

Pengaruh Pelayanan Petugas Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Zakiah

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: zakiahtess@gmail.com

Eny Sri Haryati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Korespondensi Penulis: zakiahtess@gmail.com

Abstract. Yogyakarta International Airport (YIA) is an international airport located in Temon district, Kulon Progo Regency, Special Region of Yogyakarta province. As an aviation service provider company, PT Angkasa Pura I needs to pay attention to the facilities and services in the passenger departure lounge. This research aims to discover the effect of the service of waiting room staff and how much influence it has on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport. This research uses quantitative methods. The data was collected through distributing questionnaires to 100 respondents using the waiting room area of domestic flights on November 1 to December 31, 2022. Data analysis was done by using simple linear regression with the service of the waiting room staff as the independent variable and passenger satisfaction as the dependent variable. The results show that the service of waiting room staff has a significant influence on passenger satisfaction, with a significance value of $T = 16.293 > 1.661$ with a significance value of 0.05. The service of waiting room staff as the independent variable influences passenger satisfaction by 73%. Meanwhile, the other 27% is influenced by other variables outside of this research. It can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is a significant influence of waiting room staff service on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport.

Keywords: Yogyakarta International Airport, Waiting Room, Staff Service, Customer Satisfaction

Abstrak. Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah sebuah Bandar Udara Internasional yang berada di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai perusahaan pelayanan jasa, PT Angkasa Pura I perlu memperhatikan fasilitas dan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini berjenis kuantitatif. Data primer penelitian ini diperoleh dari hasil sebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna ruang tunggu domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada 1 November sampai 31 Desember 2022. Metode analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan variabel independen adalah pelayanan petugas ruang tunggu dan variabel dependen adalah

kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas ruang tunggu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan hasil nilai signifikansi $T = 16,293 > 1,661$ dengan nilai signifikansi 0,05. Variabel pelayanan petugas ruang tunggu berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna jasa sebesar 73%, sedangkan 27% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kata Kunci: Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Ruang Tunggu, Pelayanan Petugas, Kepuasan Pengguna Jasa

LATAR BELAKANG

Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) adalah sebuah Bandar Udara Internasional yang berlokasi di Kapanewon Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar udara ini dibangun dengan ukuran yang besar untuk menggantikan Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas pengguna jasa yang semakin meningkat. Bandar udara ini berdiri di atas tanah seluas 600 hektar dan diperkirakan menghabiskan biaya sebesar 9 triliun. Di bandar udara ini direncanakan akan dibangun terminal seluas 210.000 meter persegi yang bisa menampung 20 juta pengguna jasa per tahun dan hangar seluas 371.125 meter persegi yang bisa menampung pesawat dengan badan lebar seperti B777, B747, dan A380.

Ruang tunggu bandar udara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Sebagai tempat menunggu para pengguna jasa diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa. Ruang tunggu Bandar Udara Internasional Yogyakarta sangat luas dan memiliki pelayanan yang baik dari petugas, tetapi ada beberapa pengguna jasa yang merasa belum puas dan maksimal dengan pelayanan petugas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kasus tersebut menjadi masalah klasik yang banyak ditemukan di bandar udara. Ruang tunggu ini merupakan suatu ruangan tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang berada dalam satu ruangan.

Salah satu bagian dari pelayanan bandar udara yang perlu menjadi perhatian adalah keberadaan fasilitas dan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan, seperti kebersihan

ruang tunggu, kenyamanan kursi, tersedianya akses bebas internet, serta keramahan petugas di ruang tunggu kepada penumpang (Saragih dan Dyahjatmayanti, 2022).

Berdasarkan pengalaman ketika penulis menggunakan jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), sedang menunggu pesawat *take off* di ruang tunggu, ketika padatnya penerbangan di pagi hari yang menyebabkan pengguna jasa merasa tidak nyaman. Salah satu pengguna jasa di ruang tunggu kebingungan dan menanyakan kepada petugas ruang tunggu jam berapa keberangkatan pesawat dari Yogyakarta menuju Pontianak, sedangkan di tiket sudah menuju jam keberangkatan, tetapi ditanggapi dengan tidak seharusnya. Hal tersebut sangat berpengaruh kepada tingkat kepuasan pengguna jasa atau penumpang karena pelayanan yang didapat tidak maksimal. Sehingga menurut peneliti perlu untuk meneliti pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa.

Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan berapa besar pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dengan mendapatkan hasil kepuasan pelanggan, maka hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak bandar udara, baik sebagai basis data dan fakta yang ada di lapangan maupun sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan, utamanya terkait dengan kualitas pelayanan petugas ruang tunggu. Harapannya, pihak bandar udara dapat meningkatkan pelayanan petugas ruang tunggu sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai.

KAJIAN TEORITIS

International Air Transport Association (IATA) menyatakan bandar udara merupakan kawasan yang terletak di daratan atau di perairan yang memiliki batasan-batasan tertentu. Bandar udara memiliki beberapa fungsi, yaitu lokasi pesawat mendarat dan lepas landas, tempat penumpang naik dan turun pesawat, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (Sutarwati dan Dewi, 2016). Di dalam bandara terdapat ruang tunggu yang berfungsi sebagai ruang penumpang menunggu keberangkatan pesawat. Standar Nasional Indonesia diaplikasikan khusus di

dalam lingkungan bandar udara dengan luas terminal penumpang 120m², 240m², dan 600m² (domestik dan internasional) bangunan terminal dibagi dalam 3 kelompok ruangan, yaitu ruang umum untuk pengguna jasa secara umum, ruang steril untuk pengguna yang akan naik pesawat, dan ruang merokok (Fakhrudin, 2021).

Penting bagi pihak pengelola bandara memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dapat memberikan kepuasan kepada pihak penerima layanan (Laksana, 2017). Di bandar udara, para pengguna jasa adalah penumpang umum, penumpang khusus *Very Important Persons/VIP*, *Commercial Important Persons/CIP*, atau bayi, dan penumpang bermasalah yang melanggar izin tinggal atau melakukan kejahatan tertentu (Majid, 2014). Para pengguna jasa tersebut tetap harus dilayani sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandar udara. Adapun hipotesis penelitian ini adalah tidak ada pengaruh antara pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (H₀), dan ada pengaruh antara pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (H_a).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menampilkan angka matematis dan dijelaskan secara naratif (Sugiyono, 2018). Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta pada 1 November sampai 31 Desember 2022. Data yang digunakan merupakan data yang didapat dari kuesioner yang disebar menggunakan *google form* (Yusuf, 2013).

Kuesioner dibuat berdasarkan indikator dari variabel independen (pelayanan petugas ruang tunggu) dan variabel dependen (kepuasan pengguna jasa) kepada 100 sampel. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mendapatkan nilai uji F, uji T dan R² atau koefisien determinasi (Ghozali, 2018). Analisis ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I, dan berapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdiri dari 66 (66%) laki-laki dan 34 (34%) perempuan. Responden memiliki tingkat pendidikan yang beragam, mulai dari 46% menyelesaikan pendidikan SMA/SMK, 8% menyelesaikan pendidikan Diploma, dan 46% menyelesaikan pendidikan S1 maupun S2. Analisis regresi linear sederhana menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) untuk mengetahui F hitung dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji F Hitung

ANOVA ^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	3143.916	1	3143.916	265.459	.000 ^b
	Residual	1160.644	98	11.843		
	Total	4304.560	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan						

Sumber: diolah oleh penulis (2023).

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 265.459 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel pelayanan petugas ruang tunggu (independen) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (dependen).

Uji T dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji T

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.613	4.021		.401	.689
	Pelayanan	.584	.036	.855	16.293	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: diolah oleh penulis (2023).

Berdasarkan tabel di atas dari hasil perhitungan r tabel dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan petugas ruang tunggu (independen) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (dependen) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hal ini terlihat dari signifikansi pelayanan petugas ruang tunggu $0,00 < 0,05$, dan nilai t tabel = 1,661. Maka t hitung $> t$ tabel = 16,293 $>$ 1,661, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu (independen) terhadap kepuasan pengguna jasa (dependen) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara parsial.

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel pelayanan petugas ruang tunggu (independen) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (dependen) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Adapun analisis koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi Model Summary

Model Summary		
<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
.730	.728	3.441
a. Predictors: (Constant), Pelayanan		

Sumber: diolah oleh penulis (2023).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) penelitian ini adalah 0,730. Nilai tersebut berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel pelayanan petugas ruang tunggu (independen) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (dependen) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebesar 73%, sedangkan 27% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti.

Hasil pengujian hipotesis dan uji T (uji parsial) pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai T hitung yang diperoleh $>$ nilai T tabel. Diketahui nilai T hitung adalah 16,293 $>$ nilai T tabel 1,661 artinya terdapat pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Nilai signifikan hasil uji T (uji hipotesis) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan petugas ruang tunggu secara parsial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Pelayanan yang diberikan petugas ruang tunggu kepada pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara besar termasuk dalam kategori baik dalam melayani, tetapi ada juga beberapa petugas ruang tunggu yang kurang baik dalam

melayani pengguna jasa sehingga memberikan kesan yang kurang dalam pelayanan. Hal tersebut harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar pengguna jasa merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu. Jadi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas di area ruang tunggu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa.

Pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta cukup besar. Diketahui bahwa *output model summary* mempunyai nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,730 atau 73%. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebesar 73%, sedangkan 27% kepuasan pengguna jasa berasal dari variabel lain di luar penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai yang dihasilkan dari uji hipotesis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini ditunjukkan dengan nilai yang signifikansi $T = 16,293 > 1,661$ dengan taraf nilai signifikansi 0,05. Besarnya pengaruh variabel pelayanan petugas ruang tunggu terhadap variabel kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 73% dan sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh PT Angkasa Pura I sebagai dasar pertimbangan untuk mempertahankan pelayanan baik yang diberikan petugas ruang tunggu kepada pengguna jasa, kemudian perlunya meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi agar pengguna jasa yang dilayani merasa puas pada pelayanan tersebut dan memberikan kesan yang baik atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan variabel penelitiannya.

PERNYATAAN

Artikel ini merupakan bagian dari skripsi penulis di Program Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

DAFTAR REFERENSI

- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>.
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Laksana, F. (2017). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Majid, S. A. (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Saragih, R. A. N., dan D. Dyahjatmayanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu dan Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183-1194. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2695>.
- Sugiyono, P. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarwati S., dan Dewi, L.A. (2016). Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Counter PT Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Makapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(1),14-24. Diakses dari <https://www.jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/159/135>.
- Yusuf, A M. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Renika Cipta.