

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI UPBU KALIMARAU BERAU

¹Oki Ananta Setyawan

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Saat ini pelayanan bandar udara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, dari informasi masih banyak keluhan penumpang pesawat udara yang belum merasakan adanya pelayanan yang maksimal di UPBU Kalimantan sebagai contoh penggunaan fasilitas waiting room yang kurang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Penelitian bertempat di UPBU Kelas 1 Kalimantan Berau dengan populasi penumpang pesawat Garuda Indonesia di UPBU Kalimantan Berau sebanyak 100 orang sebagai sampel. Hasil uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa nilai t table (1,984) < nilai t hitung (15,154) yang artinya ada pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia bandar udara Kalimantan Berau sebesar 70,1% dari hasil nilai R Square dan 29,9% dipengaruhi oleh variable lain. Saran untuk pihak maskapai untuk melakukan pengawasan secara berkelanjutan untuk mengevaluasi dan mengontrol ketersediaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan.

Kata kunci: Bandar Udara, Fasilitas, Ruang Tunggu.

Abstract

Currently, excellent airport services will be a reflection of tourism services, from the information there are still many complaints of aircraft passengers who have not felt the maximum service at UPBU Kalimantan as an example of the use of waiting room facilities that are lacking. The research method used in this study is quantitative. Data collection techniques using questionnaires and documentation. The research took place at the UPBU Class 1 Kalimantan Berau with a population of 100 Indonesian Garuda aircraft passengers at the UPBU Kalimantan Berau as a sample. The results of the research hypothesis test show that the value of t table (1.984) < value of t count (15.154) which means that there is an influence of departure waiting room facilities on passenger satisfaction at Garuda Indonesia airline, Kalimantan airport, Berau, by 70.1% of the results of the R Square value and 29,9% influenced by other variables. Suggestions for the airline to carry out continuous monitoring to evaluate and control the availability of departure lounge facilities.

Keywords: Airport, Facilities, Waiting Room.

Pendahuluan

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandar udara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata-mata, tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata. Berdasarkan dari hasil pantauan dan informasi yang ada, masih banyak keluhan penumpang pesawat udara yang belum merasakan adanya pelayanan yang maksimal di Bandar Udara UBPU Kalimantan Berau Kalimantan Timur. Sebagai contoh jasa penggunaan fasilitas *waiting room* yang kurang. Sehingga para penumpang pesawat udara harus berdiri maupun duduk di lantai karna fasilitas yang kurang memadai. Hal ini menjadikan penumpang pesawat udara pada Bandar Udara UBPU Kalimantan Berau Kalimantan Timur tidak merasakan kepuasan dikarenakan hal tersebut.

¹Email Address : zanan5425@gmail.com

Received 26 Oktober 2023, Available Online 01 Desember 2023

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara merupakan kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Peran Bandar Udara

Menurut PM Perhubungan No PM 69 Tahun 2013 tentang tatanan kebandarudaraan, bandar udara mempunyai peran sebagai berikut ini :

1. Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang digambarkan sebagai lokasi dan wilayah di sekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian
2. Tempat kegiatan alih moda transportasi, dalam bentuk interkoneksi antar moda pada simpul transportasi guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya pendorong dan penunjang kegiatan industri, perdagangan dan pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya, digambarkan sebagai lokasi.
3. Pembuka isolasi daerah, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang dapat membuka daerah terisolir karena kondisi geografis dan/atau karena sulitnya moda transportasi lain. Pengembangan daerah perbatasan, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan tingkat prioritas pengembangan daerah perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di kepulauan dan/atau di daratan. Penanganan bencana, digambarkan dengan lokasi bandar udara yang memperhatikan kemudahan transportasi udara untuk penanganan bencana alam pada wilayah sekitarnya.

Bandar Udara UPBU Kelas 1 Kalimantan Berau

Bandar Udara Kalimantan adalah bandar udara yang terletak di Kecamatan Teluk Bayur, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur dengan koordinat 02°00'12"N dan 117°25'52"E. Nama Kalimantan berasal dari anak sungai yang mengalir di depan terminal bandar udara Kecamatan ini dahulu adalah sebuah kota yang berjaya pada masa lalu dan menjadi pusat industri batu bara yang ditandai dengan hadirnya perusahaan Stenkollen Matschappy Parapattan (SMP). Perusahaan penambangan batu bara milik Belanda yang berdiri pada 1912 itu menandai terbukanya Teluk Bayur bagi para pendatang. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara, yang keberadaannya secara hukum didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai operator berkewajiban melaporkan kegiatan penyelenggaraan bandar udara dan

kegiatan penerbangan di wilayah kerjanya kepada kantor otoritas bandar udara yang melaksanakan fungsi regulator.

Garuda Indonesia

PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk adalah nama maskapai penerbangan nasional yang dimiliki pemerintah Indonesia (BUMN). Garuda adalah nama burung mitos dalam legenda pewayangan. Sejak Juni 2007 maskapai ini, bersama dengan maskapai Indonesia lainnya dilarang menerbangi rute Eropa karena alasan keselamatan, namun larangan ini dicabut dua tahun kemudian tahun 2009. Setahun sebelumnya maskapai ini telah menerima sertifikasi IATA *Operational Safety Audit* (IOSA) dari IATA, yang berarti bahwa Garuda telah memenuhi standar keselamatan penerbangan Internasional. Garuda masuk dalam daftar maskapai bintang empat dari *Skytrax*, yang berarti memiliki kinerja dan pelayanan yang bagus. Tahun 2014 Garuda akan bergabung dengan aliansi penerbangan *SkyTeam*.

Kepuasan Penumpang

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara. Menurut Tjiptono (2014) ada 3 indikator yang dijadikan untuk membetuk dan mengukur kepuasan konsumen/penumpang. Adapun indikator-indikator kepuasan konsumen/penumpang yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan
Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali
Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesediaan Merekomendasi
Kesediaan merekomendasi adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

Ruang Tunggu

Ruang tunggu menurut Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah tunggu penumpang sebelum naik ke pesawat udara. Ruang tunggu memiliki standar kelayakan sesuai PP Nomor 43 Tahun 1993 yaitu memiliki fasilitas pemeriksaan dan administratif (fiskal dan imigrasi) yang dilengkapi dengan beberapa orang personel berlisensi yang setiap saat harus siap dan berada pada tempat tersebut, diharuskan membuat loket 1 (satu) buah yang dapat mengakomodasi pengguna khusus misalnya penumpang yang memakai kursi roda, untuk fasilitas imigrasi jarak antar meja/counter imigrasi minimal 90cm agar dapat digunakan dengan mudah. Selain itu ruang tunggu bandar udara harus memiliki alat bantu pemeriksaan keamanan dan fasilitas ruang tunggu lainnya serta kebersihan fasilitas.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi penumpang maskapai Garuda Indonesia dengan jumlah 100 responden

sebagai sampelnya. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* dan dokumentasi. Pengolahan data Menggunakan *Software SPSS for Windows* pada koefisien deerminasi dan hasil analisis regresi linier sederhana

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data Responden

Dari 100 responden yang menjadi responden penelitian ini sebanyak 57% berjenis kelamin Laki-laki dan 47% berjenis kelamin Perempuan. Berdasarkan pekerjaannya mayoritas didominasi oleh swasta sebanyak 51 orang (51%), mahasiswa sebanyak 28 orang (28%), 13 orang (13%) sebagai pegawai negeri dan sisanya 8 orang (8%) dengan pekerjaan TNI/Polri dengan karakter umur 17-25 tahun sebanyak 28 orang (28%), berusia 26-45 tahun sebanyak 53 orang (53%) dan > 45 tahun sebanyak 19 orang (19%). Penggunaan jasa maskapai 1-2 kali sebanyak 96 orang (96%) 3-5 kali sebanyak 3 orang (3%) dan > 5 kali sebanyak 1 orang (1%).

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji regresi linier sederhana pada penelitian ini bertujuan untuk melihat korelasi antara variabel independen (fasilitas ruang tunggu) dengan variabel dependen (kepuasan penumpang). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS diperoleh nilai konstanta regresi adalah sebesar 1,996 dan nilai koefisien regresi sebesar 1,066, maka diperoleh regresi pada penelitian $Y = 1,996 + 1,066 X + e$.

Koefisien Determinasi

Tabel 1. Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Std. Error of the Estimate
1	,837 ^a	,701	,698	1,14893

Berdasarkan Tabel 1. Tampilan *Output* SPSS Model summary besarnya R^2 adalah 0,701. Hal ini berarti bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau sebesar 70,1 %.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar pengaruh fasilitas keberangkatan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di UPBU Kalimantan Berau dengan pembahasan sebagai berikut :

1. Ketersediaan fasilitas di ruang tunggu selalu berkaitan erat dengan kepuasan penumpang. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji hipotesis penelitian. Diketahui nilai t tabel < nilai t hitung. Dimana $1,984 < 15,154$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau.
2. Nilai R^2 Sebesar 0,701. Hal ini mengandung arti bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan mempengaruhi kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau sebesar 70,1 %. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa 29,9 % kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau dipengaruhi variabel

lain yang tidak diteliti penulis.

Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau. Pengaruh positif fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau mempunyai makna bahwa ketika pihak Bandar Udara menyediakan fasilitas ruang tunggu dengan baik, maka penumpang akan puas dengan ketersediaan fasilitas, tapi sebaliknya jika pihak Bandar Udara tidak menyediakan fasilitas ruang tunggu dengan baik, maka kepuasan penumpang akan menurun.
2. Perlunya fasilitas ruang tunggu keberangkatan mempengaruhi kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau sebesar 70,1 %. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa 29,9 % kepuasan penumpang di maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Kalimantan Berau dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti penulis. Sumbangan pengaruh pelayanan area kedatangan terhadap kepuasan penumpang sebesar 70,1 %.

Saran

Saran untuk maskapai harus melakukan pengawasan secara berkelanjutan untuk mengevaluasi dan mengontrol ketersediaan fasilitas ruang tunggu keberangkatan sehingga secara berkelanjutan pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi penumpang sebagai pengguna jasa dan perlunya penambahan dan penguatan *wifi* dan *charging station* untuk menciptakan kepuasan penumpang secara terus menerus melalui ketersediaan fasilitas yang memberikan nilai tambah.

Daftar Pustaka

- Annex 14 (Aerodrome). Definition of Airport.* Montreal Canada: *International Civil Aviation Organization (ICAO)*.
 H.A.S.Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. PT: Bumi Akasara.
 Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2014). *Metodeologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Dan Kualitatif. Yogyakarta: BPF.
 Kotler, Philip. (2014). *Principle of Marketing*. Edisi ke 15. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
 Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
 Noor Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. 2005. Jakarta : Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 69 Tahun 2013 tentang Tata Negeri Ke Bandara Internasional Nasional. 2013. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
 Sangadji, Zulfian N.S. (2020). *Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Kedatangan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. STTKD, Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara: Yogyakarta.
 Sediawan, R. (2015). Analisis dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan untuk Mengarah pada Kepuasan Konsumen.
 Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
 Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. 2009. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
 Veronika, Maria. (2020). *Pengaruh Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Rahadi Oesman*. STTKD, Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara: Yogyakarta.