

Pengaruh Ketidaksediaan Fasilitas Garbarata (*Aviobridge*) Terhadap Kepuasan Penumpang pada PT Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Niken Ayu Pradita¹ Yulia Aji Puspitasari²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta^{1,2}

Email: 21091201@students.sttkd.ac.id¹ yulia.aji@sttkd.ac.id²

Abstrak

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan suatu kegiatan. Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketidaksediaan fasilitas garbarata terhadap kepuasan penumpang pada PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh penumpang PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang perbulannya, dalam proses pengambilan sampel peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dimana peneliti mengambil sampel dengan menentukan kriteria tertentu yang jumlah sampelnya dihitung menggunakan rumus *Slovin* dan mendapatkan hasil 100 responden, setelah peneliti mengumpulkan data kemudian di olah menggunakan beberapa teknik analisis seperti uji instrumen, regresi linear sederhana, uji hipotesis serta uji koefisien determinasi. Hasil pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh yang positif antara ketidaksediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*) terhadap kepuasan penumpang PT. Avia Citra Dirgantara, hal ini diketahui berdasarkan penarikan kesimpulan uji t yaitu t hitung (5,192) lebih besar (>) dari t tabel (1,660) dengan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dan kurang (<) dari 0,05 sehingga diasumsikan suatu hipotesisnya yaitu (H₀) hipotesis nol di tolak dan (H_a) hipotesis alternatif di terima yang berarti terdapat pengaruh ketidaksediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*) dengan kepuasan penumpang. Dengan besaran pengaruhnya dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi R² yaitu sebesar 49,4%.

Kata Kunci: Fasilitas Garbarata, Kepuasan Penumpang, PT. Avia Citra Dirgantara



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 sekarang ini mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute baik domestik maupun internasional. Transportasi udara menjadi pilihan yang tepat untuk melakukan perjalanan karena efisiensi waktu. Semakin banyak minat seseorang terhadap sarana transportasi udara, semakin banyak pula bermunculan berbagai perusahaan *Ground Handling*. *Ground Handling* merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang beserta bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik dari keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*) (Putrie & Kusumawardani, 2024). Salah satu perusahaan *Ground Handling* yaitu PT. Avia Citra Dirgantara yang beroperasi di salah satu bandar udara yaitu Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. PT. Avia Citra Dirgantara adalah perusahaan yang didirikan oleh purnawirawan-purnawirawan TNI AU, yang bergerak dalam bidang kedirgantaraan terutama *Ground Handling* dan *Warehousing*. PT Avia Citra Dirgantara didirikan pada tanggal 12 Mei 2007. Awal mula dari PT Avia Citra Dirgantara adalah sebagai sarana untuk mengakomodir dari keluarga besar TNI AU, dengan seiringnya

waktu PT Avia Citra Dirgantara juga secara profesional melakukan usaha profesional untuk kemajuan bersama (Kurniawan, 2021).

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang merupakan salah satu bandar udara yang melayani penerbangan domestik di Indonesia. Sebagai pintu gerbang transportasi udara, bandar udara ini memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan perekonomian daerah. Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang bertanggung jawab atas pengadaan fasilitas garbarata yaitu Dinas Perhubungan Jawa Timur. Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2016). Garbarata (*aviobridge*) adalah jembatan yang ber dinding dan beratap yang menghubungkan ruang tunggu penumpang ke pintu pesawat udara untuk memudahkan penumpang masuk ke dalam dan keluar dari pesawat. Penggunaan *aviobridge* berperan penting dalam pelayanan dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang, sehingga penumpang tidak perlu turun ke landasan dan berjalan jauh dari pesawat menuju terminal kedatangan maupun dari terminal keberangkatan menuju pesawat. Dengan menggunakan garbarata jarak yang ditempuh untuk ke pesawat lebih dekat dibandingkan menggunakan tangga manual. Selain itu, dengan adanya *aviobridge* dapat memaksimalkan penggunaan *aviobridge* agar penumpang merasa nyaman terhindar dari hujan, terik matahari, kebisingan dan debu (Azmamiyani & Kurniasari, 2023).

Salah satu masalah yang dihadapi oleh PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar udara Abdulrachman Saleh adalah ketidaksediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*). Ketidaksediaan fasilitas garbarata dapat berdampak negatif terhadap pengalaman penumpang, terutama bagi penumpang PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Penumpang yang harus berjalan di luar ruangan untuk mencapai pesawat dapat mengalami ketidaknyamanan, terutama dalam kondisi cuaca yang tidak mendukung. Menurut Azmamiyani dan Kurniasari, (2023) bahwa seringkali terjadi kasus penumpang komplain ketika pesawat sudah parkir di *apron*, tetapi diluar sedang hujan terpaksa penumpang harus menggunakan tangga manual dan payung untuk menuju terminal kedatangan dan penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas) terpaksa harus menunggu sampai hujan reda untuk bisa dibopong turun dari pesawat, hal ini dikarenakan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang belum tersedianya fasilitas garbarata (*aviobridge*) untuk memudahkan serta mempercepat penumpang naik maupun turun dari pesawat. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini perlu lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh ketidaksediaan fasilitas garbarata terhadap kepuasan penumpang pada PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dan besaran pengarnya. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap permasalahan yang terjadi sehingga menjadikan bahan evaluasi dan masukan kepada perusahaan penyedia jasa pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif/statistik dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Vionalita, 2020). Penelitian ini dilakukan di bagian *Ground Handling* yang dikelola oleh PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang pada bulan Januari - Februari 2025. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna jasa/penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang periode Januari -

Februari berjumlah 9.145 orang, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah 9.145. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan di ambil menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{9.145}{1 + 9.145 e^2}$$

n = 98,91 dibulatkan menjadi 100

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

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 Pertanyaan	Pearson Correlation (R Hitung)	R Tabel	Keterangan
Ketersediaan Fasilitas (x)	P1	0,696	0,195	Valid
	P2	0,432	0,195	Valid
	P3	0,502	0,195	Valid
	P4	0,555	0,195	Valid
	P5	0,529	0,195	Valid
	P6	0,554	0,195	Valid
	P7	0,338	0,195	Valid
	P8	0,474	0,195	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	P9	0,458	0,195	Valid
	P10	0,743	0,195	Valid
	P11	0,692	0,195	Valid
	P12	0,691	0,195	Valid
	P13	0,709	0,195	Valid
	P14	0,742	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	Reliability Statistics	
	Standard Cronbach's Alpha (0,6)	N of Items
Ketersediaan Fasilitas (X)	.886	8
Kepuasan Penumpang (Y)	.649	6

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

Uji Hipotesis

Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Output Regresi Linier Sederhana

Coefficients (a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.061	1.277		13.362	.000
	Ketersediaan Fasilitas	.222	.043	.464	5.192	.000

a. dependent variable: kepuasan penumpang

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 17.061 sedang nilai (b/koefisien regresi) sebesar 0.222 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$y = a + bX + e$$

$$= 17.061 + 0,222$$

Kostanta sebesar 17.061 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 17.061 Koefisien regresi X sebesar 0.222 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel X, maka nilai variabel Y bertambah sebesar 0.222 Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif.

Uji t

Tabel 4. Hasil Output Uji t

Coefficients (a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.061	1.277		13.362	.000
	Fasilitas	.222	.043	.464	5.192	.000

a. dependent variable: kepuasan penumpang

Hasil uji t menjelaskan bahwa ketersediaan fasilitas garbarata (X) memiliki nilai t hitung 5.192 > dari t tabel sebesar 1.660 sehingga dapat dinyatakan bahwa ketersediaan fasilitas garbarata (X) terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.489	.355

Persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui dengan menggunakan nilai R Square. Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya dampak dari variabel ketersediaan fasilitas garbarata terhadap kepuasan penumpang memberikan kontribusi pengaruh yaitu 49,4% dan sisanya 50,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Pengaruh ketidaksediaan fasilitas garbarata terhadap kepuasan penumpang pada PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksediaan fasilitas garbarata di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat dari indikator kelengkapan yang menyatakan bahwa fasilitas garbarata menyediakan akses yang mudah bagi semua penumpang, termasuk penyandang disabilitas, terdapat 29 responden memilih sangat setuju dan 28 responden memilih setuju serta pada indikator harapan pelanggan menyatakan bahwa mereka berharap bandar udara menyediakan fasilitas garbarata untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan 88 responden memilih sangat setuju. Dari hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai koefisien sebesar 0.222, yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas garbarata berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Dengan nilai signifikan 0.000, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan dari ketidaksediaan fasilitas garbarata terhadap kepuasan penumpang.

Besaran pengaruh ketidaksediaan fasilitas garbarata terhadap kepuasan penumpang pada PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukan sejauh mana pengaruh variabel ketersediaan fasilitas garbarata (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasi yakni 0,494. Ini berarti variabel ketersediaan fasilitas garbarata (X) memberikan pengaruh sebesar 49,4% terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dan variabel lain yang mempengaruhi di luar penelitian ini sejumlah 50,6%. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya penyediaan fasilitas garbarata di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan adanya fasilitas yang memadai, diharapkan pengalaman perjalanan penumpang dapat ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh ketidaksediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*) terhadap kepuasan penumpang pada PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, dapat disimpulkan bahwa ketidaksediaan fasilitas garbarata memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa tidak nyaman ketika harus menggunakan tangga manual sebagai alternatif untuk naik dan turun dari pesawat, terutama dalam kondisi cuaca yang tidak mendukung. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara ketersediaan fasilitas garbarata dan kepuasan penumpang, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.222 yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas garbarata berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 49.4% menunjukkan bahwa hampir setengah dari variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh ketersediaan fasilitas garbarata, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 50,6%. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola bandar udara untuk mempertimbangkan penyediaan fasilitas garbarata guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmamiyani, M., dan Kurniasari, Z. (2023). Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. *Journal of Creative Student Research*, 1(3), 158-167.
- Kotler, Philip (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro. Jakarta: Penerbit Prenhallindo
-

- Kurniawan, H (2021). Independent Modul Of Mua-Ll Mlg, PT. Avia Citra Dirgantara. Malang.
- Putrie, Annike Resty dan Kusumawardani, Diva Alifa (2024). Pengaruh Service Excellent Petugas Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation, 1(2), 194-204.
- Vionalita, G. (2020). Populasi dan Sampel. Jakarta: Universitas Esa Unggul.