



Pengaruh Pengawasan Fasilitas oleh Unit Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

Chintya Putri Nuraini¹ Rahimudin²

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

Email: chintyaputrinuraini12@gmail.com¹ rahimudin@sttkd.ac.id²

Abstrak

Transportasi udara adalah salah satu kunci dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat. Salah satu faktor kepuasan penumpang dipengaruhi oleh efektivitas pengawasan fasilitas oleh unit TSO. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengawasan fasilitas oleh unit TSO terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Adi Soemarmo dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan fasilitas oleh unit TSO terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Adi Soemarmo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk menguji hipotesis dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini, berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,1$ dan nilai t hitung sebesar $17,513 > 1,660$ yang menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pengawasan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Nilai konstanta sebesar 6,208, hal ini berarti jika variabel (X) dianggap nol, maka variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 3,846. Besaran hubungan yang diberikan dari variabel pengawasan fasilitas terhadap kepuasan penumpang yaitu sebesar 0,758 atau 75,8% dengan taraf signifikansi 10% artinya terdapat hubungan yang besar pengawasan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 24,2 dipengaruhi oleh beberapa variabel lain.

Kata Kunci: Pengawasan Fasilitas, Kepuasan Penumpang, *Terminal Service Officer*



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 merupakan sarana mobilisasi yang bisa dikatakan begitu efektif, karena waktu pergerakan umumnya lebih singkat daripada transportasi lainnya. Guna mendukung kelancaran transportasi udara, dibutuhkan bandar udara yang akan menjadi penghubung dari jaringan transportasi udara (Fauziah & Trian, 2024). 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. Bandar udara secara umum digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. (UU Nomor 1 Tahun 2009). Salah satu bandara yang beroperasi di Indonesia ialah Bandara Adi Soemarmo, yang berada di Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Bandara ini melayani penerbangan domestik serta berada di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura Indonesia.



Kegiatan yang terdapat dalam bandar udara terdiri dari berbagai unit yang beroperasi untuk memastikan keamanan, kenyamanan, serta kelancaran layanan bagi penumpang. Meskipun tiap unit memiliki peran serta tanggung jawab yang berbeda-beda, seluruhnya saling terhubung serta bekerja secara sinergis selaras pada area tugas masing-masing. Di bandar udara, khususnya di sisi darat (*landside*) terdapat unit yang bertanggung jawab terkait dengan pelayanan dan pengawasan fasilitas di terminal adalah Unit *Terminal Service Officer* (TSO). Oleh karena itu dalam melayani kebutuhan penumpang selaku pengguna jasa perlu diperhatikan dan melakukan pengawasan fasilitas yang maksimal di terminal bandara, dalam hal ini yang akan menjadi pusat penelitian ini yaitu pengawasan fasilitas oleh Unit *Terminal Service Officer* (TSO) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Terminal Service Officer (TSO) ialah salah satu bagian pelayanan penting dalam operasional bandara sebab memiliki peran langsung dalam pengawasan serta pemeliharaan fasilitas, khususnya di seluruh area terminal bandara. Dalam menjalankan fungsinya, TSO mengacu pada ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Salah satu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh Unit *Terminal Service Officer* (TSO) ialah melaksanakan pengawasan serta memastikan kesiapan berbagai fasilitas di area terminal bandara. Tanggung jawab berikut mencakup ruang tunggu, terminal, trotoar/*curb side*, area parkir, serta bangunan terminal secara keseluruhan. Sebelum operasional bandara dimulai tiap harinya, tim TSO wajib melaksanakan pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh fasilitas di sisi darat (*landside*). Perihal berikut penting dilaksanakan sebab jikalau terdapat fasilitas yang belum siap diterapkan, maka hal tersebut dapat mengganggu kelancaran aktivitas operasional bandara secara keseluruhan. Menurut Handoko (2016) terdapat tiga indikator pengawasan fasilitas, yaitu:

1. Penetapan Standar. Menentukan standar ukur yang dijadikan acuan dalam mengevaluasi pencapaian hasil dari sebuah aktivitas kerja.
2. Penilaian Kinerja. Mengevaluasi selisih diantara realisasi pelaksanaan tugas dengan target ataupun rencana awal yang sudah ditetapkan.
3. Tindakan Koreksi. Tindakan berikut dilaksanakan saat dalam proses pelaksanaan pekerjaan ditemukan adanya kesalahan ataupun penyimpangan yang memerlukan penanganan segera. Dengan melaksanakan koreksi terhadap ketidaksesuaian tersebut, diharapkan hasil akhir pekerjaan dapat kembali selaras dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Adanya kegiatan pengawasan merupakan serangkaian langkah yang dilaksanakan untuk memastikan bahwasanya seluruh aktivitas yang sudah dirancang, diorganisasi, serta dijalankan tetap berada pada jalur yang diharapkan, meskipun organisasi menghadapi berbagai dinamika perubahan (Wijoyo, dkk. 2021). Artinya *Terminal Service Officer* (TSO) memegang peran strategis dalam memastikan kelancaran operasional terminal di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Tiap harinya, TSO bertanggung jawab melaksanakan pengawasan serta pemeriksaan terhadap fasilitas layanan penumpang, guna mencegah terulangnya masalah seperti eskalator yang tidak berfungsi, kerusakan pada sistem informasi penerbangan (FIDS), hingga *trolly* bagasi yang dibiarkan berserakan. Gangguan-gangguan tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan serta berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna jasa. Oleh sebab itu, kualitas penataan serta pengelolaan area terminal menjadi salah satu indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan penumpang di bandara tersebut. Berlandaskan penelitian Geraldini (2024) indikator tepat waktu serta pengawasan terpusat belum selaras pada indikator pengawasan disebabkan kurangnya personel yang bertugas di lapangan. Dilihat dari *jobdesk*

TSO yang tertuang pada lembar SOP, unit TSO tidak dapat bergerak ataupun menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan dengan sendirinya. Penelitian yang serupa juga sudah dilaksanakan oleh Fauziah dan Trian (2024) yang mengatakan bahwasanya pengawasan mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk mendapatkan kepuasan penumpang terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Tjiptono (2019) terdapat tiga indikator kepuasan penumpang, yaitu:

1. Kesesuaian harapan. Kesesuaian harapan merujuk pada tingkat konsistensi antara kinerja layanan yang diharapkan dengan yang sebenarnya diterima oleh pelanggan. Apabila layanan dan fasilitas yang disediakan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, hal ini disebut sebagai kesesuaian harapan.
2. Minat berkunjung kembali. Keinginan pelanggan untuk mengunjungi kembali atau membeli kembali suatu barang atau jasa disebut dengan minat untuk kembali. Misalnya, pelanggan mungkin tertarik untuk kembali lagi jika staf memberikan layanan terbaik yang memenuhi harapan mereka dan jika fasilitas pendukung yang diperlukan ditawarkan.
3. Kesiediaan merekomendasikan. Kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa yang mereka peroleh kepada orang lain, seperti teman, keluarga, atau kerabat. Misalnya, pelanggan mungkin akan merekomendasikan barang dan jasa perusahaan kepada orang lain jika kualitas layanan yang diberikan tinggi dan fasilitas yang disediakan sangat baik.

Kepuasan penumpang dapat diartikan sebagai respon emosional yang muncul baik berupa rasa puas maupun kecewa yang timbul sesudah individu membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja layanan dengan ekspektasi awal (Tjiptono, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada sumber pengetahuan yang benar, yang dipakai untuk meneliti suatu populasi ataupun sampel, datanya dikumpulkan dengan instrumen penelitian, sifat analisis datanya statistik, yang tujuannya untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan Sugiyono (2020). Tingkat kesalahan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 10% ($\alpha = 0,1$), yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan 10% untuk menolak hipotesis nol secara keliru atau membuat kesimpulan yang salah akibat pengaruh faktor-faktor acak. Dengan tingkat kesalahan tersebut, tingkat keakuratan penelitian ini adalah 90%, yang berarti hasil analisis dapat diandalkan dalam batas keyakinan tersebut. Populasi berjumlah 90.242 orang yang merupakan jumlah penumpang yang berkunjung atau melakukan penerbangan dari dan ke Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali periode November - Desember 2024. Dalam menentukan sampel, perhitungan menggunakan rumus *Slovin* sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 100. Penumpukan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada para penumpang secara *online* melalui *google form*. Skala yang digunakan yaitu *skala likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi penumpang. *Skala likert* digunakan sebagai pilihan jawaban pada kuesioner dan berfungsi untuk mengkategorikan variabel. Jawaban pada item-item pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan skor 1 sampai dengan 4 (Creswell, 2020). Kemudian melakukan studi pustaka yaitu dengan membaca buku, jurnal penelitian dan juga karya ilmiah lainnya untuk dijadikan referensi. Sedangkan, teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengawasan Fasilitas (X)	P1	0,579	0,165	Valid
	P2	0,758	0,165	Valid
	P3	0,589	0,165	Valid
	P4	0,651	0,165	Valid
	P5	0,730	0,165	Valid
	P6	0,736	0,165	Valid
	P7	0,613	0,165	Valid
	P8	0,678	0,165	Valid
	P9	0,642	0,165	Valid
	P10	0,511	0,165	Valid
	P11	0,706	0,165	Valid
	P12	0,581	0,165	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	P1	0,542	0,165	Valid
	P2	0,600	0,165	Valid
	P3	0,678	0,165	Valid
	P4	0,687	0,165	Valid
	P5	0,767	0,165	Valid
	P6	0,592	0,165	Valid
	P7	0,670	0,165	Valid
	P8	0,609	0,165	Valid
	P9	0,603	0,165	Valid
	P10	0,630	0,165	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	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Pengawasan Fasilitas (X)	0,876	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,839	> 0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari (>) 0,60.

Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Output Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,208	1,542		4,026	,000
	Pengawasan Fasilitas (X)	,672	,038		,871	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 6,208 sedang nilai (b /koefisien regresi) sebesar 0,672 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$y = a + bX$$

$$= 6,208 + 0,672X$$

- Konstanta sebesar 6,208 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Penumpang adalah sebesar 6,208.
- Koefisien regresi X sebesar 0,672 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pengawasan Fasilitas, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,672 dan koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Artinya bahwa Pengawasan Fasilitas oleh unit TSO di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali sangat penting dalam memenuhi Kepuasan Penumpang saat mereka berada di terminal bandara sebelum naik ke pesawat.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Output Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,208	1,542		4,026	,000
	Pengawasan Fasilitas (X)	,672	,038	,871	17,513	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil uji t menjelaskan bahwa Pengawasan Fasilitas (X) memiliki nilai t-hitung sebesar 17,513 > dari t-tabel sebesar 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1 artinya H_a diterima dan H₀ ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Pengawasan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Output Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,871 ^a	,758	,755	1,95324

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada hasil tersebut diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Pengawasan Fasilitas memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang. yaitu sebesar 0,758 atau 75,8%.

Pembahasan

Pengaruh Pengawasan Fasilitas oleh Unit *Terminal Service Officer* (TSO) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa nilai t-hitung 17,513 > dari t-tabel 1,660 dan nilai sig. 0,000 < 0,1 sehingga dapat diartikan H₀ ditolak dan H_a diterima. Sehingga Pengawasan Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar



Udara Adi Soemarmo Boyolali. Fasilitas adalah perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya yang dalam hal ini adalah penumpang, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari penumpang tersebut dapat terpenuhi sesuai harapan mereka. Semakin baik pengawasan fasilitas yang dilakukan oleh unit TSO maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang, demikian juga sebaliknya semakin rendah pengawasan fasilitas yang dilakukan oleh unit TSO maka semakin rendah juga kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Berdasarkan indikator penetapan standar dan kesesuaian harapan memiliki peran penting dalam proses pengawasan fasilitas yang dilakukan oleh unit TSO. Penetapan standar menjadi pedoman dalam menentukan batasan pelayanan yang diberikan agar tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian kesesuaian harapan bisa didapatkan jika standar yang ditetapkan benar-benar diterapkan dengan baik. Indikator penilaian kinerja dan minat berkunjung kembali juga menjadi aspek penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan fasilitas di bandar udara. Penilaian kinerja mencerminkan sejauh mana petugas menjalankan tugasnya dengan profesional sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Minat berkunjung kembali adalah pengalaman yang didapatkan baik dari fasilitas maupun pelayanan yang diberikan oleh petugas. Penilaian kinerja menjadi tolak ukur yang penting dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memberikan pelayanan yang positif bagi penumpang. Upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja harus dilakukan secara berkelanjutan, karena melalui pelayanan yang konsisten maka dapat membangun rasa minat berkunjung kembali. Indikator tindakan koreksi dan kesediaan merekomendasikan saling berkaitan dalam menilai efektivitas pelayanan serta dampaknya terhadap persepsi dan pengalaman penumpang. Tindakan koreksi yang cepat dan tepat terhadap masalah menunjukkan komitmen petugas dalam menjaga kualitas pelayanan. Kesediaan merekomendasikan merupakan pengalaman penumpang selama menggunakan layanan sudah memenuhi bahkan melebihi harapan mereka. Tindakan koreksi bukan hanya memperbaiki kesalahan tetapi juga membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas penumpang terhadap kualitas pelayanan bandara. Pengawasan TSO yang konsisten sangat penting untuk membangun kepercayaan publik. Ketika penumpang merasa bahwa fasilitas yang mereka gunakan dalam keadaan bersih dan baik, mereka akan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini tidak hanya berpengaruh pada pengalaman mereka saat itu, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia jasa, seperti pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo. Oleh karena itu, keberhasilan pengawasan tidak hanya diukur dari tercapainya standar fasilitas yang baik, tetapi juga dari meningkatnya pandangan positif dan kepuasan penumpang. Pengawasan yang dilakukan secara profesional juga dapat mencegah keluhan dari penumpang.

Besaran Pengaruh Pengawasan Fasilitas oleh Unit *Terminal Service Officer* (TSO) terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y, diketahui bahwasanya nilai koefisien determinasi yakni 0,758. Ini berarti Pengawasan Fasilitas memberikan kontribusi pengaruh sebesar 75,8% terhadap Kepuasan Penumpang. Sisanya 24,2 dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kekuatan hubungan variabel X terhadap Y, berdasarkan perhitungan koefisien korelasi dengan nilai korelasi 0,871.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengawasan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Terbukti dari nilai



signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$ dan nilai t hitung sebesar $17,513 > t$ tabel $1,1660$ yang menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai konstanta sebesar $6,208$, hal ini berarti jika variabel Pengawasan Fasilitas (X) dianggap nol, maka variabel Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar $3,846$. Berdasarkan hasil koefisien determinasi sebesar $0,758$ dengan taraf signifikansi 10% , artinya terdapat hubungan yang besar Pengawasan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pengawasan Fasilitas oleh unit TSO terhadap Kepuasan Penumpang sebesar $75,8\%$ dan sisanya $24,2\%$ dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell (2020). *Research Design Pendekatan Metode Kuantitatif Kualitatif, Kuantitatif, Campuran*. Yogyakarta: Pusat Pelajar.
- Fauziah, S., & Trian, J (2024). Pengaruh Pengawasan fasilitas Oleh Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. 17(1), 158-170.
- Geraldi, J. D. (2024). Pengawasan Unit Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Fasilitas Land Side di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Journal of International Multidisciplinary Research*. 2(7), 290-305.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023, tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Retrieved from <https://infoperaturan.id/peraturan-menteri-perhubungan-nomor-pm-41-tahun-2023/>
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2019). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009>
- Wijoyo, H., Sunarsi, D., Cahyono, Y., & Ariyanto, A. (2021). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Insan Cendekia Mandiri.