

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

Salsa Khoirunnisa¹ & Septiyani Putri Astutik²

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

Email: salsakhoirunnisa@gmail.com¹ & septiyani.putri@sttkd.ac.id²

Abstrak

Pertumbuhan sektor penerbangan di Indonesia sangatlah pesat, salah satu contoh Bandar Udara yang mengalami pertumbuhan adalah bandar udara Adi Soemarmo Surakarta, namun adanya pertumbuhan penumpang mengharuskan PT. Angkasa Pura 1 selaku *operator* melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk penumpang, salah satunya adalah pengembangan fasilitas terminal penumpang Bandara Adi Soemarmo tahun 2021, namun Adanya peningkatan tersebut masih belum diimbangi dengan perbaikan di fasilitas lain sehingga nilai indeks kepuasannya masih belum berada di level yang baik. Penelitian dilakukan untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo pada periode tahun 2021 menggunakan metode kuantitatif melalui *Customer Satisfaction Index*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai CSI Bandar Udara Adi Soemarmo tahun 2021 turun menjadi 4.23 dimana sebelumnya pada tahun 2020 memperoleh 4.75 hal tersebut dipengaruhi oleh nilai variabel aksesibilitas yang masih rendah dengan nilai rata-rata 3.97

Kata Kunci: Indeks kepuasan penumpang, terminal domestik, Bandara Adi Soemarmo

Abstract

The growth of the aviation sector in Indonesia is very highly, one example of an airport that is experiencing growth is the Adi Soemarmo airport in Surakarta, but the growth in passengers requires PT. Angkasa Pura 1 as the operator improves the quality of service for passengers, one of which is the development of the Adi Soemarmo Airport passenger terminal facility in 2021, but this increase has not been matched by improvements in other facilities. The study was conducted to determine the level of passenger satisfaction at the Adi Soemarmo International Airport Domestic Terminal in the period 2021 Customer Satisfaction Index Method. The results showed that the CSI value of Adi Soemarmo Airport in 2021 fell to 4.23 where previously in 2020 it was 4.75, this was influenced by the value of the accessibility variable which was still low with an average value of 3.97

Keywords: Passenger satisfaction index, domestic terminal, Adi Airport Soemarmo



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Menurut BPS pada Tahun 2020 dalam kurun waktu 5 tahun terakhir pertumbuhan penerbangan di Indonesia naik secara positif sampai dengan 56.6%. Hal ini juga didukung oleh kemudahan melakukan pertukaran pembelian tiket dan biaya yang serius antar operator, dan akomodasi check-in, menggunakan sistem berbasis internet. Hal ini membuat pemerintah selaku *regulator* memberlakukan ketepatan untuk mengatur sector penerbangan di Indonesia

agar berjalan secara efektif dan efisien melalui Ketetapan pelayanan dalam penerbangan sipil diatur pada Pasal 219 ayat 1 Peraturan Perundang-undangan Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yang menyatakan bahwa setiap badan usaha terminal udara atau satuan kerja terminal udara wajib menyediakan kantor terminal udara yang memenuhi kebutuhan kesejahteraan dan keamanan aeronautika. Dengan terselenggaranya penatausahaan terminal udara sebagaimana yang diharapkan, unsur-unsur usaha terminal

udara dan satuan kerja terminal udara diharapkan dapat memberikan pelayanan terminal udara yang sesuai dengan kegiatan, sesuai dengan ketercapaian kantor terminal udara dan pengelolaan yang lengkap dan komando atas kepraktisan udara. kantor terminal.

Salah satu bagian terpenting yang harus diperhatikan di dalam fasilitas kegiatan penerbangan di Bandar Udara adalah Fasilitas Terminal Penumpang dan bagian di sekitarnya yang sangat berkaitan langsung dengan pelayanan kebutuhan penumpang. Salah satu Bandar Udara yang mengalami pertumbuhan adalah Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. Menurut General Manager Angkasa Pura 1 Abdullah Usman Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali memiliki terminal keberangkatan baru yang berada di sebelah sisi barat terminal lama dengan menyambung pada stasiun kereta api bandar udara.

Keberangkatan penumpang akan dipindah seluruhnya dari terminal keberangkatan lama ke terminal keberangkatan baru, sedangkan terminal lama akan dijadikan sebagai terminal kedatangan, serta menurut (Laras, 2020) Pada Tahun 2016 terjadi perubahan indeks kepuasan penumpang yang disebabkan oleh keterbatasan kapasitas terminal keberangkatan lama yang ada serta ditandai dengan mengalami penurunan sebesar 0,14 karena pada tahun 2015 mendapat nilai sebesar 4,00 sedangkan pada tahun 2016 sebesar 3,86 setelah itu diadakannya evaluasi agar nilai *customer service index* terus meingkat seperti pada tahun 2014 dan 2015. Kualitas pelayanan sangat penting karena sangat membantu meningkatkan pada nilai *customer service index* itu sendiri, adapun perbandingan data terminal lama dengan data terminal keberangkatan baru dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Terminal Keberangkatan Lama Dan Baru

Terminal Keberangkatan Lama Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali		
Jenis Data	Kapasitas Penumpang	Check In
Keterangan	11.000 per hari	18 unit
Terminal Keberangkatan Baru Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali		
Jenis Data	Kapasitas Penumpang	Check In
Keterangan	22.000 per hari	26 unit

Sumber: Usman, 2019

Mencermati pentingnya fungsi dari sebuah terminal penumpang dengan keadaan rata-rata penumpang pada tiap tahunnya mengalami peningkatan, keadaan ini yang menjadikan faktor pembangunan terminal keberangkatan baru untuk menampung kapasitas penumpang domestik yang mengalami peningkatan, maka perlu diadakan penelitian untuk mengkaji fasilitas di terminal keberangkatan yang baru termasuk juga pada terminal kedatangan. Hal ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan menjadi masukan bagi pengelola bandar udara untuk memastikan bahwa kegiatan operasional bandar udara berjalan dengan lancar dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpang. Maka dari itu pengembangan terminal ini adalah bagian dari peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura 1 dalam menjamin kepuasan penumpang atas ketersediaan fasilitas yang diberikan di terminal baru.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (2015 : 65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) atau lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat *customer satisfaction* berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industry, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan pada konsumen.

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo

Saat ini Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali memiliki terminal baru, Menurut Abdullah Usman General Manajer PT Angkasa Pura I Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali (dalam Ajiyanto, 2019) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali memiliki terminal keberangkatan baru yang berada di sebelah sisi barat terminal lama dengan menyambung pada stasiun kereta api bandar udara. Keberangkatan penumpang akan dipindah seluruhnya dari terminal keberangkatan lama ke terminal keberangkatan baru yang diperkirakan beroperasi pada tahun 2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Borg and Gall dalam Sugiyono (2015:14) mengatakan Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang ada. telah ditetapkan. mengatur. Penelitian ini dilakukan di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo

Boyolali serta berfokus pada penumpang yang ada di *waiting room* dan sekitarnya yang akan berangkat. Dalam pengambilan data primer dilakukan pada bulan oktober disesuaikan pada jam sibuk/ *peak hour*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Boyolali serta Sampel penelitian ini adalah 100 penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Boyolali (responden) dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan kesesuaiannya untuk pengambilan sampel Dalam penelitian ini kriteria responden minimal 1 (satu) kali perjalanan melalui Bandara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, Data primer melalui observasi langsung dan kuesioner Wawancara Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, memberikan pertanyaan-pertanyaan tertutup kepada para responden. Data diolah dengan program Ms. Excel sesuai dengan hasil analisa yang telah ditetapkan sesuai standar Customer Satisfaction Index. Serta untuk data Sekunder Data yang dipakai adalah data yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan kriteria penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yaitu data yang diperoleh bukan dari responden, melainkan dari data beberapa jurnal serta penelitian yang terdahulu.

Instrument dalam penelitian ini adalah Lembar Kuisisioner (Angket). Dimana indicator dalam poin kuisisioner ini diantaranya adalah Aksesibilitas, Area Kerb (*Curbside area*), Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Pelayanan *Check-in*, Area Komersial, Ruang Tunggu, Kedatangan, Fasilitas Pendukung, Kenyamanan Jarak. Teknik Pengumpulan

Data Serta menggunakan metode Dokumentasi dan Kepustakaan.

Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan menghitungnya menggunakan aplikasi Microsoft Excel. *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah pemeriksaan kuantitatif sebagai tingkat *klien* saat ini dalam studi loyalitas konsumen. CSI diharapkan untuk memutuskan tingkat umum loyalitas konsumen dengan mempertimbangkan tingkat signifikansi barang atau kredit administrasi (Pohandry, 2013).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Analisis Data

Tabel 2. Hasil Analisis Data

Jawaban Dari 31 Responden		
No	Indikator (Bidang)	Rata-Rata
1	A. Aksesibilitas	3,97
2	B. Area Kerb (Curbside Area)	4,25
3	C. Pemeriksaan Keamanan Penumpang	4,37
4	D. Pelayanan Check-In	4,33
5	E. Area Komersial	4,40
6	F. Ruang Tunggu/Boarding Lounge	4,46
7	G. Kedatangan	4,14
8	H. Fasilitas Pendukung	4,00
9	I. Kenyamanan Jarak	4,11
Rata-Rata/ CSI Bandar Udara		4,23

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 2 tentang Hasil Analisis Data maka dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dari 100 responden dengan jumlah pertanyaan sebanyak 38 pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis data tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas umum Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali mendapatkan rata-rata sebesar 4,23 termasuk dalam interpretasi kategori "SANGAT PUAS".

Pada penelitian yang sudah dilaksanakan, kami mendapatkan hasil

mengenai analisis pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, dimana dari 38 pertanyaan dan mendapatkan 100 responden, sudah dianalisis dengan menggunakan sistem pengumpulan kuisisioner google form serta dari hasil pengumpulan data dan analisis. Data yang digunakan menggunakan perhitungan di Microsoft Excel dengan menggunakan beberapa rumus untuk seperti Average untuk mendapatkan rata-rata untuk mengolah data dari kuesioner yang telah dibagikan responden dan menggunakan Interpretasi Costumer Satisfaction Index (CSI).

Hasil ini dapat membuktikan bahwa pelayanan dan fasilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dengan hasil dari analisis data tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas umum Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo mendapatkan rata-rata sebesar 4,2 termasuk dalam interpretasi kategori "SANGAT PUAS" dan kedepannya perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Perhitungan Nilai CSI

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali merupakan bandar udara yang memegang peranan penting dalam pergerakan dan pertumbuhan ekonomi, serta merupakan salah satu pintu gerbang utama Indonesia khususnya daerah Jawa Tengah dari dunia Internasional. Berdasarkan tabel Hasil Analisis Data dari 38 pertanyaan dan 100 responden diatas, dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator atau bidang Ruang Tunggu/Boarding Lounge dengan rata-rata jawaban 4.46, untuk tingkat kepuasan "Sangat Puas". Sedangkan untuk indikator atau bidang terendah itu terdapat pada aksesibilitas dengan rata-rata jawaban 3.97, untuk tingkat kepuasannya "Sangat Puas". Dengan hasil

keseluruhan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dari 9 indikator memperoleh rata-rata 4.23 masuk ke kriteria "Sangat Puas".

Pembahasan

Pembahasan antara Nilai CSI Tahun 2020 dengan 2021

Tabel 2. Nilai rata-rata ACI PT. AP I Bandar Udara Adi Soemarmo Tahun 2020

Laporan ACI PT AP 1 Th 2020	Nilai ACI
Tri Wulan I	4,56
Tri Wulan II	4,74
Tri Wulan III	4,83
Tri Wulan IV	4,9
Total	4,7575

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan nilai rata-rata CSI/ACI diatas indeks kepuasan yang ada pada Terminal Domestik sebelum adanya pengembangan fasilitas adalah *Sangat Puas*, hal tersebut dipengaruhi oleh tingginya nilai pada setiap Variabel CSI yang ada dimana nilai tertinggi pada perhitungan tersebut di dominasi pada Variabel Lingkungan Bandara hal tersebut bisa terjadi karena mengacu kepada kebersihan pada setiap fasilitas yang disediakan oleh PT Angkasa Pura 1 dan juga suasana lingkungan Bandara yang sangat memanjakan dan membuat penumpang merasa nyaman dalam melakukan penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Sedangkan untuk Perhitungan nilai rata-rata CSI dengan mayoritas variabel terendah adalah terkait Harga Layanan Fasilitas oleh Tenant perbelanjaan dimana mayoritas penumpang masih merasakan bahwa harga yang ditetapkan oleh setiap tenant perbelanjaan yang ada di lingkungan terminal itu masih sangat terlalu mahal dimana penumpang masih merasa sedikit keberatan terkait kondisi tersebut.

Dari hasil analisa diatas dapat diketahui bahwa nilai CSI pada tahun 2021

setelah adanya perkembangan fasilitas terminal domestik tidak mempengaruhi pertumbuhan nilai indeks kepuasan penumpang dengan sebelum adanya perkembangan fasilitas terminal penumpang domestik hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Belum adanya area kapasitas lahan parkir yang memadai untuk penumpang, secara kapasitas terminal memang meningkat dari 18.000 ke 22.000 penumpang per hari namun menurut observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan mayoritas penumpang menyatakan bahwa area lahan parkir yang disediakan oleh PT Angkasa Pura 1 masih belum cukup, sehingga hal tersebut mempengaruhi indeks kepuasan penumpang. (Variabel Aksesibilitas).
2. Harga produk perbelanjaan oleh tenant yang ada di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo masih tidak wajar oleh para penumpang, sesuai pengamatan di lapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa mayoritas penumpang mengeluhkan terkait penetapan harga produk yang tidak sesuai, sehingga hal tersebut memberatkan para penumpang sendiri. (Variabel Fasilitas Bandara)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden, dapat diketahui tingkat kepuasan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dikatakan berada dikategori sangat puas dengan total Indeks Kepuasan rata-rata 4.23 Dapat disimpulkan maka kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik sangat berpengaruh kepuasan penumpang pada. Kepuasan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data dengan menggunakan

Microsoft Excel, dimana dari analisis tersebut didapatkan nilai sebesar 4,23 maka nilai tersebut dalam kategori “Sangat Puas” dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan lagi demi mencapai kepuasan penumpang secara maksimal. Perbandingan Nilai CSI di Bandara Adi Soemarmo pada tahun 2021 dengan 2020 terjadi penurunan dengan nilai sebelumnya sebesar 4.75 menjadi 4.23 sesuai dengan analisa yang dilakukan oleh peneliti.

Adanya pengembangan fasilitas terminal baru yang ada di Bandar Udara Adi Soemarmo tidak mempengaruhi peningkatan Nilai CSI yang ada pada tahun 2021, secara fasilitas terminal memang

berkembang seperti kapasitas penumpang yang sebelumnya 18.000 penumpang sekarang sudah meningkat menjadi 22.000 penumpang, namun hal tersebut tidak dibarengi dengan adanya perkembangan fasilitas lahan parkir yang memadai sehingga hal tersebut dirasa masih cukup mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, serta harga jual produk perbelanjaan oleh tenant yang ada di terminal penumpang masih tergolong cukup mahal sehingga hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan penumpang pada saat menggunakan layanan penerbangan oleh Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura I (Persero), 2014; Standar Operasional Prosedur Pelayanan.
- Angkasa Pura I, 2015. Aerodrome Manual: Pedoman Pengoperasian Serta Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. PT. Angkasa Pura I, Yogyakarta.
- Daryn, Berlyana. (2020). Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Bandara Internasional Lombok Paya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Prabandani, Laras. (2020) . Pengaruh Pelayanan Terhadap Perubahan Indeks Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Adisumarmo Surakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta
- Triwayudi, Dani. (2020). Fasilitas Ruang Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Domestik serta Kinerja Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.