

PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS *LAND SIDE* (SISI DARAT) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA MOZES KILANGIN TIMIKA

¹Patricia Juwynda Kondorura

¹D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Hasil dari penelitian penulis berniat untuk melihat suatu pengaruh dari variabel fasilitas land side (sisi darat) terhadap kepuasan penumpang di Bandara Udara Mozes Kilangin Timika. Fasilitas land side memiliki kaitan kuat dengan sistem perpindahan benda serta pelanggan dibagian bandara udara. Kepuasan penumpang membahas mengenai puas ataupun ketidakpuasan yakni menimbulkan rasa kecewa ataupun senang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berisikan angka-angka. Teknik sampel yang diperoleh dalam pengkajian ini yaitu non-probability sampling. Berdasarkan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Cara menganalisis data yakni dengan memakai uji reliabilitas, validitas, uji regresi linear sederhana, uji parsial, serta uji determinasi (R Square). Berdasarkan data hasil pengujian dengan bantuan SPSS 25 didapatkan hasil penelitian uji regresi linear sederhana pada tabel anova diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$ yakni terdapat pengaruh dari variabel fasilitas sisi darat terhadap kepuasan penumpang. Pada uji koefisien determinasi ditabel model summary hasil R Square menunjukkan 0,485 yang berarti dari hasil tersebut variabel fasilitas land side (sisi darat) mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 48,5%.

Kata Kunci : Fasilitas Land Side (Sisi Darat), Kepuasan Penumpang

Abstract

The results of this study are intended to examine the effect of variable land side facilities (land side) on passenger satisfaction at Mozes Kilangin Airport Timika. Land side facilities have a strong relationship with the object movement system and customers in the airport section. Passenger satisfaction discusses satisfaction or dissatisfaction, namely causing a feeling of disappointment or pleasure. This research is a quantitative research containing numbers. The sampling technique obtained in this study is non-probability sampling. Based on the predetermined sample selection criteria, the number of samples obtained is 100 respondents. How to analyze the data by using the reliability test, validity, simple linear regression test, partial test, and test of determination (R Square). Based on the test results data with the help of SPSS 25, the results of the simple linear regression test in the ANOVA table obtained a significance of $0.000 < 0.05$, i.e. there is an influence of the land side facility variable on passenger satisfaction. In the coefficient of determination test in the summary model, the results of R Square show 0.485, which means that from these results, the land side facility variable affects passenger satisfaction by 48.5%.

Keywords : Land Side Facilities, Passenger Satisfaction

Pendahuluan

Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan dengan kesan nusantara yang disatukan oleh area perairan serta udara terhadap hak-hak, batas-batas juga kedaulatan yang ditetapkan Undang-Undang. Penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat. Bandar udara merupakan sebuah tempat yang menjadi simpul dari sistem transportasi udara yang berperan penting dalam melakukan suatu perjalanan dengan menggunakan pesawat terbang.

¹Email Address : 180609239@students.sttkd.ac.id

Received 30 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

Bandar Udara Mozes Kilangin Timika merupakan bandara yang letaknya di kota Timika, Kabupaten Mimika, provinsi Papua. Bandara ini disahkan pada tanggal 18 Juli tahun 2008. Oleh karena itu, untuk memberikan kepuasan kepada penumpang melalui jasa transportasi udara, maka perlu memperhatikan ketersediaan fasilitas secara maksimal di bandara. Fasilitas merupakan sarana ataupun alat yang diberikan oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan setiap orang. Dengan adanya fasilitas dapat mempermudah dan melancarkan pekerjaan yang dilakukan.

Kepuasan berarti suatu perasaan bahagia alias senang bahkan perasaan sedih tiap orang yang timbul setelah membandingkan suatu barang (product) maupun jasa terhadap sesuatu yang telah usai ada pada tanggapan tiap orang terhadap apa yang telah diterima. Apabila klien diduga telah puas dengan produk atau jasa yang didapatkan dari perusahaan maka kemungkinannya klien ini akan menjadi pelanggan yang menggunakan produk maupun jasa dengan jangka waktu lama. Pada penelitian ini akan dibahas mengenai kondisi fasilitas sisi darat (land side) yang terdapat di Bandar Udara Mozes Kilangin.

Bandar Udara Mozes Kilangin Timika terus mengembangkan fasilitas yang ada di bandara karena suatu fasilitas di Bandara memiliki unsur penting mengenai taraf kepuasan terhadap pemakai sarana yang tersedia di Bandara. Sarana yang lengkap serta memadai membuat perasaan para pelanggan menjadi puas terhadap jasa dari perusahaan. Dengan tersedianya sarana fasilitas yang cukup memadai dapat menarik minat calon penumpang agar bisa terus memakai jasa perusahaan dikemudian hari. Berkaitan dari permasalahan pada latar belakang yang telah dibahas diatas, penulis pun tertarik melaksanakan suatu pengkajian yang berjudul “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Land Side (Sisi Darat) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika”

Kajian Pustaka

Bandar Udara

Bandar udara ialah suatu bagian di lapangan udara yang meliputi peralatan dan bangunan yang menjadi pelengkap minimal angkutan udara untuk masyarakat agar bisa terjamin ketersediaan fasilitasnya. Fungsi bandar udara yang lain ialah Sebagai tempat penanganan suatu keadaan bencana biasanya diilustrasikan dengan area bandara yang memperlihatkan kemudahan dari transportasi udara demi penindakan bencana alam terhadap wilayah sekitar dan untuk menjadi tempat pengisian bahan bakar pesawat (refuelling), sebagai pemeliharaan pesawat udara (maintenance), serta pemeriksaan keadaan pesawat pra penerbangan. Bandar Udara terdiri dari dua bagian yaitu sisi udara (air side) yakni: runway, apron juga taxiway. Kemudian bagian sisi darat (land side) yakni: curb, terminal serta tempat parkir kendaraan.

Fasilitas Bandar Udara Sisi Darat (Land Side)

Fasilitas sisi darat sangat terkait erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Bagian dari fasilitas sisi darat meliputi terminal penumpang, terminal barang (kargo), bangunan operasi, fasilitas penunjang bandar udara. Fasilitas sisi darat yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu fasilitas bangunan terminal penumpang meliputi:

1) Terminal Bandara

Suatu bangunan yang terletak di bandara bagi penumpang untuk berpindah tempat antar satu tempat dengan yang lainnya. Bandara udara mempunyai dua bagian terminal yaitu terminal kedatangan (arrival terminal) dengan terminal kedatangan (departure terminal).

2) Curb

Curb ialah area di bandara untuk penumpang yang memiliki fungsi naik turun dari dan kendaraan didarat menuju bangunan terminal dalam bandara udara.

3) Tempat Parkir Kendaraan (*Parking Stand Area*)

Parkir kendaraan digunakan untuk memarkir kendaraan para penumpang maupun para pengantar atau penjemput di bandar udara, termasuk juga dengan taksi.

Fasilitas Sisi Darat di Bandar Udara Mozes Kilangin

Fasilitas sisi darat yang ada di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika yaitu: terminal penumpang, curb, dan tempat parkir kendaraan penumpang. Terminal merupakan area di bandar udara yang digunakan sebagai penghubung antara transportasi darat dan transportasi udara. Fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Mozes Kilangin meliputi fasilitas keberangkatan seperti: *X-ray*, *check in counter*, *check in area* dan *thermometer thermal hikvision*.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sebagai penyokong utama penghubung perusahaan dengan konsumen dalam jangka waktu panjang. Kepuasan penumpang ialah perpaduan kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang, dimana kualitas yang diharapkan sang penumpang/pelanggan tidak sesuai dengan yang dibayangkan maka akan muncul rasa ketidakpuasan.

Metode Penelitian

Jenis pada penelitian pengaruh ketersediaan fasilitas land side (sisi darat) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika yaitu penelitian secara kuantitatif. Populasi dari penelitian yaitu seluruh penumpang di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara online. Teknik analisis data yang digunakan yaitu: uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji t (parsial), dan uji koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan melalui aplikasi SPSS 25 dengan melihat hasil dari tabel analisis korelasi. Apabila hasil signifikansi kurang dari 0,05 maka item dinyatakan valid, sebaliknya jika hasil signifikansi lebih dari 0,05 item dinyatakan tidak valid. Karena hasil yang didapatkan pada penelitian ini dibawah 0,05 sehingga semua item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian dari reliabilitas berfungsi menafsirkan kuisisioner berupa indikator tiap variabel. Apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,600$ maka kuisisioner atau angket dikatakan reliabel. Tetapi jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,600$ maka kuisisioner atau angket tidak reliabel. Pada uji reliabilitas ini, variabel fasilitas land side (sisi darat) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,836 yang artinya reliabel. Dan pada variabel kepuasan penumpang diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,721 yang berarti reliabel.

Uji Regresi Linear Sederhana

Diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,485. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Fasilitas Sisi Darat) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang) sebesar 48,5%. Yang menyatakan ikatan kedua variabel ialah sedang.

Uji T (Parsial)

Diperoleh nilai signifikan dari *Coefficients^a* bahwa nilai variabel fasilitas sisi darat (X) yaitu 0,000. Karena nilai signifikan $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a dapat diterima kemudian H_0 ditolak.

Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini penulis merangkum keseluruhan penjelasan dari penelitian beberapa jenis ciri-ciri para responden. Dari hasil kuesioner telah diteliti karakteristik responden berdasarkan usia dengan presentase terbesar yaitu responden dengan tingkat usia 21-30 tahun berjumlah 56 orang alias 56% total keseluruhannya. Karakteristik dari jenis kelamin paling banyak yaitu berjenis kelamin perempuan yakni ada 59 orang alias 59%. Responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan presentase terbesar yaitu berpendidikan terakhir SMA/ sederajat yakni ada 64 orang alias 64%. Hal ini dapat diperkuat berdasarkan status pekerjaan yang didominasi oleh para pelajar sebanyak 57 orang atau 57%.

Adapun tujuan dalam penelitian yakni meninjau apakah fasilitas sisi darat memiliki pengaruh dengan kepuasan penumpang. Berdasarkan analisis data yang telah diuji menggunakan aplikasi SPSS 25. Maka diperoleh hasil bahwa fasilitas sisi darat (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika. Beralaskan pengujian regresi linear sederhana di tabel anova diperoleh sig. $0,000 < 0,05$ yakni terdapat pengaruh dari variabel fasilitas sisi darat (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Tujuan lain dalam penelitian ini yaitu agar dapat melihat berapa besarkah pengaruh dari fasilitas sisi darat dengan kepuasan penumpang sehingga dilakukan pengujian koefisien determinasi ditabel model summary. Sehingga hasil dari R square menunjukkan 0,485 alias 48,5%. Maka diartikan yakni variabel fasilitas sisi darat (X) memengaruhi kepuasan penumpang (Y) sebesar 48,5%.

Kesimpulan

Sesuai hasil dari penelitian serta pembahasan bab sebelumnya, maka penyimpulan yang bisa ditentukan dari hipotesis serta rumusan masalah di bab lima ini yaitu:

1. Analisis uji regresi linear sederhana pada pembahasan bab sebelumnya di tabel unstandardized didapatkan hasil signifikansi yaitu 0,000 berarti nilai signifikansi uji T (Parsial) ini $< 0,05$. Berdasarkan perolehan nilai signifikan tersebut maka dapat ditarik kesimpulannya bahwa variabel fasilitas sisi darat (land side) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y). Hal ini berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para responden (penumpang) Bandar Udara Mozes Kilangin.
2. Pada bagian di tabel model summary mengenai hasil uji regresi linear sederhana, variabel fasilitas sisi darat (X) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki pengaruh sebesar 48,5% dengan interpretasi koefisien korelasi sedang.

Saran

Sesuai hasil kesimpulan, penelitian serta hasil pembahasan yang telah di jelaskan serta dilakukan maka terdapat beberapa masukan yang peneliti simpulkan yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis bahwa fasilitas land side (sisi darat) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maka diharapkan agar mempertahankan fasilitas-fasilitas land side (sisi darat) yang sudah ada agar kepuasan penumpang tetap terjaga. Kemudian bagi perusahaan agar bisa memberikan satu ruangan khusus untuk informasi. Tujuannya agar para petugas yang akan memberikan informasi kepada para pengguna Bandar Udara Mozes Kilangin Timika bisa disampaikan secara santun

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Penulis sendiri menyadari bahwa masih terdapat berbagai hal yang belum sempat menjadi fokus pembahasan untuk penelitian ini. Yang mana aspek-aspek tersebut dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya. Aspek-aspek tersebut antara lain : fasilitas *land side* (sisi darat) pada terminal kargo,

fasilitas *land side* (sisi darat) pada bagian terminal kedatangan, dan fasilitas *air side* (sisi udara) di Bandar Udara Mozes Kilangin Timika.

Daftar Pustaka

Kotler, dan Gary Armstrong (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi kesembilan. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata Negeri Ke Bandara Nasional.