

ANALISIS PENGARUH FASILITAS PADA TERMINAL 1 TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

¹Annisa Nur Azizah

¹DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Bandar udara disebut dengan airport merupakan tempat sarana yang memiliki peran yang penting dalam dunia penerbangan. Airport memiliki fasilitas-fasilitas yang mendukung guna untuk kelancaran penerbangan. Untuk mewujudkan penyediaan fasilitas bandar udara yang memadai, salah satunya adalah perlu tersedianya fasilitas yang sesuai dengan persyaratan/ketentuan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang terkait pada regulasi Internasional. Maka peneliti menganalisis penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas pada terminal 1 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. Peneliti ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dan dokumentasi. Jumlah sampel yang dikumpulkan sebanyak 50 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji T, dan koefisien determinan. Hasil yang dikumpulkan menunjukkan Regresi variabel pengaruh fasilitas terhadap variabel kepuasan penumpang sebesar 0,181. Koefisien yang didapat bernilai positif, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas (Pengaruh Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang). Variabel pada pengaruh fasilitas memiliki Nilai T hitung 10,904 > T tabel 1,677 dengan nilai Signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (Ho) ditolak, dan (H1) diterima. Berdasarkan koefisien Variabel Pengaruh Fasilitas memberikan kontribusi sebesar 84,4% pada kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Kata kunci : Pengaruh Fasilitas, kepuasan penumpang

Abstract

The airport is called the airport is a place where facilities have an important role in the world of aviation. The airport has facilities that support a smooth flight. To realize the provision of adequate airport facilities, one of which is the need for the availability of facilities in accordance with the requirements/stipulations issued by the Directorate General of Civil Aviation related to international regulations. So the researchers analyzed this study to determine the effect of facilities at terminal 1 on passenger satisfaction at Airport Juanda Surabaya. This researcher uses a quantitative method by distributing questionnaires and documentation. The number of samples collected was 50 respondents. The analysis technique used is validity test, reliability test, simple linear regression, T test, and determinant coefficient. The collected results show the regression of the facility influence variable on the passenger satisfaction variable is 0.181. The coefficient obtained is positive, it can be stated that there is a relationship between the independent variable (Facility Effect) and the dependent variable (Passenger Satisfaction). The variable on the influence of facilities has a calculated T value of 10,904 > T table 1,677 with a significant value of 0.000 < 0.05, it can be concluded that the hypothesis (Ho) is rejected, and (H1) is accepted. Based on the coefficient of the Facility Effect Variable, it contributes 84.4% to passenger satisfaction at Juanda Airport, Surabaya. at Airport Juanda Surabaya.

Keywords: Effect of Facilities, passenger satisfaction

Pendahuluan

Transportasi Udara memiliki berperan cukup penting bagi masyarakat. Dengan adanya Transportasi Udara memudahkan masyarakat yang akan bepergian dengan tujuan tertentu seperti urusan pekerjaan, wisata maupun tujuan pribadi. Dengan harga yang relatif murah, cepat, dan mudah dijangkau masyarakat yang akan ditempuh dengan jarak yang membutuhkan waktu yang lama lebih memilih menggunakan transportasi udara dari pada transportasi lainnya. Masyarakat mampu menilai suatu pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan oleh tingkat tingginya kesadaran masyarakat akan hak untuk mendapatkan kenyamanan. Pembangunan pada sektor perhubungan udara termasuk Bandar Udara harus mengembangkan fasilitas-fasilitas yang memadai. Penyediaan fasilitas-fasilitas di

¹Email Address: Nisaazizah74@gmail.com

Received 16 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

bandar udara diperuntukkan untuk kenyamanan kepuasan, kemudahan bagi pengunjung.

Berbagai permasalahan yang timbul dalam infrastruktur yang ada di bandar udara tentu menjadi perhatian publik. Terlebih apabila fasilitas-fasilitas yang ada di bandara mengalami kerusakan atau kurangnya ketersediaan fasilitas. kurangnya fasilitas seperti kurangnya tempat duduk ruang tunggu kedatangan maupun keberangkatan membuat para penumpang maupun pengunjung mengalami ketidaknyamanan. Maka dari itu, upaya untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas yang memadai, salah satunya adalah memenuhi kebutuhan ketersediaan fasilitas sebagaimana yang tertera pada persyaratan/ketentuan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara terkait pada regulasi Internasional.

Bandar udara disebut dengan airport merupakan tempat sarana yang memiliki peran yang penting dalam dunia penerbangan. Airport memiliki fasilitas-fasilitas yang mendukung guna untuk kelancaran penerbangan. salah satu Bandar Udara yang memiliki fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan penerbangan Bandar Udara Juanda Surabaya.

Bandara Juanda Surabaya memiliki 2 gedung terminal. Terminal 1 seluas 62.701 M^2 dapat menampung 6,5 juta penumpang/tahun, sedangkan terminal 2 seluas 49.500 M^2 yang dapat menampung 6 juta penumpang per-tahun. Total luas tanah keseluruhan Bandar Udara Juanda Surabaya yaitu 477,3 ha. Fasilitas di Bandar Udara Juanda memiliki dua sisi yaitu sisi udara (*Airside*) dan sisi darat (*Landside*).

Sisi udara (*Airside*) yaitu untuk kegiatan lepas landasnya pesawat dan hanya di khususkan untuk penumpang yang akan berpergian tidak diperuntukkan untuk umum. Keamanan dan pengamanan di dalam area *Airside* sangat ketat, guna untuk kelancaran dalam kegiatan lepas landasnya pesawat. Penumpang yang akan memasuki pesawat akan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan yang ketat.

Sisi darat (*Landside*) memiliki fasilitas yang membantu dalam kegiatan penumpang. Banyak sekali fasilitas-fasilitas yang ada di bagian *Landside*. Seperti area parkir kendaraan penumpang, area keluar masuknya penumpang. Setiap Bandara Udara mempunyai tugas untuk mengelola dan mengembangkan fasilitas-fasilitas yang menunjang, supaya penumpang merasakan kenyamanan menggunakan fasilitas tersebut.

Bandar Udara memiliki fasilitas-fasilitas yang penting bagi penumpang. Dengan sarana yang layak, penumpang merasa puas dalam pelayanan sarana. Kepuasan penumpang memiliki tujuan utama dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan mengambil judul “Analisis Pengaruh Fasilitas Pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya”.

Tinjauan Pustaka

Definisi Bandar Udara

Bandar udara yang mengacu pada fasilitas dimana aktivitas penerbangan untuk lepas landas dan mendaratan pesawat udara, pergerakan naik turunnya penumpang, fasilitas untuk bongkar muat barang penumpang, serta bangunan peralatan yang merupakan kelengkapan sarana atau fasilitas di dalam Bandara. Fasilitas bandara besar memiliki operator layanan penerbangan, hanggar, dan terminal, sedangkan bandara kecil hanya memiliki landasan pacu saja.

Menurut PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

Definisi Fasilitas

Fasilitas ialah sarana yang membantu melancarkan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan yang

dilakukan. Fasilitas sebagaimana yang dijelaskan oleh Lupiyoadi (2008) bahwa penampilan, kemampuan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Ada 6 indikator fasilitas, menurut Tjiptono (2014) yaitu :

1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial

Dalam prospek seperti kualitas warna, proporsi dan lainnya perlu ditinjau, digabungkan dan ditingkatkan guna memperoleh respons emosional dan intelektual dari pengguna dan melihatnya.

2. Perencanaan Ruangan

Perencanaan ruangan berarti penataan interior dan arsitektural, seperti tata letak peralatan dan perlengkapan di dalam ruangan, aliran udara. Misalnya, Lokasi ruang tunggu juga perlu diperhatikan. Sementara tata letak perabotan atau peralatan tambahan lainnya juga perlu diperhatikan.

3. Perlengkapan/Perabotan

Perlengkapan berfungsi untuk kenyamanan, untuk menampilkan atau pendukung infrastruktur untuk penggunaan sarana bagi pelanggan yang menggunakannya. Yang dimaksud sarana dalam penelitian ini ialah: kursi, Wifi, Charger elektronik, dll.

4. Tata Cahaya dan Warna

Pencahayaan dan warna ruangan di atur dan di tentukan sesuai kondisi suasana yang diinginkan.

5. Pesan-pesan Yang Disampaikan Secara Grafis.

Bentuk, tata letak, pilihan bentuk fisik, pilihan warna, penerangan, dan bentuk tanda merupakan aspek penting dalam unsur grafis. Pesan yang dapat disampaikan melalui bentuk tanda atau simbol untuk maksud tertentu seperti foto, poster gambar berwarna, tanda penunjuk atau papan informasi (area konsumen).

6. Unsur Pendukung

Sarana penunjang seperti: tempat ibadah, toilet umum, parkir kendaraan, kantin, area mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area sangat luas dan tingkat keamanannya selalu diperhatikan.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen mempunyai indeks sangat penting bagi suatu usaha. Suatu usaha dikatakan berhasil jika konsumen merasa puas terhadap pelayanan, barang yang didapatkan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

Berlandaskan dari pemahaman kepuasan konsumen para ahli disimpulkan bahwa setiap konsumen berhak untuk membandingkan suatu produk yang memenuhi harapan mereka. Apabila pelanggan tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan konsumen merasa tidak puas, sedangkan konsumen mendapatkan barang yang mereka inginkan maka akan puas

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berdaerah di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Sebelah selatan Surabaya berjarak 20 km. Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki code IATA yaitu SUB, dan Code ICAO yaitu WARR. PT. Angkasa Pura I yang beroperasi pada Bandar Udara Juanda Surabaya. Angkasa Pura I dilihat dari pergerakan penumpang dan penerbangan, Bandara Juanda Internasional Surabaya merupakan bandara tersibuk kedua di Indonesia setelah Bandar Udara

Internasional Soekarno-Hatta. Bandar Udara Juanda Surabaya dibuka pada Tahun 1960. Panjang landasan Bandara ini memiliki 3000 meter dengan luas terminal seluas $51.500 m^2$, atau sekitar dua kali lipat dibandingkan terminal lama hanya memiliki luas terminal seluas $28.088 m^2$.

Terminal 1 Bandara Juanda dibuka pada tahun 2006. Terminal 1 terletak di sebelah utara landasan pacu. Terminal ini dibagi menjadi terminal 1A dan 1B. Terminal 1A untuk keberangkatan maskapai Citilink, Batik Air, Sriwijaya Air, NAM Air, Airfast Indonesia, dan untuk keberangkatan umroh. Sedangkan terminal I B untuk keberangkatan Lion Air, Wings Air, Kalstar, Trigana Air, Susi Air, dan Travira Air. Jumlah penumpang pada tahun 2013 yang tiba maupun yang berangkat semakin menambah sehingga terminal menjadi padat. Pada tahun 2013, Kapasitas yang sebenarnya hanya menampung 6 juta penumpang per-tahun menjadi 17 juta per-tahun. Dengan adanya penambahan penumpang yang sangat melonjak, akhirnya pemerintah menetapkan untuk membangun terminal 2.

Sejak 2011 Terminal 2 mulai didirikan. Terminal 2 ini dibentuk dengan tujuan pengurangan kepadatan penumpang pada terminal 1. Terminal 2 ini digunakan sebagai keberangkatan Domestik maskapai Garuda Indonesia, dan Indonesia AirAsia, sedangkan untuk keberangkatan Internasional maskapai Garuda Indonesia, Indonesia AirAsia, Indonesia AirAsia X, Lion Air, AirAsia, Jetstar, Singapore Airlines, Silk Air, Cathay Pacific, China Airlines, dll.

Metode Penelitian

Metode analisis kuantitatif digunakan sebagai metode penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang yang sudah menggunakan fasilitas pada terminal 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan cara probabilitas sampling, dalam penentuan sampel ini dengan cara acak/random. Sampel yang diambil pada penelitian ini sejumlah 50 responden.

Pengumpulan data penelitian yaitu menggunakan teknik angket/kuesioner dan dokumentasi. Dengan menggunakan teknik angket/kuesioner, peneliti mampu memahami dengan pasti variabel-variabel yang diukur untuk mendapati penilaian responden yang pernah memakai fasilitas pada terminal 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya. Sedangkan metode dokumentasi ini, dilakukan dengan cara mengumpulkan foto-foto peneliti selama kegiatan penyebaran kuesioner kepada penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan uji Instrumen dan uji hipotesis. Uji Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan sebagai pengumpulan data atau informasi guna memecahkan permasalahan dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Analisis data kuantitatif pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Data di kumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 18 kuesioner kepada seluruh penumpang pengguna fasilitas pada terminal 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya. Jumlah responden yang di ambil sebanyak 50 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan juga melalui *Google Form*.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 50 responden penumpang pengguna fasilitas pada terminal 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya yang di ketahui jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	28	28%
Perempuan	22	22%
Usia		
15-20 Th	12	12%
21-25 Th	30	30%
26-30 Th	4	4%
>30 Th	4	4%
Pekerjaan		
PNS	7	7%
pegawai swasta	11	11%
Ibu rumah tangga	8	8%
Mahasiswa	24	24%

Dari tabel di atas diketahui bahwa total responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden. Dari 50 responden yang berjenis kelamin laki-laki 28 responden yang memiliki presentase sebanyak 28%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan 22 responden yang mempunyai presentase sebanyak 22%. Dari tabel diatas dapat dinyatakan bahwa, usia dari 50 responden penumpang pengguna fasilitas pada terminal 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya terdiri dari usia 15-20 sebanyak 12 responden dengan presentase sebesar 12%, usia 21-25 sebanyak 30 responden dengan presentase 30%, usia 26-30 sebanyak 4 responden dengan presentase sebesar 4% ,sedangkan usia >30 sebanyak 4 responden dengan presentase sebesar 4%. Sedangkan pekerjaan 50 responden terdapat pekerja sebagai PNS sebanyak 7 responden dengan presentase sebanyak 7%, untuk pegawai swasta sebanyak 11 responden dengan presentase 11%, 8 responden untuk Ibu rumah tangga dengan presentase 8%, sedangkan untuk mahasiswa sebanyak 24 responden dengan presentase 24%.

Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil uji Data Regresi Linier Sederhana

Coefficient				
Variabel	B	Standardized Coefficient Beta	t hitung	Sig
(Constant)	1,500		1.342	0,186
Pengaruh Fasilitas	0,181	0,844	10,904	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Nilai koefisien konstanta (α) sebesar 1,500 mengandung arti bahwa variabel pengaruh fasilitas memiliki nilai sebesar 1,500. sedangkan nilai koefisien variabel bebas (X) sebesar 0,181 yang berarti apabila variabel kepuasan penumpang mengalami kenaikan 1%, maka variabel pengaruh fasilitas akan ikut naik sebesar 0,181. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel bebas (Pengaruh Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang).

Tabel 3. Hasil Uji T**Coefficient**

Variabel	B	Standardized Coefficient Beta	t hitung	Sig
(Constant)	1,500		1.342	0,186
Pengaruh Fasilitas	0,181	0,844	10,904	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Pada tabel diatas menyatakan bahwa T hitung untuk konstanta yaitu 1,500 dan untuk nilai sign pada tabel B adalah 0,186. Berdasarkan perbandingan dari nilai T tabel perhitungan output SPSS di ketahui bahwa nilai T hitung sebesar 10,904. Nilai T hitung $10,904 > T$ tabel 1,677 dengan nilai Signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_0) ditolak, dan (H_1) diterima. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Analisis Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary**

Model	R	R.Square	Adjusted R Square	Sig.F Change
1	0,844	0,712	0,706	1,225

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa besar nilai hubungan R sebesar 0,844 yang artinya bahwa variabel Pengaruh Fasilitas yang memberikan kontribusi sebesar 84,4%, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh fasilitas dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki hubungan yang kuat.

Kesimpulan

Berlandaskan hasil observasi pengkajian diatas, maka disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh signifikan antara Variabel X (Pengaruh Fasilitas) dengan Variabel Y (Kepuasan Penumpang), hal tersebut dapat di buktikan melalui olah data SPSS nilai T hitung hitung $10,904 > T$ tabel 2,010 dengan nilai Signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y sehingga hipotesis (H_0) ditolak, sebaliknya (H_1) diterima. Dan Variabel Pengaruh Fasilitas memberikan kostribusi sebesar 84,4% pada kepuasan penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. Maka dapat di simpulkan bahwa pengaruh kepuasan penumpang terhadap fasilitas pada terminal 1 di Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki pengaruh yang besar.

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka terdapat beberapa saran pada penelitian ini antara lain:

1. Pihak Bandar Udara Juanda diharapkan terus meningkatkan perbaikan fasilitas-fasilitas untuk kenyamanan dan kepuasan penumpang. Fasilitas yang memiliki kekurangan atau kurang layak segera di perbaiki. Kenyamanan penumpang adalah hal utama yang akan memberikan citra baik terhadap penyediaan fasilitas di Bandar Udara Juanda Surabaya.
2. Bagi peneliti seterusnya diharapkan untuk memperbanyak data lebih luas. Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi, dan sebagai rujukan penelitian selanjutnya. Peneliti sebaiknya memperbanyak lagi mencari dari penelitian-penelitian terdahulu agar dapat memperbanyak informasi dan wawasan bagi penulis.

Daftar Pustaka

- Subekti, Sitti. Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 2018, 29.2: 277-288
- Wulan Sari, Febilita. Ketentuan Annex XIV Konvensi Chicago 1944 Mengenai Standar Internasional Bandar Udara Bagi Keselamatan Penerbangan dan Implementasinya dalam Hukum Udara Nasional. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 2016, 14.2.
- Dewandi, Dewandi; Kasih, Yulizar; Cholid, Idham. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emilia Palembang
- Darus, Muhammad Dhio; Mahalli, Kasyful. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2015, 3.6: 14857
- Rahsel, Yoeyong. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Pusat Universitas Padjadjaran Bandung (Studi Pada Bagian Administrasi Umum UNPAD). *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2016, 2.02: 208-220.
- Mulyono. 9 Des 2019. Analisis Regresi Linier Sederhana. Diakses dari <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>