

PENGARUH KINERJA PETUGAS TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DALAM PENGAWASAN FASILITAS TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA BANYUWANGI

¹Nadhifah Nur Azizah, ²Syifa Fauziah

¹Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090572@students.sttkd.ac.id

²Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
svifa.fauziah@sttkd.ac.id

Article history:

Received July 3, 2024

Revised July 7, 2024

Accepted July 8, 2024

Abstract

The progress of Angkasa Pura II shows the rapid use and improvement of the airport service business through the addition of various infrastructure improvements and facilities at the airports managed by the company. In addition to providing the facilities needed by its passengers at the airport but also improving the performance of its officers. PT Angkasa Pura has a unit responsible for overseeing facilities at the airport, namely the Terminal Inspection Service (TIS) unit which is authorized to monitor and ensure the smooth operation of airport terminal facilities. The research method was carried out by distributing questionnaires to passengers as subjects. This research is quantitative in nature using purposive sampling technique in distributing questionnaires. Data analysis was carried out by simple linear regression as well as descriptive analysis. For data processing, researchers used SPSS version 27 software. Based on the research results, the regression coefficient value of the Performance variable is 0.631. This indicates that there is a positive influence between performance and passenger satisfaction. In other words, the higher the performance, the higher the level of passenger satisfaction that can be achieved. The t value is 7.921 with a significant value of 0.000 < 0.05. For the coefficient of determination, it was found that the TIS Officer Performance variable had an influence of 39% on the Passenger Satisfaction variable. The results of the descriptive analysis of the performance of TIS officers have an average that shows a high score classification, which means that passenger satisfaction has reached a good standard suitability for supervision of terminal facilities at Banyuwangi International Airport.

Keywords: TIS officer performance, airport facilities, passenger satisfaction.

Pendahuluan

Hayat dkk menjelaskan kemajuan Angkasa Pura II menunjukkan pesatnya penggunaan dan peningkatan bisnis pelayanan kebandarudaraan melalui penambahan berbagai perbaikan infrastruktur dan fasilitas di bandara-bandara yang dikelola perseroan. Sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandara Internasional Banyuwangi, PT Angkasa Pura II selain memberikan fasilitas yang dibutuhkan para penumpangnya di bandara tetapi juga meningkatkan kinerja petugasnya. PT Angkasa Pura mempunyai unit yang bertanggung jawab mengawasi fasilitas yang ada di bandara, yaitu unit *Terminal Inspection Service* (TIS) yang berwenang memantau dan memastikan kelancaran operasional fasilitas terminal bandar udara [1].

Bandar udara perlu dilengkapi dengan layanan jasa yang memadai sesuai standar minimal yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penumpang pesawat dengan memperhatikan tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan bandara. Sejauh mana tingkat layanan jasa bandara bisa memenuhi kebutuhan penumpang pesawat, sangat penting untuk mencapai kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap bandara tersebut, itulah kenapa di setiap bandara ada unit *Terminal Inspection Service* (TIS).

Menurut Jesus dkk dalam pekerjaannya sehari-hari, unit TIS akan memeriksa fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan penumpang. Terdapat beberapa fasilitas yang perlu diawasi setiap hari karena fasilitas tersebut menjadi menunjang pelayanan bandara dan digunakan oleh penumpang

setiap harinya. Jika ada permasalahan akan dipantau dan segera diselesaikan oleh unit TIS. Seperti toilet yang airnya keruh, refill tisu dan toilet yang kotor sehingga menimbulkan bau tidak sedap, suhu udara yang tidak sesuai dengan standart, kurang tersedianya trolley yang ada, dan FIDS (*Flight Information Display System*) yang sering terjadi kendala sehingga kejadian tersebut dapat membuat penumpang tidak nyaman dan sering mendapat teguran langsung dari penumpang. Karena fasilitas tersebut merupakan fasilitas penunjang pelayanan bandar udara, dan digunakan setiap harinya oleh penumpang maka dari itu perlu diawasi setiap hari karena jika ada kendala akan segera ditindak lanjuti dan diperbaiki [2].

Tersedianya fasilitas yang siap pakai akan mempermudah pengguna jasa untuk mendapatkan kenyamanan dan kepuasan. Sebaliknya, apabila fasilitas yang ada dalam keadaan tidak baik atau rusak, kejadian itu akan membuat pengguna jasa merasa tidak puas dan kecewa akan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga akan berdampak buruk bagi perusahaan yang mengelolanya yaitu PT Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Tinjauan Pustaka

Kinerja. Kinerja merujuk pada pencapaian hasil kerja seseorang atau kelompok, yang diukur berdasarkan standart hasil kinerja atau acuan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Pengukuran ini mengacu pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, dan fungsi yang berlaku dalam perusahaan tersebut. Kesimpulan yang bisa didapat ialah kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja yang harus dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Demi mencapai tujuan bersama yang sesuai dengan tanggung jawab tersebut menurut Bangun [3]. Terdapat 5 indikator kinerja yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud): kualitas pelayanan bisa merujuk sarana fisik bandara, fasilitas penunjang lainnya, ruang tunggu, tempat informasi
- b. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan kecekatan petugas dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, serta responsif terhadap kebutuhan calon penggunanya.
- d. *Assurance* (jaminan): keahlian dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan penumpang.
- e. *Emphaty* (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas kepada penumpang.

Terminal Inspection Service (TIS). Menurut Rahimudin dkk *Terminal Inspection Service (TIS)* merujuk pada salah satu unit dari PT. Angkasa Pura II yang memeriksa dan memastikan kebenaran pengoperasian peralatan di terminal bandar udara. Unit TIS ini juga meninjau fasilitas penanganan penumpang di terminal bandara seperti check in area, suhu AC yang tidak sesuai ketentuan, antrian self check-in, x-ray, conveyor belt, FIDS, layanan komputer dan internet wifi yang ada di area terminal, trolley dsb. Pada PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, menjadi tujuan terhadap tugas pemeriksaan fasilitas atau sarana fisik yang ada di bandara tersebut. Petugas TIS melakukan pengecekan fasilitas di area terminal bandara dan dilaksanakan secara rutin setiap hari, melakukan pemeriksaan bertujuan untuk memastikan bahwa fasilitas beroperasi dengan baik dan dalam kondisi yang aman. Saat dipakai oleh penumpang [4].

Fasilitas. Fasilitas kebandarudaraan mencakup segala fasilitas yang digunakan untuk operasional Bandara dan penerbangan, termasuk infrastruktur, peralatan, dan kelengkapan fasilitas Bandar Udara. Standar pelayanan seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Menurut Tjiptono, fasilitas adalah sumber daya fisik yang diperlukan sebelum suatu layanan dapat

ditawarkan kepada penumpang [5].

Kepuasan pelanggan. Suzan dkk menyatakan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berhubungan dengan perkembangan atau keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada calon penumpangnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan calon penumpangnya yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap layanan tersebut [6]. Sedangkan menurut Kotler dkk kepuasan pelanggan adalah bentuk mengekspresikan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan produk atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja atau pelayanan tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa tidak puas [7].

Bandar Udara Banyuwangi. Bandar Udara Internasional Banyuwangi, juga dikenal sebagai Banyuwangi International Airport (IATA: BWX, ICAO: WADY), terletak di Desa Blimbingsari, Kecamatan Blimbingsari, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Bandara ini memiliki landasan pacu sepanjang 2.250 meter, lalu mulai beroperasi pada tanggal 29 Desember 2010. Bandara ini diakui sebagai bandara hijau pertama di Indonesia, menekankan prinsip-prinsip keberlanjutan dan ramah lingkungan dalam operasinya. Terminal ini menekankan konsep ramah lingkungan dengan penggunaan penghawaan udara alami, penanaman tanaman di atap terminal, konservasi air, dan penggunaan sunroof untuk pencahayaan alami di siang hari. Selain itu, terminal baru ini mengadopsi desain ikat kepala khas Suku Osing. Terminal yang dirancang oleh Andra Matin ini diresmikan pada tahun 2017. Sejak tahun 2017, upaya telah dilakukan untuk membuka rute langsung dari Jakarta Soekarno-Hatta ke Banyuwangi. Rute ini pertama kali dioperasikan oleh maskapai NAM Air pada 16 Juni 2017 menggunakan pesawat Boeing 737-500 dengan kapasitas 150 tempat duduk. Peresmian ini dihadiri oleh Menteri Pariwisata Arief Yahya, Presiden Direktur Sriwijaya Group dan Chandra Lie. Kemudian, Garuda Indonesia juga mulai mengoperasikan rute ini pada 8 September 2017 menggunakan pesawat Bombardier CRJ1000 NextGen. Maskapai Citilink kemudian membuka penerbangan untuk rute ini pada 15 Februari 2018, yang awalnya dilayani dua kali sehari dengan Boeing 737-500, dan kemudian beralih ke Airbus A320 pada 9 Agustus 2018.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah Teknik pengambilan sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel [8]. Penelitian menggunakan penyebaran kuisioner yang dilakukan di Bandar Udara Internasional Banyuwangi, dengan analisis deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Seluruh penumpang yang menggunakan fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Banyuwangi menjadi populasinya dan 100 orang di antaranya menjadi sampelnya dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

di mana n adalah ukuran sampel, N adalah ukuran populasi, e adalah taraf kesalahan nilai atau kritis (= 5%). Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{16.486}{1 + 16.486 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{16.486}{1 + 164,86}$$

$$n = \frac{16.486}{165,86}$$

$$= 99,39 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Hasil pengolahan rumus slovin diatas, peneliti memperoleh ukuran sampel sebanyak 100 penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan teknik kuisisioner menggunakan indikator kinerja yang terdiri dari 5 indikator yaitu tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy. Sebagai instrument penelitian ini kuisisioner terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel jika r-hitung lebih besar dari r-tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid., sedangkan pengujian reabilitasnya dilakukan dengan *Alpha Croanbach*. Kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel, Selanjutnya disebarakan untuk diisi oleh responden/ sampel penelitian dan hasilnya diukur dengan skala likert.

Selanjutnya untuk analisis data, digunakan teknik analisis deskriptif pada variabel untuk mendapatkan gambaran tentang nilai mean. Langkah yang dilakukan pada analisis *descriptive* variabel ini adalah menghitung nilai mean variabel, obyek, dan item. Kemudian dilanjutkan dengan membuat kategori nilai mean untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap penerapan kinerja petugas TIS terdadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian. Terdapat 20 item pernyataan dalam kuesioner yang lolos uji validitas, dibuktikan dengan nilai r tabel seluruh pertanyaan lebih besar ($>$) dari nilai r tabel sebesar 0,361. Terkait temuan reliabilitas kuesioner, dapat dikatakan bahwa 10 item tersebut dapat diandalkan dan memenuhi kriteria penggunaan karena nilai *Cronbach's alpha* untuk 10 item tersebut adalah 0,904 (di atas nilai batas 0,60). Kemudian kuesioner diberikan kepada 100 responden yang merupakan pelaku perjalanan yang memanfaatkan fasilitas layanan terminal di Bandara Banyuwangi. Berdasarkan temuan kuesioner, dengan nilai rata-rata variabel sebesar 3,57, yang menunjukkan bahwa persepsi penumpang diterapkan dengan cukup efektif. Hasil dari tingkat persepsi penumpang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator kinerja

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	Mean	Kategori
Tangibles (berwujud)							
X 1.1	Kesigapan petugas memberikan whilechair pada area Check-in kepada penumpang yang membutuhkan	66	29	4	1	3.60	Tinggi
X 1.2	Petugas menyediakan akses layanan informasi yang mudah dijumpai di area terminal	70	28	2	0	3.68	Tinggi
Reability (Kehandalan)							
X 2.1	Kemampuan petugas terminal untuk melayani penumpang di area check-in	61	37	2	0	3.59	Tinggi
X 2.2	Kualitas petugas terminal untuk memenuhi fasilitas penumpang di area gate	56	42	2	0	3.54	Tinggi
Responsiveness (ketanggapan)							
X 3.1	Petugas terminal dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang	61	33	6	0	3.55	Tinggi

X 3.2	Mampu mengatur waktu seefektif mungkin dalam pengawasan oprasional di area terminal	54	40	6	0	3.48	Tinggi
Assurance (Jaminan)							
X 4.1	Petugas bersikap ramah dalam memberikan instruksi terkait pemakaian fasilitas yang ada di area gate	53	45	2	0	3.51	Tinggi
X 4.2	Menggunakan bahasa yang sopan saat menegur penumpang yang memakai fasilitas tidak sesuai dengan prosedur	65	33	2	0	3.63	Tinggi
Emphaty (empati)							
X 5.1	Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani penumpang di area check-in	59	38	3	0	3.56	Tinggi
X 5.2	Petugas Terminal memberikan respon positif setiap pengaduan layanan fasilitas terminal	64	31	5	0	3.59	Tinggi
	Rata – rata Variabel X					3.57	Tinggi

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa 100 responden memberikan penilaian yang baik pada kinerja petugas TIS yang masuk dalam kategori “tinggi” yaitu dengan skor rata-rata (*mean*) sebesar 3,57. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja yang dilakukan oleh petugas TIS pada Bandara Internasional Banyuwangi sangat kompeten dan mampu menjalankan tugasnya dengan sangat baik.

Tabel 2. Indikator kepuasan penumpang

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	Mean	Kategori
Kesesuain Harapan							
Y 1.1	Saya puas dengan ruang tunggu area check-in yg mengusung tema green airport yang nyaman dan bersih	64	33	3	0	3.61	Tinggi
Y 1.2	Saya menggunakan fasilitas yang dimiliki Bandara Banyuwangi dengan nyaman	57	40	3	0	3.54	Tinggi
Y 1.3	Saya puas dengan tersedianya fasilitas pada area gate yang lengkap dan mudah di akses	60	32	8	0	3.52	Tinggi
Y 1.4	Saya puas dengan kebersihan fasilitas yang dimiliki oleh Bandara Internasional Banyuwangi	59	41	0	0	3.59	Tinggi
Minat Berkunjung Kembali							
Y 2.1	Pelayanan yang diberikan petugas terminal sudah baik sehingga penumpang akan menggunakan kembali jasa Bandara Internasional Banyuwangi.	66	32	2	0	3.64	Tinggi
Y 2.2	Ketersediaan fasilitas pelayanan yang ada di Bandara Internasional Banyuwangi membuat berkunjung kembali	64	32	4	0	3.60	Tinggi
Y 2.3	Berkunjung Kembali adalah bentuk kepuasan yang dirasakan oleh penumpang atas kualitas pelayanan pada Bandara Internasional Banyuwangi	62	36	2	0	3.60	Tinggi

Kesediaan Merekomendasikan							
Y 3.1	Saya akan berbagi pengalaman positif tentang menggunakan jasa Bandara Internasional Banyuwangi kepada keluarga atau kerabat	60	36	4	0	3.57	Tinggi
Y 3.2	Kualitas Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan sehingga penumpang akan merekomendasikan jasa Bandara Internasional Banyuwangi kepada keluarga atau kerabat	58	38	4	0	3.54	Tinggi
Y 3.3	Kesediaan merekomendasikan jasa Bandara Internasional Banyuwangi merupakan bentuk kepuasan atas pelayanan yang diberikan	61	38	1	0	3.60	Tinggi
	Rata – rata Variabel Y					3.58	Tinggi

Tabel 2 menunjukkan indikator kepuasan penumpang yang diberikan oleh 100 responden. Berdasarkan tabel ini dapat diketahui bahwa para responden memberikan penilaian yang tinggi pada kinerja petugas TIS terhadap indikator kepuasan penumpang yang masuk dalam kategori “tinggi” yaitu dengan rata-rata variable sebesar 3,58. Hal ini mengidentifikasi bahwa jika dilihat dari segi kepuasan penumpang yaitu responden pengguna fasilitas terminal di Bandar Udara Banyuwangi cukup netral terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Responden pun cukup bersedia untuk merekomendasikan Bandara Banyuwangi kepada keluarga kerabat atau teman. Responden juga merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terminal yang ada, artinya kinerja yang dilakukan oleh petugas TIS sudah membuat responden merasa puas di Bandara Banyuwangi ini.

Tabel 3. Analisis regresi linear sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.317	2.861		4.654	.000
Kinerja petugas TIS	.631	.080	.625	7.921	.000

^a Dependent variable: kepuasan penumpang, Y

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai konstanta (a) diperoleh 13,317 sedangkan nilai kinerja petugas TIS (b, koefisien regresi) diperoleh 0,631, sehingga hasil persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bx \quad (2)$$

$$Y = 13,317 + 0,631 x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- Konstan sebesar 13,317 ini memiliki arti bahwasanya nilai konsisten variabel kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 13,317
- Nilai koefisien regresi kinerja adalah 0,631 artinya jika variabel kinerja (X) meningkat 1% dan constant adalah 0 nol, maka variabel kepuasan meningkat sebesar 0,631. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja petugas TIS berkontribusi positif terhadap kepuasan

Penumpang.

Tabel 4. Uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13.317	2.861		4.654	.000
	Kinerja petugas TIS	.631	.080	.625	7.921	.000

^a Dependent variable: kepuasan penumpang

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 7,921. Artinya, terdapat pengaruh antara kinerja petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam pengawasan fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang Bandara Internasional Banyuwangi. Hasil dari kuesioner yang telah dilakukan, bahwa nilai signifikan dari kinerja X terhadap kepuasan Y adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima bahwa variabel kinerja X secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan Y.

Tabel 5. Hasil koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.390	.384	2.701

^a Predictors: (constant), kinerja petugas TIS

Berdasarkan table 5 diatas dapat diketahui nilai R-square digunakan untuk menilai persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Koefisien ini mengindikasikan seberapa baik model mampu menjelaskan variasi variabel Y. Semakin besar nilai koefisien determinasi (R-squared), semakin besar pula variasi dari variabel Y yang dapat dijelaskan oleh variabel X. . dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kinerja petugas TIS terhadap kepuasan penumpang adalah 39%.

Pembahasan. Pembahasan bertujuan untuk memberikan hasil dan gambaran dari penelitian. Penelitian ini secara khusus akan membahas tentang pengaruh kinerja ketugas (TIS) terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

1. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi variabel Kinerja sebesar 0,631 berarti dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kinerja terhadap petugas kepuasan penumpang bersifat positif. Nilai t 7,921 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti **H1 diterima**. Diketahui nilai R Square yang digunakan untuk memperjelas bentuk persen dari pengaruh variabel X terhadap variabel Y koefisien ini menunjukkan seberapa besar model dalam menjelaskan variasi variabel Y. Semakin besar koefisien determinasi maka akan semakin besar variabel X mempengaruhi variabel Y. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,390, dengan begitu mednjelaskan bahwa variabel Y –kepuasan penumpang– dipengaruhi oleh variabel kinerja petugas TIS X yaitu sebesar 39% dan sisanya 61% dipengaruhi variabel lain di luar dari penelitian ini.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat menunjukkan adanya sejauh mana pengaruh variabel kinerja petugas TIS X terhadap variabel kepuasan penumpang Y, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah 0,390. Ini berarti bahwa variabel kinerja petugas TIS X memberikan pengaruh sebesar 0,390 terhadap variabel kepuasan penumpang Y.
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kinerja petugas TIS X memiliki rata-rata kriteria tinggi dan kepuasan penumpang Y memiliki rata-rata kriteria tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas TIS variabel nya memiliki keterlibatan yang tinggi terhadap kepuasan penumpang, dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas TIS terhadap pengawasan fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Banyuwangi sudah sangat baik dan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik sesuai kepuasan penumpang terhadap kinerja petugas TIS di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil 100 responden untuk menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase 52%, dengan rentang usia paling banyak 20-30 tahun serta responden yang menggunakan Bandara Banyuwangi antara 3 – 5x dengan presentase 58%.

Kesimpulan

Untuk mengetahui pengaruh kinerja petugas TIS terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi dengan menyebarkan kuesioner dan terdapat 100 responden menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kinerja petugas TIS terhadap kepuasan penumpang di bandara Banyuwangi.

1. Berdasarkan hasil uji yang diperoleh, dapat dilihat bahwa kinerja petugas TIS (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Banyuwangi dengan hasil uji yang diperoleh nilai T hitung sebesar 7,921 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Hasil koefisien determinasi R sebesar 0,625 dan R square sebesar 0,390 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja petugas TIS memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandara Banyuwangi sebesar 39% sementara 61% lainnya berasal dari variabel lain yang mempengaruhi diluar penelitian ini.
3. Dari hasil penelitian analisis deskriptif untuk kinerja petugas TIS memiliki kriteria setiap variabelnya tinggi yang artinya variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dalam pengawasan fasilitas terminal oleh petugas TIS sudah baik dan terlaksana di Bandar Udara Internasional Banyuwangi. Artinya jika kinerja petugas TIS dalam pengawasan fasilitas terminal dapat diselesaikan dengan baik maka akan tercipta kepuasan penumpang yang tinggi, untuk itu Bandar Udara Internasional Banyuwangi harus selalu mengevaluasi kinerja petugas TIS dengan sebaik-baiknya agar kepuasan penumpang tetap terjaga.

Daftar Pustaka

- [1] Afifah, Z. H., Nunik, N. 2021. The Effect Of Company Characteristics on Corporate Social Responsibility in PT. Angkasa Pura II. *Diskursus Ilmu Manajemen Stiesa (Dimensia)*, Vol.18 No.1, 41–51.
- [2] Soares De Jesus, G.D.P., Astutik, S.P. 2023. Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Pengawasan Fasilitas Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, Vol.1 No.3, 116–126.
- [3] Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta.
- [4] Rahimudin., Eri S. 2023. Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas Landside Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Mahasiswa*, Vol.5 No.2, 374–386.
- [5] Kementerian Perhubungan. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta.

- [6] Suzan F., Achmad D. 2017. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Alat Kesehatan di UD. Putra Pratama Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat UNTAG 1945 Surabaya*, page: 14-23.
- [7] Armstrong, Kotler 2015, *Marketing Introducing, Twelfth Edition*. Prentice Hall - Person Education, England.
- [8] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.