

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PT. ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

¹Aji Nur Alamsyah,² Desiana Rachmawati

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

Abstrak

Unit Informasi pada bandar udara bertugas untuk menyampaikan informasi mengenai kebandarudaraan kepada penumpang maupun non penumpang, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang PT. Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, Terdiri dari beberapa aspek pelayanan yang akurat, daya tanggap, jaminan, empathy, dan tangible. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan instrumen metode angket atau kuisioner subjek penelitian yang digunakan adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang berjumlah 100 orang. Dalam penelitian ini analisis data dan pengujian hipotesis dikerjakan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS windows release 20.0. Berdasarkan skor yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang didapatkan hasil H_a diterima dan H_o ditolak. dengan koefisien korelasi yang didapat sebesar $21.523 > t$ tabel 1.984 .

Keyword : *PT. Angkasa Pura I, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

The Information Unit at the airport is tasked with conveying information about the airport to passengers and non-passengers. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of information services on passenger satisfaction of PT. Angkasa Pura I at Ahmad Yani Airport Semarang, Consists of several aspects of accurate service, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The method used in this study is a quantitative method using a questionnaire or questionnaire. The research subjects used were 100 passengers at Ahmad Yani International Airport, Semarang. In this study, data analysis and hypothesis testing were carried out using simple linear regression analysis using SPSS windows release 20.0. Based on the scores obtained from the research results indicate that there is a significant influence between the quality of information services on passenger satisfaction at PT. Angkasa Pura I Ahmad Yani International Airport Semarang, H_a is accepted and H_o is rejected, with a correlation coefficient of $21,523 > t$ table $1,984$

Keyword : *PT. Angkasa Pura I, information unit, service user satisfaction.*

Pendahuluan

Bandar udara merupakan tempat perpindahan penumpang, barang dan cargo dari kota satu ke kota lainnya. Bandar udara (Airport) berfungsi sebagai simpul pergerakan penumpang atau barang dari transportasi udara ke transportasi darat lainnya atau sebaliknya. Untuk menunjang terjadinya pencapaian kegiatan transportasi udara yang lancar, dan efisien, maka diperlukan suatu prasarana bandar udara yang terdiri dari airside (sisi udara) dan landside (sisi darat). Fasilitas yang termasuk dalam sisi darat adalah tempat parkir kendaraan, curb side dan terminal.

Pentingnya suatu unit pelayanan yang bertugas dalam menangani pelayanan berita atau informasi kepada penumpang meliputi informasi tentang kedatangan, keberangkatan dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan sampai informasi tentang penemuan dan kehilangan barang bawaan penumpang sdspun tugas yang utama adalah menginformasikan atau pemanggilan kepada penumpang untuk bergegas naik pesawat atau melakukan boarding yang disampaikan oleh petugas informasi bandar udara atau Airport Information Officer (AIO) di Information Desk.

¹Email Address : ajinuralamsyah1@gmail.com

Received 18 Oktober 2022, Available Online 30 Desember 2022

Bandar udara International Ahmad Yani Semarang mempunyai Bagian Informasi yang bertugas untuk menyampaikan informasi melalui alat komunikasi masa *Flight Information display system* yang selalu diperbarui informasinya atau tatap muka langsung kepada penumpang yang membutuhkan informasi atau pengaduan keluhan, Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa oleh sebab itu untuk para petugas dalam penyampainformasi tidak hanya mengutamakan pada penampilan fisik namun harus dapat menjalin komunikasi yang baik antara para penumpang dan pengguna jasa.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Menurut peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (PM 38 Tahun 2015) bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas khusus yang dipergunakan untuk tempat pesawat udara mendarat dan juga lepas landas, tempat naik turunnya para penumpang, tempat bongkar muatnya barang-barang, dan tempat berpindahannya intra dan antarmoda alat transportasi, yang didukung dengan fasilitas-fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya.

Bagian Unit Informasi

Bagian unit Informasi di bandar udara merupakan unit yang bertugas dalam penyampain informasi mengenai kebandarudaraan kepada pengguna jasa atau penumpang. Unit Informasi dalam menyampaikan sebuah informasi melalui alat perantara media maupun bertemu langsung dengan para pengguna jasa bandar udara.

Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur utama yang menghubungkan antara perusahaan juga konsumen dalam kurun waktu yng lama. Kepuasan terdiri dari perasaan senang dan juga kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau produk dengan keinginan pribadi Kotler & Amstrong, (2017).

Pelayanan

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi dan bersifat tak terlihat yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dan karyawan atau perusahaan memberikan solusi untuk memecahkan permasalahan.

Adapun indikator pelayanan, yaitu :

Reability (keandalan) merupakan kecekatan untuk melakukan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan.

Responsiveness (daya tanggap) merupakan rasa untuk menolong dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya.

Emphaty (empati) merupakan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen.

Tangible (kasat mata) merupakan apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan,karyawan serta sarana komunikasi.

Kerangka Berfikir



Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dimana kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan terhadap filsafat *positivisme*. Sugiyono (2018). Metode kuantitatif digunakan untuk mengetahui hasil penelitian dalam menjawab perumusan masalah yang telah ditetapkan untuk diteliti.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini seluruh pengguna jasa atau penumpang yang berada di bandar udara PT. Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Populasi dalam penelitian ini seluruh pengguna jasa atau penumpang yang berada di bandar udara PT. Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Sampel yang digunakan adalah pengguna jasa PT. Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dan berusia 17 tahun keatas dan pernah melakukan interkasi dengan petugas.

Jenis data dan sumber data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan instrumen metode angket atau kuisioner yang digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan bagian unit informasi di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Untuk menghasilkan data yang akurat hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan skala likert.

Terdapat lima pilihan yang diberikan kepada responden untuk di pilih dengan formol diantaranya :

| Jawaban | Skor |
|-----------------------|------|
| Sanangat Tidak Setuju | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Netral | 3 |
| Setuju | 4 |
| Sanangat Setuju | 5 |

Analisis Data

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik yang dipakai seperti uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* versi 20.0 dan Microsoft office excel.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I bandar Udara Ahmad Yani Semarang pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi sederhana, Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang dan meninjau seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Tabel 1 Analisis Regresi Linier Sederhana

| Model | | Coefficients ^a | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|-------|------------|-------------------------------|------------|--------------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients B | Std. Error | | | |
| 1 | (Constant) | 3.937 | 1.189 | | 3.311 | .001 |
| | X | .473 | .022 | .909 | 21.523 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Penelitian diolah (2021)

Hasil dari pengujian didapatkan bahwa Constan (a) 3.937 sedangkan nilai regresi dari Kualitas pelayanan bagian informasi (X) sebesar 0,473 sehingga persamaan regresinya yaitu :

$$Y = a + bx + e$$

$$Y = 3.937 + 0.473X + e$$

Dari persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 3.937 memiliki arti nilai konsisten variabel Kepuasan pengguna jasa (Y) adalah 3.937.

Koefisien regresi (X) sebesar 0,473 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% maka nilai (X) terhadap (Y) bertambah sebesar 0,473 dengan koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat diartikan arah pengaruh variabel (X) dan (Y) adalah positif.

Pada hasil nilai koefisien regresi sebesar 0.473 yang bersifat positif dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan informasi di P.T. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, maka dapat diartikan semakin baiknya pelayanan informasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

pada pengujian determinasi (*R square*) memperoleh nilai sebesar 0,825 atau 82,5% Berarti dapat disimpulkan bahwa sebesar 82.5 % kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi dan masuk kedalam kategori korelasi sangat kuat, sedangkan sisanya sebesar 17,5% dipengaruhi oleh varians variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti pelayanan penanganan bagasi, pelayanan unit Avsec, serta prasarana lain sebagainya.

Kesimpulan

Berdasarkan Hipotesis dan analisis yang dilakukan dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I bandar Udara Ahmad Yani Semarang, semakin baiknya pelayanan informasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Pada hasil uji determinasi (*R square*) memperoleh nilai sebesar 0,825 menandakan bahwa pelayanan informasi mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 82.5% hal tersebut membuktikan bahwa pengaruh pelayanan informasi masuk kedalam kategori korelasi sangat kuat, kemudian sisanya 17.5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

Bagi PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan tetap terus ditingkatkan terus.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek penelitian yang tidak hanya variabel kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang, tetapi variabel lainnya sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta
- Awaludin, I dan Setiawan, M. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, nilai, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan*. *Jurnal aplikasi manajemen*, Desember 2012 Vol. 10 No 4. Hal.1-8.
- Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2018). *Terminal Udara*. (<http://hubud.dephub.go.id/index.php?id/page/detail/100>. Diakses 12 Mei 2020).
- Eko N. (2012). *Peranan Penting Informasi atau Penerangan Dalam Pelayanan Jasa di PT. Angkasa Pura I Bandara Adi Soemarmo Surakarta*
- EN Fatmawati. (2012). *Televisi akan membantu staff informasi atau penerangan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna jasa*. Page 51. perpustakaan. uns.ac.id digilib.66 halaman
- Fang, Yu-Hui, Chao-Min Chiu dan Eric T.G. Wang. (2011). *Understanding Customers Satisfaction and Repurchase Intentions*. *Journal of Internet Research*,21(4),pp.479-503 *Journal of Internet Research*,21(4),pp.479-503

- (https://media.neliti.com/media/publications/254082_cfba3e11.pdfDiakses 12 Mei 2021) peran customer-satisfaction-memediasi-pe-
- Frans, John Hendrik, Harnen Sulistio dan Achmad Wicaksono. 2014. Kajian
- Fatmawati, Eko Nur. (2012). *Peranan Bagian Informasi Atau Penerangan Dalam Pelayanan Jasa Di PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. Jurnal, (Online), (<https://digilib.uns.ac.id>, diakses 25 Mei 2021).
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jasfar, Farida. (2012), *Kepuasan Pelanggan. Bogor. PT. Ghalia Indonesia.*
- Kapasitas, Pelayanan dan Strategi Pengembangan Bandar Udara El Tari Kaupang*. J-PAL Vol 5 No. 2 halaman 44-53.
- Kasmir, (2005). *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Majid, (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada