

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKARAYA

Herlina Dwijayanti¹, Aditya Dewantari²

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

Email: herlina.dwijayanti28@gmail.com

Abstrak

Fasilitas merupakan salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan, dimana fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan/penumpang. Pelanggan akan merasa puas jika fasilitas yang diberikan oleh perusahaan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan kinerja yang di berikan dari perusahaan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang. Dalam penelitian ini memiliki tujuan penelitian diantaranya adalah : 1) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut kota Palangkaraya. 2) Untuk mengetahui besaran pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner secara langsung kepada pengguna jasa di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut kota Palangkaraya. Dibuktikan dengan hasil: 1) Uji T hitung sebesar 2,038 dengan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini mengartikan bahwa terdapat pengaruh positif fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut kota Palangkaraya. 2) Hasil persentase menunjukkan bahwa pengaruh dari pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang adalah sebesar 8%, sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain di luar kinerja.

Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan, Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Abstract

Facilities are one of the measuring tools of a service, where facilities affect customer/passenger satisfaction. Customers will be satisfied if the facilities provided by the company meet the standards that have been set and the performance provided by the company has met the needs and desires of passengers. In this study, the research objectives include: 1) To determine the effect of waiting room facilities on the level of passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya city. 2) To determine the magnitude of the effect of waiting room facilities on the level of passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya. In this study, researchers distributed questionnaires directly to service users at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya. This research uses quantitative research methods and data analysis techniques using Simple Linear Regression Test, T Test, Coefficient of Determination Test, and Descriptive Test. The results showed that there was an effect of waiting room facilities on the level of passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya City. Evidenced by the results: 1) T-test count of 2,038 with a significance value obtained of $0.000 < 0.05$, this means that there is a positive influence of waiting room facilities on the level of passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya city. 2) The percentage results show that the influence of the effect of waiting room facilities on the level of passenger satisfaction is 8%, while the rest is influenced by other factors outside of performance.

Keywords: Waiting Room Facilities, Satisfaction, Tjilik Riwut Airport, Palangkaraya



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

PENDAHULUAN

Adanya terminal baru dengan daya tampung yang cukup banyak, diharapkan pihak PT. Angkasa Pura II selaku pengelola bandara Tjilik Riwut tidak mengalami kesulitan apabila terjadi lonjakan penumpang disaat event-event tertentu. Namun di samping itu juga pengelola bandara wajib membantu pemerintah untuk dapat mengembangkan potensi daerah seperti bidang budaya dan pariwisata sehingga dapat menarik minat wisatawan untuk dapat berkunjung ke kota Palangkaraya terutama seluruh daerah yang ada di Kalimantan Tengah. Dengan demikian maka operasional di bandara Tjilik Riwut harus berjalan dengan optimal sehingga dapat memaksimalkan potensi yang ada.

Fasilitas adalah objek penting untuk menaikkan tingkat kepuasan seperti kenyamanan pelanggan (Purba, 2020). Fasilitas adalah suatu bentuk fisik yang mempunyai fungsi meningkatkan suatu nilai produk atau layanan yang diberikan (Andari, 2017). Fasilitas merupakan salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan, dimana mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena dengan adanya fasilitas, hal tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktifitas dan merasa nyaman (Srijani, 2017). Menurut Tjiptono (2015) beberapa indikator fasilitas yaitu, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya, unsur pendukung.

Kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Tingkat Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau outcome yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk tersebut. tingkat kepuasan pelanggan merupakan perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen (perceived performance atau perceived outcome) dan harapan yang ada (expectation).

Pada bandara Tjilik Riwut Palangkaraya. Fasilitas ruang tunggu yang ada pada saat ini belum dimaksimalkan oleh pihak pengelola bandara sehingga belum dapat dirasakan oleh para penumpang, seperti halnya contoh yaitu televisi atau monitor informasi yang masih banyak yang belum beroperasi dan ukuran dari layar monitor pun dapat terbilang cukup kecil sehingga menyulitkan para calon penumpang pesawat untuk melihat informasi yang ada serta jarak yang cukup jauh mempengaruhi rasa nyaman penumpang ketika berada di dalam bandar udara, tempat para ibu yang ingin memberikan ASI kepada anaknya yang kurang berfungsi dengan baik. Dan juga tempat untuk mengisi daya telepon genggam masih belum memenuhi standar. Jadi dari masalah yang terdapat pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut agar dapat di teliti lebih lanjut sesuai dengan judul diatas yaitu Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya? Seberapa Besar Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut kota Palangkaraya dan untuk mengetahui besaran pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.

METODE PENELITIAN

Cara pengumpulan data menggunakan kuisisioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada

responden untuk di jawab. Analisis Data terdiri dari Uji Instrumen; Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Serta Uji Hipotesis; Analisis Regresi Linear Sederhana; Uji Parsial (Uji T); dan Uji Koefisien Determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 47 Tahun 2002 Pasal 7 ayat 6b menjelaskan bahwa fasilitas keberangkatan merupakan bagian dari fasilitas sisi darat yang ditinjau dari pengoperasiannya sangat erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang yang akan berangkat di suatu terminal bandar udara yang meliputi:

1. Check-in Counter, yakni fasilitas pengurusan tiket berdasarkan jadwal penerbangan masing-masing maskapai.
2. Check-in Area, merupakan area untuk melerakan fasilitas check-in counter.
3. Rambu/Marka Terminal Bandara, merupakan papan informasi yang dapat digunakan penumpang untuk mengetahui informasi perihal jadwal maskapai.
4. Custom Immigration Quarantina (CIQ), merupakan fasilitas quarantina bagi penumpang internasional baik pergi maupun datang ke bandara. CIQ digunakan sebagai mitigasi bencana perihal penyakit.
5. Fasilitas Umum Lainnya, seperti toilet, tempat duduk, dan lain sebagainya.

Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Pengolahan data menggunakan software SPSS 24.0 , maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Telah didapatkan nilai a atau constanta sebesar 22,724.

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$a = 22,724$$

$$b = 0,229$$

$$Y = 22,724 + 0,229X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 22,724 menunjukkan bahwa jika ada kinerja pegawai Avsec (X), maka nilai konstanta berpengaruh terhadap pengamanan (Y) sebesar 22,724
- b. Koefisien regresi variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) sebesar 0,229 menunjukkan setiap peningkatan 1% Fasilitas Ruang Tunggu (X) maka akan meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 0,229. Berdasarkan nilai signifikansi diperoleh hasil sebesar $0,047 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Pada persamaan regresi linear sederhana tersebut koefisien regresi semua variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sehingga apabila variabel independen meningkat maka variabel dependen mengalami peningkatan dan apabila variabel dependen meningkat maka variabel independen juga mengalami peningkatan.

Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang, semakin baik kinerja yang dilakukan maka pengamanan di bandar udara semakin baik, karena

kualitas Fasilitas Ruang Tunggu erat hubungannya dengan Kepuasan Penumpang yang ada pada ruang lingkup bandara, Semua ini biasa dibuktikan dari hasil hipotesisnya dan juga hasil pengisian kuesionernya dari para responden.

Dari data yang diperoleh hasil Uji T diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,038 dengan nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,047 < 0,05$, hal ini mengartikan bahwa terdapat pengaruh positif Fasilitas Ruang Tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Pada uji selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi dengan mendapatkan hasil (R Square) sebesar 0,080, hal ini menunjukkan bahwa 8% kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dipengaruhi oleh variabel kepuasan penumpang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Dampak yang dihasilkan dari Fasilitas Ruang Tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya; berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh positif dan signifikan kepuasan penumpang, semakin baik Fasilitas Ruang Tunggu yang diberikan maka kepuasan penumpang di bandar udara semakin baik untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan penumpang, karena kualitas Fasilitas Ruang Tunggu erat hubungannya dengan kepuasan penumpang. Semua ini biasa dibuktikan dari hasil hipotesisnya dan juga hasil pengisian kuesionernya dari para responden.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh dan telah dibahas di atas sebelumnya tentang pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandar udara tjilik riwut palangkaraya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Fasilitas yang baik akan menjadikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandar udara tjilik riwut palangkaraya. Terbukti dari nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,047 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai konstanta sebesar 22,742, hal ini berarti jika variabel Kinerja (X) dianggap nol, maka variabel pengamanan (Y) adalah sebesar 22,742. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu di bandar udara tjilik riwut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan di bandar udara tjilik riwut palangkaraya sebesar sebesar 8%.

Saran bagi Perusahaan; Fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya dengan signifikan. Pengaruhnya mencapai angka 8%, hal ini diharapkan pihak Pengelola Bandar Udara yaitu angkasa pura II sebagai pengelola Bandar Udara untuk terus meningkatkan fasilitas ruang tunggu. Selain itu pengelola Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya untuk lebih sering mengevaluasi dan mengecek keadaan fasilitas ruang tunggu agar kenyamanan untuk menjamin kepuasan penumpang berjalan dengan baik.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya; peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan pendekatan kualitatif, misalnya meneliti tentang strategi peningkatan fasilitas serta kenyamanan penumpang di bandar udara tjilik riwut palangkaraya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember. 10(1), 97–107.
Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 47 Tahun 2002 Pasal 7 ayat 6b

- Mutiawait. (2021). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (csi) cut. 10(1), 55–63.
- Rosnaini. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sistem Antrian Pada pt. Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk. unit btp tamalanrea.