

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Supadio Pontianak

Annanda Putri Damaiyanti¹ Kifni Yudianto²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}
Email: 180409165@students.sttkd.ac.id¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanan para penumpang saat berada atau menggunakan fasilitas di ruang tunggu. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini mengacu pada data statistik penerbangan pada bulan agustus Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebanyak 98,947 orang. Sampel pada penelitian ini adalah penumpang yang berada diruang tunggu domestik terminal Bandar Udara Supadio Pontianak yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Uji Parsial, dan Koefisien Determinasi. Hasil pada penelitian ini adalah dilihat dari hasil uji t, nilai t hitung sebesar 1,745 sedangkan t tabel 0,278. Maka pada penelitian ini dikatakan adanya pengaruh kepuasan penumpang setelah menggunakan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan ada kecocokan antar variabel Y dan variabel X sebesar 60,1% disimpulkan bahwa hubungan antara variable independen dan variable dependen sangat kuat.

Kata Kunci: Bandara, Bandara Supadio Pontianak, Ruang Tunggu, Kepuasan, Kepuasan Penumpang

Abstract

This study discusses the influence of domestic waiting room facilities on the level of passenger satisfaction at Supadio Pontianak International Airport. The reason for this study was to meet the satisfaction and comfort of passengers while in or using the facilities in the waiting room. This study aims to identify the influence of waiting room facilities on passenger satisfaction. The method used in this study is quantitative. The population in this study refers to flight statistics data in August at Supadio Pontianak International Airport as many as 98,947 people. The sample in this study were passengers in the domestic waiting room of the Supadio Pontianak Airport terminal totaling 50 people. The sampling technique in this study used the Non Probability Sampling technique. Data collection techniques in this study used questionnaires, observation, and documentation. Data analysis techniques used Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression, Partial Test, and Determination Coefficient. The results of this study are seen from the results of the t test, the calculated t value is 1.745 while the t table is 0.278. So in this study it is said that there is an influence of passenger satisfaction after using the waiting room facilities at Supadio Pontianak Airport. The results of the determination coefficient test state that there is a match between the Y variable and the X variable of 60.1%, it is concluded that the relationship between the independent variable and the dependent variable is very strong.

Keywords: Airport, Supadio Pontianak Airport, Waiting Room, Satisfaction, 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

Kemajuan transportasi udara tidak hanya berpusat pada pelayanan dan peningkatan transportasi, tetapi juga meningkatkan fasilitas kenyamanan bagi para penumpang. Setiap bandar udara memiliki otoritas bandar udara yang dalam penyelenggaraannya wajib menyediakan fasilitas disisi darat. Salah satu fasilitas yang disediakan disisi darat bagi penumpang adalah tersedianya ruang tunggu keberangkatan yang cukup luas dan nyaman, untuk para penumpang yang akan melakukan penerbagan baik domestik maupun penumpang internasional. Bandar udara Supadio Pontianak ini dibangun pada awal tahun 1940-an sebagai Bandar Udara Sungai Durian. Pada tahun 1980-an, bandar udara ini dinamai kembali sebagai Bandar Udara Supadio. Sejak tahun 1989, rute internasional pertama dibuka dari Bandar Udara Supadio ke Bandar Udara Internasional Kuching. Ruang tunggu penumpang di bandar udara adalah fasilitas yang ada di terminal yang digunakan sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu pesawat. Ada beberapa fasilitas yang ada di ruang tunggu untuk mendukung kenyamanan para penumpang selama berada di ruang tunggu seperti tempat duduk bagi para penumpang, toilet, kantin, AC, dan lain-lainnya. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, dimana fasilitas yang cukup baik dapat membuat penumpang merasa puas dan nyaman saat ada ditempat tersebut. Fasilitas yang ada harus dipertimbangkan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang di rasakan penumpang secara langsung. Setelah fasilitas terasa cukup, hal itu akan menimbulkan rasa nyaman bagi para penumpang.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan penumpang akan sangat berpengaruh terhadap pengembangan fasilitas ruang tunggu yang diberikan. Jika penumpang tidak merasa puas dengan pelayanan ruang tunggu yang diberikan akan membuat mutu dari Bandar Udara akan menurun. Menurut pengalaman ketika menggunakan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak adalah ketika padatnya penerbangan di pagi hari menyebabkan penumpang yang akan terbang melalui gate 1 harus duduk dikursi gate 2 karena kapasitas penumpang yang melebihi dari fasilitas yang di sediakan. Kemudian kurangnya fasilitas pengisian daya handphone (charging station) sehingga penumpang yang ingin menggunakan fasilitas tersebut harus mengantri dengan penumpang lain yang sedang menggunakan fasilitas tersebut. Sehingga sangat perlu untuk meneliti dari pada fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Rumusan masalah dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang yang telah di jelaskan di atas yaitu: Apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak? Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak? Maka tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positifis, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode kuantitatif ini dipilih karena penelitian ini mengukur seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Populasi. Populasi pada penelitian ini mengacu pada data operasional perbulan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak pada bulan Agustus 2023. Menurut data statistik penerbangan

perbulan Bandar Udara Supadio Pontianak yaitu sebanyak 98,947 orang. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, menggunakan alat ukur rumus Slovin yaitu sebanyak 50 responden. Dengan kriteria minimal berusia 17 tahun dengan teknik yang digunakan yaitu purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan sampel tertentu. Instrumen penelitian. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini kuisisioner yang akan diberikan kepada penumpang menggunakan pengukur skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari responden terhadap fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Metode pengumpulan data

Data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, observasi dan dokumentasi yang ditujukan pada para pengguna fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak. Analisis data. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji parsial (uji T) dan koefisien determinasi (R^2). Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, mulai dari waktu, tempat, kemudian alat yang digunakan, dan hal lain yang menunjang pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bersumber pada penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka penelitian ini menyajikan data dalam bentuk yang sesuai dengan hasil pengambilan data yang telah dilakukan. Pengambilan data dengan penyebaran kuesioner dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan Agustus – September 2023. Jumlah kuesioner yang di bagikan adalah sebanyak 50 responden dengan 20 pertanyaan. Hasil uji validitas data responden fasilitas ruang tunggu variabel (X) dan responden kenyamanan penumpang variabel (Y) dengan 20 pertanyaan, dimana masing-masing variabel mendapatkan 10 pertanyaan, dari 20 pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel. Maka variabel (X) dan variabel (Y) dinyatakan valid. Suatu variabel atau kuesioner dapat dikatakan reliabel jika hasil Cornbach'Alpha $>$ 0.6. Penelitian ini melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS. Dari hasil perhitungan program SPSS diketahui bahwa nilai Cornbach'Alpha variabel fasilitas ruang tunggu (X) adalah 0,589. Sedangkan nilai Cornbach'Alpha variabel kenyamanan penumpang (Y) adalah 0,852. Maka dengan ini variabel (X) dan variabel (Y) dinyatakan reliabel karena nilai Cornbach'Alpha $>$ 0,60.

Diketahui bahwa nilai konstan atau nilai konsisten kepuasan penumpang (Y) adalah 29,584 dan nilai koefisien penelitian ini adalah 0,145. Maka dapat diketahui penelitian ini memiliki angka positif, dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Suatu penelitian dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel terikat jika nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel. Berdasarkan perhitungan menggunakan program SPSS diketahui nilai t hitung adalah 1,745, sedangkan t tabel 1.677. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini "Fasilitas Ruang Tunggu (X) Berpengaruh Terhadap

Kepuasan Penumpang (Y). Jika R^2 sama dengan satu, maka angkat tersebut menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna. Diketahui nilai R Square pada penelitian ini sebesar 0,601 atau 61%. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner menunjukkan garis regresi cocok dan dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) sebesar 61%.

Apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak?

Berdasarkan hasil uji t dan data persepsi penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki nilai t hitung sebesar 1,745 dan nilai t tabel sebesar 0,278, yang menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa puas dengan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, yang mendukung hasil uji t bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan penumpang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain di Indonesia, seperti Sandrianan Marina, Dika Risit Maulana, dan Imam Ozali (2018) yang menemukan bahwa ada nya pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Rian Candra Biyantoro menemukan bahwa Kualitas fasilitas ruang tunggu bandara yang harus ditingkatka agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi jika kepuasan konsumen sudah terpenuhi oleh fasilitas tersebut pasti otomatis mutu dari bandara tersebut juga akan makin bagus.

Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak?

R^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Jika R^2 sama dengan satu, maka angkat tersebut menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,601. Hal ini berarti garis kecocokan atau hubungan antara variabel fasilitas ruang tunggu (X) terhadap variabel kenyamanan penumpang (Y) sebesar 60,1%. Dari angka tersebut dapat diambil Kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent kuat. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu memberikan kontribusi signifikan terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Dengan memperbaiki atau meningkatkan fasilitas toilet, pihak bandara dapat lebih meningkatkan kenyamanan penumpang secara keseluruhan. Penelitian lain seperti Sandrianan Marina, Dika Risit Maulana, dan Imam Ozali (2018) yang menemukan bahwa ada nya pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Rian Candra Biyantoro menemukan bahwa Kualitas fasilitas ruang tunggu bandara yang harus ditingkatka agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi jika kepuasan konsumen sudah terpenuhi oleh fasilitas tersebut pasti otomatis mutu dari bandara tersebut juga akan makin bagus.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa penelitian “fasilitas ruang tunggu domestik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak”. Pengembangan fasilitas yang sudah di perbaiki dan di renovasi di area

ruang tunggu domestik di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak yang di harapkan dapat memenuhi kepuasan dan kenyamanan para penumpang yang menggunakan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura II. (2023). Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Diakses dari https://www.angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/21-bandara-internasional-supadio. Pada Tanggal 5 September 2023
- Badan Statistik. (2023). Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara Domestik PT. Persero Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak, 2023. Diakses dari <https://www.bps.go.id/indicator/17/66/1/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-utama.html>. Pada Tanggal 30 Agustus 2023.
- Cristover Lovelock, Jochen Wirtz. (2011). Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1, Jakarta, Erlangga, p. 12.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmawati, F. (2017). Metodologi Penelitian. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia, 2005. Jakarta
- Mardoko, Arman. (2017). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju – Jakarta, *Warta Ardinal Journal*. 1 (3), 19-28.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan, 1993. Jakarta.
- Sadikin, M.Hans., & Saraswati, Trisha Gilang. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air, e procceding of management Journal. 5 (12), 2355-9357.
- Saifudin, Azwar. (2016) Reliabilitas dan Validitas Aitem. *Jurnal*. 3(1), 0854-7106
- Subana, Sudrajat. (2015). Dasar-dasar Penelitian Ilmiah, Ed. 1, Bandung Pustakan Setia.
- Sudirman, HI., & Fahmi, Parameswari. (2019). Pengaruh Fasilitas Free Wifi dan Charging Station Terhadap Kepuasan Penumpang Makapai Penerbangan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling*. 3(1), Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*,12, 2252-7451.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuntitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, f. (2015). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: ANDI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan. 2009, Jakarta: Sekretariat Negara.
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27-42.