

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO

<sup>1</sup>Yana Pratiwi, <sup>2</sup>Nuning Agustina Ambarsari

<sup>1), 2)</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

## Abstrak

*Bandar udara dituntut untuk memberikan kenyamanan dan keselamatan penerbangan, dengan fasilitas dan pelayanan yang handal khususnya penyandang disabilitas dengan memberikan pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti dan mudah dilaksanakan. Penumpang berkebutuhan khusus mencakup anak-anak kurang dari 12 tahun, berusia lanjut, perempuan hamil, sakit, penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penyandang disabilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini adalah penumpang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Pengujian data hasil penelitian diuji menggunakan uji statistik menggunakan perhitungan aplikasi IBM SPSS 23. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel X1 Tangibles (1.661), X2 Emphaty (-832), X3 Assurance (1.193), dan X5 Reliability (943) tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) dengan perbandingan t tabel 1.663. Dan variabel X4 Responsiveness (2.340) > t tabel 1.663 bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.*

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Disabilitas, Kepuasan Penumpang, Uji Statistik (Uji T), Bandar Udara Adi Soemarmo.

## Abstract

*Airports are required to provide flight comfort and safety, with reliable facilities and services, especially for persons with disabilities by providing services that are easy to understand, easy to follow and easy to implement. Passengers with special needs include children less than 12 years old, elderly, pregnant women, sick, persons with disabilities. This study aims to determine the effect of service quality for persons with disabilities on passenger satisfaction at the Adi Soemarmo Solo Airport. This study uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires. The respondents of this study were passengers with disabilities at Adi Soemarmo Airport, Solo. Testing the research data was tested using statistical tests using IBM SPSS 23 application calculations. The results of the study indicate that the variables X1 Tangibles (1.661), X2 Empathy (-832), X3 Assurance (1.193), and X5 Reliability (943) have no significant effect on variable Y (passenger satisfaction) with a t-table comparison of 1.663. And the variable X4 Responsiveness (2.340) > t table 1.663 that there is a significant effect on the Y variable (passenger satisfaction) at Adi Soemarmo Airport Solo.*

**Keywords:** Service Quality, Disabilities, Passenger Satisfaction, Statistical Test (T Test), Adi Soemarmo Airport.

## Pendahuluan

Bandar Udara Adi Soemarmo terletak di Solo Jawa Tengah. Kota Solo juga memiliki banyak jenis aktivitas berlibur seperti wisata kuliner, wisata alam serta wisata budaya yang cukup terkenal. Pelayanan penumpang adalah suatu bentuk kegiatan jasa yang dilakukan oleh perusahaan bandar udara kepada penumpang, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penumpang pada area keberangkatan (departure) juga area kedatangan (arrival). Angkasa Pura I sebagai pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo selayaknya menyediakan fasilitas dan pelayanan yang nyaman dan aman di bandara. Demi memenuhi harapan penumpang, pelayanan di bandar udara perlu beberapa tunjangan fasilitas dan pelayanan yang tepat dan khusus yang diberikan kepada penumpang disabilitas dengan standart operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan publik, kepuasan penumpang merupakan faktor paling penting sekaligus tujuan utama bagi perusahaan. Penyandang disabilitas dipersepsikan memiliki kemampuan untuk berperilaku seperti orang lain, namun dengan cara yang berbeda.

---

<sup>1</sup>Email Address : [Yanapратиwi03@gmail.com](mailto:Yanapратиwi03@gmail.com)

Received 16 Oktober 2022, Available Online 30 Desember 2022

Menurut Asyhabuddin (2008). Penumpang berkebutuhan khusus diperbolehkan membawa kursi roda, stroller, alat bantu jalan, dan hewan pemandu yang di daftarkan bagasi secara gratis, Menurut Menteri Perhubungan Republik Indonesia pasal 43 tahun 2015 sedangkan pada pasal 42 ayat 2 tahun 2015 tentang kenyamanan, keamanan, dan optimalisasi layanan, jumlah maksimum penumpang penyandang disabilitas termasuk anak di bawah umur yang tidak didampingi hanya boleh membawa hingga (10%) dari total kapasitas pesawat per penerbangan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan penyandang disabilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo?, Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan penyandang disabilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan penyandang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo terhadap kepuasan penumpang, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan penyandang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo terhadap kepuasan penumpang.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Bandar Udara**

Bandar udara adalah seluruh atau sebagian area darat atau perairan (termasuk bangunan, fasilitas, peralatan) untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat. Menurut Annex 14 (*International Civil Aviation Organization*).

### **Bandar Udara Adi Soemarmo Solo**

Bandara Internasional Adi Soemarmo berada di Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah dan dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero). Maskapai yang beroperasi adalah Garuda Indonesia, *Citilink* Indonesia, *Sriwijaya Air*, *Lion Air*, *Wings Air*, *Batik Air*, *Indonesia Air Asia*, dengan rute penerbangan Jakarta Soekarno Hatta, Halim Perdana Kusuma, Denpasar, Kupang, Bandung, dan Surabaya. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (2011)

### **Pelayanan**

Pelayanan adalah perilaku produsen yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta mendatangkan kepuasan bagi konsumen itu sendiri. Menurut Kotler (2001), jasa pada umumnya merupakan kepuasan orang lain yang dapat dengan mudah memenuhi kebutuhan semua pelanggannya.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan bukan dari sudut pandang penyedia jasa, tetapi dari sudut pandang pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan layanan yang diberikan, serta menilai dan menentukan kualitas layanan, dalam Khusaini (2016). Menurut Parasuraman, et.al. dalam Hardiyati (2010) ada 5 aspek kualitas yaitu Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance.

### **Disabilitas**

Disabilitas atau difabel adalah istilah yang ditujukan untuk penyandang disabilitas atau masalah dengan fungsi tubuh atau strukturnya, Menurut Marjuki (2012).

### **Hak Penyandang Disabilitas**

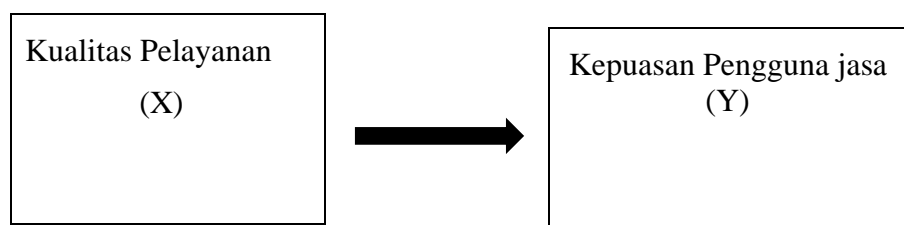
Marjuki (2012) Berpendapat bahwa penyandang disabilitas ketika bepergian, ada tiga kebutuhan: aksesibilitas, transportasi, dan akomodasi. Hak Disabilitas berdasarkan pasal 5 undang-undang Penyandang Disabilitas nomor 8 tahun 2016 dapat didasarkan sebagai: privasi, keadilan dan perlindungan hukum, pendidikan, ketenagakerjaan, kewirausahaan, kesehatan, politik, agama,

olahraga, budaya dan pariwisata, dukungan sosial.

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan kinerja dengan hasil yang anda rasakan setelah menggunakan layanan, dalam Prayogi (2018)

### **Kerangka Berfikir**



**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

### **Metode Penelitian**

#### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Metode kuantitatif adalah data yang berupa data numerik atau kuantitatif yang dievaluasi (*scoring*) menurut Sugiyono (2011).

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang penyandang disabilitas yang merupakan pengguna jasa di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Penelitian ini menerapkan pengambilan *sample Purposive Sampling*, dengan mengambil jumlah responden 85 orang.

#### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode penyebaran kuesioner dan disebar kepada 85 responden. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan aplikasi SPSS 23.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

#### **Uji Instrument**

##### **Uji Validitas**

Uji validasi menunjukkan kisaran di mana alat pengukur dapat mengukur apa yang coba diukur. Menurut Widi E (2011) Validitas adalah indikator bahwa alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang ingin diukur.

##### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji apakah kuesioner tersebut reliabel. Uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau alat pengukur yang konsisten ketika pengukuran yang dilakukan oleh alat pengukur diulang. Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS dengan melakukan uji statistic Alpha Cronbach. Pada uji ini dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach > nilai batas = 0,60 begitupun sebaliknya.

#### **Uji Hipotesis**

##### **Uji Statistik (Uji T)**

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y), menurut Sugiyono (2019). Prosedur uji t adalah sebagai berikut: Hipotesis diuji pada taraf signifikansi ( $\alpha$ )=5%=0,05. Perhitungan uji T akan dilakukan dengan aplikasi SPSS 23.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Instrument

Hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas menggunakan IBM SPSS 23. Dilakukan terhadap 85 responden untuk menguji dan mendapatkan hasil dari penelitian ini. Uji validitas memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel berdasarkan uji signifikansi 0,05. Artinya bahwa item-item diatas valid. Sedangkan uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai alpha cronbach's > nilai batas= 0,60 yang menunjukkan variabel X dan Y adalah valid atau reliabel.

### Uji T

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui adakah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Uji Hipotesis dihitung menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 23.

**Tabel 1. hasil uji t**

Variabel	Uji T	T tabel	Pengaruh
X1 (Tangibles)	1.661	1.663	Hasil uji t < dari t tabel maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X1 terhadap variabel Y
X2 (Emphaty)	-832	1.663	Hasil uji t < dari t tabel maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X2 terhadap variabel Y
X3 (Assurance)	1.193	1.663	Hasil uji t < dari t tabel maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X3 terhadap variabel Y
X4 (Responsiveness)	2.340	1.663	Hasil uji t > dari t tabel maka berpengaruh secara signifikan antara variabel X4 terhadap variabel Y
X5 (Reliability)	943	1.663	Hasil dari uji t < dari t tabel maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X5 terhadap variabel Y

Dari hasil uji hipotesis yang menggunakan uji t dan hasil tabel koefisien menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X1 (tangibles) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini didukung oleh hasil uji t  $1.661 < t$  tabel adalah 1,663 dengan taraf signifikansi 0,05. Artinya hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menggunakan uji t dengan hasil tabel koefisien bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X2 (emphaty) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian  $-832 < \text{nilai } t$  tabel adalah 1,663 dengan taraf signifikansi 0,05. Artinya hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t dan hasil tabel koefisien. Hal ini terlihat dari hasil uji t  $1.193 < \text{nilai } t$  tabel 1,663 dengan taraf signifikansi 0,05. Artinya hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penyandang disabilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan hasil tabel koefisien, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X4 (responsiveness) dan variabel Y (kepuasan penumpang). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t  $2,340 > t$  tabel 1,663 pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya hipotesis

Ho ditolak dan Ha diterima. Hasil ini mempengaruhi kepuasan penumpang bagi penyandang disabilitas.

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X5 (reliability) dan variabel Y (kepuasan penumpang) berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji t dan hasil tabel koefisien. Hal ini didukung oleh hasil uji  $t_{hitung} < t_{tabel}$  adalah 1.663 pada tingkat signifikansi 0,05. Artinya hipotesis Ho diterima dan Ha ditolak. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada penyandang disabilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh antara kualitas pelayanan penyandang disabilitas terhadap kepuasan penumpang, sedangkan jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan penyandang disabilitas terhadap kepuasan penumpang. Besarnya nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1.663. Hasil analisis uji t memberitahukan bahwa: Variabel X1 (Dimensi Tangibles) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, karena nilai uji t 1.661 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.663. Variabel X2 (Dimensi Emphaty) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, karena nilai uji t -832 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.663. Variabel X3 (Dimensi Assurance) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, karena nilai uji t 1.193 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.663. Variabel X4 (Responsiveness) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, karena nilai uji t 2.340 lebih besar dari t tabel sebesar 1.663. Variabel X5 (Dimensi Reliability) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, karena nilai uji t 943 lebih kecil dari t tabel sebesar 1.663. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 variabel tidak berpengaruh yaitu variabel tangibles, emphaty, assurance dan reliability. Dan 1 variabel berpengaruh yaitu variabel responsiveness.

### Daftar Pustaka

- Abdullah, P.M. 2015. *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: aswaja pressindo.
- Agrippina, S., Luizjaya, M., dan kristanti, M. 2020. Kualitas layanan karyawan hotel berbintang. *Jurnal ekonomi*.
- Asyhabuddin. 2008. Difabilitas dan pendidikan . *Pemikiran altenatif pendidikan insania*.
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. 2021. Kota Surakarta Dalam Angka *Surakarta Municipality in Figures*. Surakarta.
- Baiq, S. 2015. Prinsip-prinsip manajemen pengelolaan bandar udara. *Jurnal ilmiah widya*.
- Boby a.m.s., msc, k., & sinabutar, s.t, m.t, d. 2017. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang. *Integritas*.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Fatimah, r. M. 2017. Pengaruh *good corporate governance* terhadap nilai. *Riset manajemen prodi manajemen*.
- Fikri, s., Wiyani, w., dan Agung Suwandaru. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas. *Jurnal bisnis dan manajemen*.
- Gall, m. D. 2010. *Applying educational research: how to read, do, and use research to solve problem of practice*. Usa: pearson education inc.
- Hardiyati, r. 2010. Analisis pengaruh kualitas pelayanan. *Jurnal skripsi*.
- Kanedi, i., utami, f. H., & zulita, l. N. 2017. Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu. *Jurnal unib*.
- Khusaini, a. 2016. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan. *Jurnal ilmu keolahragaan*.
- Kotler, p. 2001. *Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: salemba empat.
- Lestari, Audy. 2017. Kualitas pelayanan untuk penyandang disabilitas di bandar udara huseinsastranegara bandung. *Jurnal skripsi*.
- Marina, d. 2015. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal akuntansi*.
- Marjuki, 2012. Penyandang Cacat Berdasarkan Klasifikasi Internasional Classification of Functioning for Disability and Health (ICF), Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia.
- Oktavia, nurul. 2019. Pengaruh pemberian reward dan punishment terhadap kedisiplinan penerima manfaat di balai besar rehabilitasi sosial penyandang disabilitas fisik (bbrspdf) prof. Dr. Soeharso surakarta. *Jurnal skripsi*.
- Ombudsman. 2018. Fasilitas pelayanan angkutan udara bagi penumpang berkebutuhan khusus. Jakarta.
- Prayogi, g. 2018. Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan. *Ekonomi dan bisnis islam*.
- Purbasari, d. M., & purnamasari, d. L. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal inspirasi bisnis & manajemen*.
- Purnama, m. H., & yuliatwati, e. 2017. Kajian optimalisasi bandar udara internasional adi sumarmo solo melalui peningkatan. *Jurnal perhubungan udara*.

- Ridlwani, z. 2013. Perlindungan. *Jurnal ilmu hukum*.
- Saidani, b., & arifin, s. 2012. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal riset manajemen sains indonesia*.
- Sari, s. N., kumadji, s., & kusumawati, a. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra. *Jurnal administrasi bisnis*.
- Simon, k., utami, c. W., & padmalia, m. 2016. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. *Jurnal management dan start-up bisnis*.
- Sugiyono. 2015. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta*
- Supriyadi. 2016. Community of practitioners : solusi alternatif berbagi. *Jurnal undip*.
- Syaban, r. M., & bunyamin, h. 2015. Pengembangan sistem informasi pengelolaan surat masuk. *Jurnal algoritma*.
- Widi e, r. 2011. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi. *Jurnal kedokteran gigi*.
- Yudiman. 2013. *Konflik sosial dan anarkisme*. Yogyakarta: andi offset.