Bandar Udara tersebut. Ada beberapa faktor yang bisa membuat penumpang merasa puas ketika berada di Bandar Udara tersebut seperti baiknya kualitas layanan, fasilitas Bandar udara yang lengkap, serta kebersihan Bandar udara yang membuat penumpang merasa nyaman.

Bandar Udara merupakan tempat yang digunakan sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat terbang maupun helikopter. Bandar Udara paling sederhana setidaknya mempunyai landasan pacu atau helipad (helikopter mendarat), sementara Bandar Udara yang lebih besar seperti Bandar Udara internasional umumnya memiliki bermacam fasilitas bagi operator dan pengguna layanan penerbangan, misalnya hanggar serta terminal. Berdasarkan Undang-Undang No.1 tahun 2009, Bandar Udara yaitu suatu kawasan dengan batas-batas tertentu di darat atau perairan yang dipakai untuk lokasi lepas landas serta pendaratan pesawat udara, bongkar muat penumpang maupun barang serta tempat perpindahan intra serta antar moda transportasi, yang disertai fasilitas keamanan serta keselamatan penerbangan, juga fasilitas pokok serta penunjang yang lain. Dari penjelasan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Bandar Udara adalah suatu lapangan udara yang dimanfaatkan sebagai tempat lepas landas pesawat yang termasuk di dalamnya bangunan dan fasilitas sebagai penunjang terlaksananya operasional angkutan udara bagi masyarakat, dan juga sebagai tempat berlangsungnya bongkar muat barang, kargo, ataupun pos lengkap dengan standar keselamatan serta fasilitas penunjang.

Menurut Undang-Undang No.1 tentang penerbangan dan PM.69 Tahun 2013 tentang tatanan kebandarudaraan nasional berdasarkan fungsinya maka Bandar Udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan perusahaan. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintah maka Bandar Udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain, pembinaan kegiatan penerbangan, kepabeanaan, keimigrasian, kekarantinaaan. Bandar Udara juga sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan perusahaan maka Bandar Udara merupakan tempat usaha bagi Unit penyelenggara

Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara. Badan Usaha Angkutan Udara. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui kerjasama dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara.

Menurut Undang-Undang No.1 Tentang penerbangan dan PM.69 Tahun 2013 bandar udara memiliki peran sebagai berikut. Simpul dan jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi Bandar Udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hierarki Bandar Udara. Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar Bandar Udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian. Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya. Pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi Bandar Udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya. Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi Bandar Udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan karena sulitnya moda transportasi lain. Pembangunan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi Bandar Udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan atau di daratan. Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi Bandar Udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya. Prasarana memperkuat Wawasan Nusantara dan Kedaulatan Negara, digambarkan dengan titik-titik lokasi Bandar Udara yang dihubungkan dengan jaringan dan rute penerbangan yang mempersatukan wilayah dan Kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam globalisasi perdagangan, peran dan posisi penumpang sangat krusial dalam penentuan strategi perusahaan ataupun instansi pemerintah. Bandar udara merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya identifikasi kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi dari penumpang. Lebih lanjut, menyatakan bahwa kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali merupakan Bandar udara yang letaknya berada di kota Boyolali Jawa Tengah, yang di mana dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) dan menjadi salah satu Bandar Udara Internasional yang ada di wilayah Jawa Tengah. Menurut data yang disajikan oleh organisasi Dewan Bandar Udara Internasional, Bandar Udara ini termasuk ke dalam kategori 20 besar menjadi golongan bandar udara tersibuk di Indonesia sehingga di dalam pengawasannya masih terdapat beberapa permasalahan yang sering dijumpai terutama di bagian pelayanan terminal domestik. Berdasarkan hasil wawancara yang terdapat pada lampiran 1 adapun permasalahan kualitas pelayanan yang sering menjadi keluhan ataupun laporan penumpang di dalam area terminal adalah permasalahan pada eskalator mati dan suhu ruangan yang tidak normal. Biasanya yang mengajukan keluhan atau laporan terkait pada kualitas pelayanan tersebut yaitu dari penumpang pria dan wanita. Keluhan terkait kualitas pelayanan dilaporkan pada saat petugas sedang melakukan monitoring dan saat survei kepuasan penumpang kepada para penumpang. Dari beberapa keluhan bentuk ketidakpuasan yang di tunjukan oleh penumpang sering dengan mengajukan komplain ataupun melapor kepada petugas dan biasanya ada yang beberapa di antaranya dengan menggunakan ekspresi marah. Dengan adanya keluhan atau laporan penumpang

terkait kualitas pelayanan menjadi feedback yang penting bagi pengelola bandar udara sehingga untuk menjadi bahan evaluasi pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang demi untuk meningkatkan kepuasan terhadap para pelanggan. Di mana penumpang dapat mengajukan keluhan atau laporan terkait kualitas pelayanan bisa disampaikan melalui media contact center 172 PT.Angkasa Pura 1 (persero) yang terdiri dari 5 macam yaitu pertama live chat: www.ap1.co.id , kedua cc172@ap1.co.id , ketiga [@angkasapura172](https://www.instagram.com/angkasapura172), keempat Fb: Angkasapura172, dan yang kelima IG: [@angkasapura172](https://www.instagram.com/angkasapura172) , oleh sebab itu dari permasalahan diatas menarik untuk diteliti bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bandar udara khususnya pelayanan terminal domestik.

Penelitian tentang persepsi kepuasan penumpang ditinjau dari berbagai aspek yang pernah dilakukan oleh Subekti (2017) di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi berdasarkan aspek jenis kelamin. Penelitian dengan topik serupa belum pernah dilakukan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali”.

METODE PENELITIAN

Merupakan suatu metode yang bertujuan untuk menghasilkan data dan hasil dari suatu riset. Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dalam bentuk metode survei. Sehingga diperkuat oleh Sugiyono (2017) bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu cara atau metode yang di dalamnya terdapat perhitungan oleh sampel yang dikumpulkan berdasarkan dengan instrument, dan data analisis. Sehingga bertujuan untuk menguji dan memvalidasi hipotesis yang telah ditentukan, kemudian diuji dari hasil pengumpulan data lapangan. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. Selain itu, analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif atau inferensial pada data yang dikumpulkan untuk menyimpulkan apakah hipotesis itu benar atau tidak. Dalam penelitian kuantitatif, pengambilan sampel dilakukan sedemikian rupa sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dari populasi dari mana sampel itu diambil. Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Aktivitas penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 1 Maret – 12 April 2024.

Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2018), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang transportasi udara yang pernah mendapatkan pelayanan di terminal domestik Bandar udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Dimana Erick Rofiq Nurdin General Manager PT.Angkasa Pura 1 Bandar udara Adi Soemarmo menjelaskan bahwa untuk trafik penerbangan ditahun 2023, Adi Soemarmo mencatat 8.948 pergerakan dengan jumlah penumpang tercatat sebanyak 1.213.528 penumpang dan kargo sebanyak 3.070.275 Kg. Sugiyono (2018) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan purposive sampling. Jadi, sampel tidak diambil secara acak tetapi di tentukan oleh peneliti. Sampel diambil dengan kriteria di antara lain hanya menggunakan sampel penumpang di terminal keberangkatan domestik di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Sehingga ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah sekitar 100 orang.

Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari. mana data dalam penelitian ini dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua data antara lain sebagai berikut:

1. Sumber primer. Sumber primer dalam bukunya Sugiyono (2022) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pengisian penyebaran kuesioner kepada penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.
2. Sumber sekunder. Sumber sekunder dalam bukunya Sugiyono (2022) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu hasil evaluasi bulanan dalam unit TIS. Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari Passenger Service Supervisor dari bagian Land side Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Teknik pengambilan data

Untuk memperoleh data yang diinginkan sesuai dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan Teknik pengambilan data menggunakan teknik penyebaran kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuisisioner merupakan instrument utama yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dan akan diberikan kepada penumpang yang mendapatkan pelayanan di terminal domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Kuisisioner yang digunakan oleh peneliti adalah kuisisioner tertutup, di mana responden hanya diperkenankan memilih dari sejumlah alternative jawaban yang sudah peneliti sediakan. Kuisisioner didalam penelitian ini menggunakan Rating scale perbandingan 1-3 yang digunakan untuk menilai persepsi penumpang. Rating scale menurut Sugiyono (2017) adalah skala rating data nominal yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model rating scale, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, rating scale ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur persepsi responden terhadap fenomena.

Uji instrument pada penelitian ini tidak menggunakan semua atribut pelayanan dalam PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, namun hanya 19 atribut pelayanan yang digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan terminal domestik. Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Uraian dari 19 atribut pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan kursi di ruang tunggu
2. Suhu ruangan yang nyaman (kurang dari 25 derajat)
3. Cahaya ruangan yang memadai
4. Ketersediaan trolley
5. Kebersihan dan kenyamanan terminal
6. Pelayanan informasi yang memadai
7. Kelengkapan dan kebersihan toilet
8. Ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus
9. Kebersihan dan kenyamanan mushola
10. Kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui
11. Ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas belanja
12. Ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas restoran

13. Ketersediaan/kebersihan ruang merokok
14. Ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak
15. Ketersediaan fasilitas ATM/money changer
16. Ketersediaan fasilitas internet/wifi
17. Ketersediaan fasilitas pengisian daya alat elektronik
18. Ketersediaan fasilitas air minum gratis/mesin penjual minuman otomatis
19. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif

Uji validitas

Menurut Sugiyono (2017), uji validitas adalah jarak ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Validitas adalah suatu standar untuk mengukur ketepatan, kemanfaatan, yang mengarah pada interpretasi suatu prosedur evaluasi yang sejalan dengan tujuan pengukurannya. Pada penelitian ini, dilakukan dengan analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir dengan skor total, yang di mana dalam pengujian ini dibantu dengan menggunakan SPSS versi 22. Hasil uji validitas menjelaskan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan 1 hingga pernyataan 19 adalah valid.

Uji Reliabilitas

Dalam bukunya menurut Dr. Edy Purwanto, M.Si. Tahun 2016 Reliabilitas didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana skor tes konsisten (consistence), dapat dipercaya (dependable) dan dapat diulang (reapetable). Jika dilakukan pengukuran terhadap objek yang sama tetapi dalam waktu berbeda, alat ukur yang reliabel akan menghasilkan skor yang sama. Reliabilitas tidak mempersoalkan apa yang diukur, melainkan keakuratan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Alat ukur yang akurat akan menghasilkan skor hasil pengukuran yang konsisten. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliable atau konsisten.
2. Sementara, jika nilai Cronbach Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten.

Berdasarkan hasil output SPSS, uji reliabilitas yang telah dilakukan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,929 yang memiliki arti kuesioner dinyatakan reliabel. Dasar pengambilan keputusan untuk uji reliabel yang digunakan adalah:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel
2. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan menggunakan angka-angka agar pemecahan masalah dapat dihitung secara pasti dengan perhitungan SPSS (statistical product and service solution).

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat ke normalan data sangat penting karena dengan data yang berdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji yang dipakai adalah uji Kolmogorov Smirnov yang dihitung dengan program SPSS.

Hipotesis:

Ho = Data berdistribusi normal

Ha = Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujiannya:

1. Jika signifikansi (Sig) > 0,05 maka Ho diterima (data berdistribusi normal)
2. Jika signifikansi (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak (data tidak berdistribusi normal)

Uji Homogenitas (Uji Levene's)

Uji Homogenitas yaitu untuk mengetahui apakah varian kelompok data sama atau berbeda. Jika varian sama maka nilai t pada uji independent sample t test diambil dari kolom equal variance assumed, jika varian berbeda maka nilai t pada uji independent sample t test diambil dari kolom equal variance not assumed. Sedangkan pada One way ANOVA uji homogenitas bisanya harus terpenuhi untuk memastikan hasil uji yang valid.

Hipotesis:

Ho = Dua atau lebih kelompok data memiliki varian sama

Ha = Dua atau lebih kelompok data memiliki varian berbeda

Pengambilan keputusan:

1. Jika signifikansi (Sig) > 0,05 maka Ho diterima (varian sama)
2. Jika signifikansi (Sig) < 0,05 maka Ho ditolak (varian berbeda)

Uji Hipotesis

Terdapat lima hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada atau tidak adanya perbedaan persepsi kepuasan pelayanan dilihat dari aspek jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan. Uji normalitas dan homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data persepsi kepuasan dapat dianalisis dengan uji independent samples T Test dan one way anova. Pengujian hipotesis penelitian yang terkait dengan ujian beda persepsi penumpang dilakukan dengan beberapa metode antara lain:

One sample t-test (Independent sample t-test)

One sample test merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu populasi memiliki nilai yang sama atau tidak sama, lebih tinggi atau tidak lebih tinggi, lebih rendah atau tidak lebih rendah, di mana dalam uji tersebut seperti untuk mengukur penumpang berdasarkan aspek gender. Pengambilan keputusan untuk menilai signifikansi pada one sample test (t-test) adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikansi < 0.05 maka Ho ditolak (ada perbedaan)
2. Jika signifikansi > 0.05 maka Ho diterima (tidak ada perbedaan)

ANOVA

Anova merupakan kependekan dari analysis of variance yang merupakan analisis statistik untuk menguji perbedaan rata-rata lebih dari 2 populasi, seperti untuk mengukur mengenai dari aspek usia, pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan. Anova yang menggunakan satu jalur disebut one way anova. Asumsi yang digunakan pada anova adalah sampel independen dan acak dari setiap populasi dan semua populasi berdistribusi normal dengan rata-rata yang dapat sama atau tidak sama namun variansinya sama. Pengambilan keputusan untuk menilai signifikansi pada one way anova adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikansi < 0.05 maka Ho ditolak (ada perbedaan)
2. Jika signifikansi > 0.05 maka Ho diterima (tidak ada perbedaan).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Karakteristik Penumpang**

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 100 responden. Karakteristik penumpang dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan aspek jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan. Berikut penggolongan karakteristik penumpang berdasarkan lima aspek sebagai berikut. Berdasarkan data pada yang di peroleh , diketahui bahwa penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 55 orang, mempunyai usia antara 21-40 tahun sebanyak 70 orang, berpendidikan S1 sebanyak 59 orang, mempunyai pendapatan < 2 juta sebanyak 44 orang, dan mempunyai pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 37 orang.

Persepsi Kepuasan Penumpang

Persepsi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilakukan dengan menggunakan skala penilaian (rating scale). Adapun hasil dari total skor dan rata-rata kepuasan penumpang di terminal domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sebagai berikut. Berdasarkan data yang di dapat diketahui bahwa semua atribut pelayanan yang ada mempunyai nilai rata-rata lebih dari 2 yang artinya bahwa penumpang merasakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh terminal Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Semua atribut pelayanan yang tersedia harus senantiasa ditingkatkan lagi kedepannya agar penumpang merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara khususnya di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Berdasarkan laporan los pada bulan maret-april 2024 bahwa hasilnya cukup padat dan tidak memenuhi adanya indikator ketersediaan trolley sehingga petugas perlu adanya melakukan rotasi trolley secara rutin untuk menutup beberapa kekurangan diantara keberangkatan dan kedatangan maka dari itu bisa disimpulkan bahwa adanya kesamaan dengan hasil pengukuran ketersediaan trolley yang dimana perlu adanya peningkatan mengenai fasilitas trolley tersebut.

Uji normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan one-sample Kolmogorov Smirnov. Adapun hasil dari uji spss one sample test sebagai berikut. Dari output hasil uji normalitas, di ketahuai bahwa nilai signifikansi yang didapatkan adalah sebesar 0.254 artinya nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0.05 sehingga dapat diartikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

Uji homogenitas

Uji homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Levene's untuk mengetahui atau menguji keragaman nilai varian. Berikut adalah hasil pengujian dari 5 karakteristik penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Berdasarkan output SPSS pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari 5 karakteristik penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali didapatkan hasil lebih besar dari 0.05 dan lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kelompok data kepuasan penumpang dilihat dari aspek jenis kelamin memiliki varian data yang sama. Diketahui dari tabel bahwa hasil Sig. dari karakteristik jenis kelamin adalah sebesar 0.245. Dikatakan memiliki varian data yang sama karena nilai Sig. > 0.05. (0.245 > 0.05)
- b. Kelompok data kepuasan penumpang dilihat dari aspek usia tidak memiliki varian data yang sama. Diketahui dari tabel hasil Sig. dari karakteristik usia yakni sebesar 0.004 sehingga data

tidak memiliki varian sama karena nilai Sig. lebih kecil dari 0.05. ($0.004 < 0.05$). Dilihat dari aspek usia, pola pemikiran usia 21-40 tahun biasanya lebih terstruktur misalnya untuk merasa puas di usia 21 – 40 tahun mereka mempunyai kriteria kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh jasa bandar udara. Sedangkan untuk usia 40 tahun ke atas memungkinkan kepuasan yang dirasakan seperti jika penumpang dilayani dengan baik, diberi petunjuk atau informasi yang lebih jelas dan rinci.

- c. Kelompok data kepuasan penumpang dilihat dari aspek pendidikan tidak memiliki varian data yang sama. Diketahui dari tabel hasil Sig. dari karakteristik pendidikan yaitu sebesar 0.038 sehingga tidak memiliki varian data yang sama karena $0.038 < 0.05$. Dilihat dari aspek pendidikan tingkat kualitas atas pemahaman yang dimiliki penumpang bertamatan kuliah baik (S1, S2, serta S3) itu lebih terstruktur dan banyak pemahaman dibandingkan dengan para pelajar yang di mana pola pemikiran mereka cenderung masih kurang, sehingga banyak dari mereka meminta informasi lebih jelas kepada para petugas selama mereka melakukan prosedur keberangkatan dalam suatu maskapai.
- d. Kelompok data kepuasan penumpang dilihat dari aspek pendapatan memiliki varian data yang sama. Diketahui dari tabel hasil Sig. dari karakteristik pendapatan yaitu sebesar 0.376 sehingga data memiliki varian yang sama karena nilai Sig $0.376 > 0.05$.
- e. Kelompok data kepuasan penumpang dilihat dari aspek pekerjaan memiliki varian data yang sama. Diketahui dari tabel hasil Sig. dari karakteristik pekerjaan sebesar 0.058 sehingga data memiliki varian yang sama karena nilai Sig. $0.058 > 0.05$.

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat 5 hipotesis yang kemudian diuji untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan persepsi kepuasan penumpang dilihat dari aspek jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan. Uji normalitas dan homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data persepsi kepuasan dapat dianalisis dengan uji Independent Samples T Test dan one way anova. Kemudian terdapat hasil uji independent sampel t-test yang telah diuji oleh peneliti dengan menggunakan aplikasi SPSS sebagai berikut. Berdasarkan hasil uji pada data hasil independent samples test di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.245. Nilai signifikansi 0.245 lebih besar dari 0.05 yang berarti H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan penumpang Bandar Udara ditinjau dari aspek jenis kelamin (gender). Kemudian dijelaskan hasil uji One Way ANOVA variabel usia sebagai berikut. Berdasarkan hasil uji one way anova pada data diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.542. Nilai signifikansi 0.542 lebih besar dari 0.05 sehingga H_0 diterima yang artinya tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan penumpang Bandar Udara ditinjau dari aspek usia penumpang. Selanjutnya dijelaskan hasil uji One Way ANOVA variabel pendidikan sebagai berikut. Berdasarkan hasil uji data one way anova pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.154 di mana nilai signifikansi 0.154 lebih besar dari 0.05 yang artinya H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan penumpang Bandar Udara ditinjau dari aspek pendidikan. Selanjutnya dijelaskan hasil uji One Way ANOVA variabel pendapatan sebagai berikut. Berdasarkan hasil uji pada data one way anova pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.275 di mana nilai signifikansi 0.275 lebih besar dari 0.05 yang artinya H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan penumpang Bandar Udara ditinjau dari aspek pendapatan. Selanjutnya dijelaskan hasil One Way ANOVA variabel pekerjaan sebagai berikut. Berdasarkan hasil uji pada data one way anova

pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.141 di mana nilai signifikansi 0.141 lebih besar dari 0.05 yang artinya H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan penumpang Bandar Udara ditinjau dari aspek pekerjaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan, penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Siti Subekti (2017) dengan judul penelitian “Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Adi Sucipto ditinjau dari aspek usia dan pendidikan, sebaliknya adanya perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta bila ditinjau dari aspek pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa/penumpang.

KESIMPULAN

Karakteristik penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Karakteristik penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilihat dari jenis kelamin yakni penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 55 orang atau 55%. Penumpang yang mempunyai usia antara 21 sampai 40 tahun sebanyak 70 orang atau 70%. Penumpang yang paling banyak berpendidikan S1 sebanyak 59 orang atau 59%. Penumpang yang mempunyai pendapatan < 2 juta sebanyak 44 orang atau 44%. Sedangkan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali paling banyak adalah mahasiswa sebanyak 37 orang atau 37%. Persepsi kepuasan pelayanan penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Terdapat 19 atribut pelayanan di dalam penelitian ini yang di mana rata-rata tingkat kepuasan penumpang adalah di atas angka 2 yang artinya bahwa penumpang merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan oleh terminal domestik di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Perbedaan persepsi kepuasan pelayanan ditinjau dari aspek gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan penumpang di terminal domestik bandar udara internasional Adi Soemarmo Boyolali. Berdasarkan hasil uji independent sample t-test menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh penumpang berdasarkan jenis kelamin. Sedangkan hasil uji one way anova juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dilihat dari aspek usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alysia, A., & Pradana, F. I. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan Serta Kompensasi Terhadap Kinerja Petugas Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1964-1967.
- Arieansha, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Low Cost Carier Terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Adi Soemarmo Solo. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 154-162.
- Basoni, W. A. (2022). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 178-185.
- Febriyanti, Y. (2019). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Has Hanandjoeddin. Belitung. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga, 90, 16-38.
- Mudiarti, H., & Harjanti, A. E. (2021). *Prinsip Etika Profesi Akuntan : Persepsi Mahasiwa*, Bongaya Journal for Research in Accounting. Learning, 1, 2.

- Nurdin, Erick Rofiq, (2023), Sepanjang Tahun 2023 Adi Soemarmo Layani 1,2 Juta Penumpang,<https://adisumarmo-airport.com/id/berita/index/sepanjang-tahun-2023-adi-soemarmo-layani-1-2-juta-penumpang-1>, 23 Januari 2024 (16.38)
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013. Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1046. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015. Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023. Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara. Jakarta.
- Princillia, B. K. (2017). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Purwanto, E . (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Putra, M. A. (2018). Perbedaan Persepsi Akademisi Dan Praktisi Akuntansi Tentang Akuntansi Forensik Sebagai Mata Kuliah. Jurnal STIE Semarang (Edisi Elektronik), 10(2), 01-21.
- Roellyanti, M. V., & Jannah, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1), 307-321.
- Subekti, S. (2018). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. Warta Penelitian Perhubungan, 29(2), 277-288.
- Sulistyawati, A. I., Ernawati, N., & Sylviana, N. (2013). Persepsi Mahasiswa Akuntansi Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Karir. Jurnal Dinamika Akuntansi, 5(2).
- Uatkuu, A. A. J. (2021). Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956. Jakarta.
- Utami, I. W. 2021. Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. <https://www.researchgate.net/publication/352361982>. 27 Januari 2024 (12.49).