

PENGARUH PENGAWASAN FASILITAS OLEH *TERMINAL SERVICE OFFICER* (TSO) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

^{1,*} Syifa Fauziah, ² Julius Trian

^{1,*} *Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
syifa.fauziah@sttkd.ac.id*

²⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
juliusiyan@gmail.com*

Article history:

Received July 10, 2024

Revised July 16, 2024

Accepted July 16, 2024

Abstract

Passenger satisfaction is a condition that passengers feel after experiencing a performance of the service and comparing the services that passengers want according to and can be fulfilled through these services. terminal service officer (TSO) is a key aspect in smooth operations because it has the task of supervising facilities related to passenger services. This research uses quantitative methods with data collection techniques using questionnaires. The results in this study indicate that there is an influence between the supervision variable on the passenger satisfaction variable which is indicated by a Sig value of 0.000 in the T-test. The magnitude of the influence of supervision on passenger satisfaction is indicated by the coefficient of determination from domestic passengers amounting to 65.6% and international passengers amounting to 42.9%. Both having an average that is categorized as high or very high means that the supervision variable affects the passenger satisfaction variable in the descriptive test.

Keywords: passenger satisfaction, supervising, terminal service officer

Pendahuluan

Di masa modern, industri penerbangan memainkan peran penting dalam banyak aspek kehidupan suatu negara karena memfasilitasi mobilitas sosial. Merupakan tanggung jawab pemerintah untuk mendorong transportasi udara yang berkelanjutan guna meningkatkan perekonomian lokal dan meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang mendukungnya, yang semuanya akan bermanfaat bagi pelanggan bandara. Salah satu bandara tersibuk di Indonesia adalah Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang terletak di pulau Bali dan berfungsi sebagai pintu masuk utama wisatawan dari seluruh dunia.

General manager Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Handy Heryudithiawan mengatakan bahwa terjadi peningkatan penumpang pada bulan September 2023. I Gusti Ngurah Rai melayani 1,91 juta penumpang yang terdiri atas 831.613 penumpang domestik dan 1,08 juta penumpang internasional [1]. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai juga termasuk dalam daftar bandar udara terburuk di dunia. Hasil ini didapat dari survei Airhelp ditahun 2023 menggunakan kriteria penilaian ketepatan waktu keberangkatan, kepuasan penumpang, fasilitas, dan kesediaan toko yang diperoleh mengantarkannya pada peringkat 189 di dunia [2].

Dalam hal ini, *terminal service officer* (TSO) sangat penting untuk efisiensi pengoperasian area terminal di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. TSO bertugas mengawasi dan memeriksa fasilitas pelayanan penumpang setiap hari untuk memastikan kejadian seperti *flight information display system* (FIDS) yang rusak tidak terulang kembali, troli yang tidak ditata dengan baik dan sembarangan, mesin timbang check-in yang rusak, dan pintu toilet yang rusak menyebabkan beberapa pelanggan terjebak. Masalah ini dapat menyebabkan penundaan dan menurunkan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang ditawarkan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dapat ditentukan oleh seberapa baik penataan area terminal.

Tujuan penelitian ini untuk menguji apakah pengawasan fasilitas oleh TSO memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang domestik dan internasional atau tidak. Hasilnya diharapkan dapat

mengetahui apakah fasilitas di terminal penumpang Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai termasuk dinilai buruk atau tidak seperti yang dipublikasikan oleh Airhelp tahun 2023.

Tinjauan Pustaka

Pengawasan. Pengawasan mencakup segala tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana, peraturan, dan pedoman yang telah ditetapkan.[3] Menurut Manulang [4] dalam Rompas, et al [5] pengawasan terdiri dari tiga indikator yaitu:

- a. Penetapan standar kerja, merupakan perilaku atau hasil minimum yang diharapkan.
- b. Penilaian pekerjaan, merupakan sistem yang digunakan untuk menilai suatu kinerja.
- c. Mengoreksi pekerjaan, merupakan tindakan perbaikan jika ada sesuatu yang menyimpang pada standar yang di terapkan.

Kepuasan penumpang. Dalam Firmansyah dan Sari [6], menurut Kotler [7] kepuasan penumpang diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) produk yang diharapkan. Sedangkan menurut Kotler (2014) dalam Candrianto [8] terdapat beberapa indikator kepuasan penumpang yaitu:

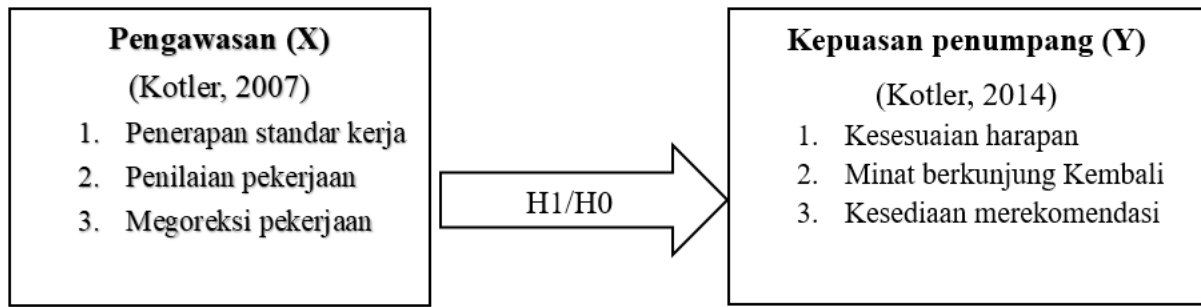
- a. Kesesuaian harapan, konsistensi antara kinerja layanan yang diinginkan dan aktual yaitu layanan dan fasilitas pendukung yang diperoleh dan diperoleh pelanggan yang memenuhi atau melampaui harapan mereka dikenal sebagai kesesuaian harapan.
- b. Minat berkunjung kembali, keinginan pelanggan untuk mengunjungi kembali atau membeli kembali suatu barang atau jasa disebut dengan minat untuk kembali. Misalnya, pelanggan mungkin tertarik untuk kembali lagi jika staf memberikan layanan terbaik yang memenuhi harapan mereka dan jika fasilitas pendukung yang diperlukan ditawarkan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, kesiapan pelanggan untuk menyarankan barang dan jasa yang diperolehnya kepada teman, keluarga, dan kerabat lainnya. Misalnya, mereka mungkin menyarankan teman, keluarga, dan kerabat untuk menggunakan barang dan jasa perusahaan karena kualitas layanannya tinggi dan fasilitasnya sangat baik.

Terminal service officer (TSO). Berdasarkan *standard operating procedure (SOP) airport service information system (ASIS) PT Angkasa Pura I (Persero) unit terminal operation service (TOS)* merupakan unit kerja yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan/inspeksi terhadap seluruh fasilitas penunjang operasional di area sisi darat (*land side*) bandar udara yang mencakup terminal bandar udara, trotar (*crub*), area paker (*parking area*) dan gedung terminal yang telah disediakan oleh pengelola bandara untuk menjaga kesiapan oprasional dan kenyamanan pengguna jasa diterminal. Tugas seorang TSO antara lain mengawasi pergerakan barang dan penumpang serta segala prosedur operasional dan fasilitas yang ada di setiap terminal.

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menguji pengaruh variabel pengawasan TSO terhadap variabel kepuasan penumpang seperti yang tertera pada Gambar 1.

Hipotesis penelitian – Penelitian kuantitatif diartikan sebagai penelitian yang menggunakan metode pengumpulan data berdasarkan informasi dan fakta yang dapat dipercaya untuk menguji suatu populasi dan mengevaluasi praduga secara terukur/matematis. Setelah itu, data dikumpulkan untuk menguji teori.



Gambar 1. Hipotesis penelitian

Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini dilukiskan dalam Gambar 1, yakni:

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara pengawasan fasilitas oleh *terminal service officer* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

H1 : Terdapat pengaruh antara pengawasan fasilitas oleh *terminal service officer* terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Penelitian berlangsung pada Maret – Juni 2024 berlokasi di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Populasi penelitian ini terdiri dari penumpang domestik dan internasional yang menggunakan Bandara I Gusti Ngurah Rai pada bulan September 2023. Peneliti menggunakan rumus persamaan substitusi Slovin untuk menentukan jumlah sampel dan mendapatkan sampel berjumlah 100 penumpang domestik dan 100 penumpang internasional.

Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pernyataan tersebut dapat dipilih dengan skala likert empat kategori: (1) sangat setuju; (2) setuju; (3) tidak setuju; dan (4) sangat tidak setuju. Setelah kuesioner disebar, dilakukan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Semua respon yang memenuhi syarat analisis, dilanjutkan dengan teknik analisis deskriptif, regresi linear sederhana, uji T, serta uji koefisien determinasi (R^2). Dari hasil uji analisis regresi linear sederhana, akan diketahui besaran tingkat pengaruh dari tiap variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

Tabel 1. Pedoman kategori rata-rata skor penilaian responden

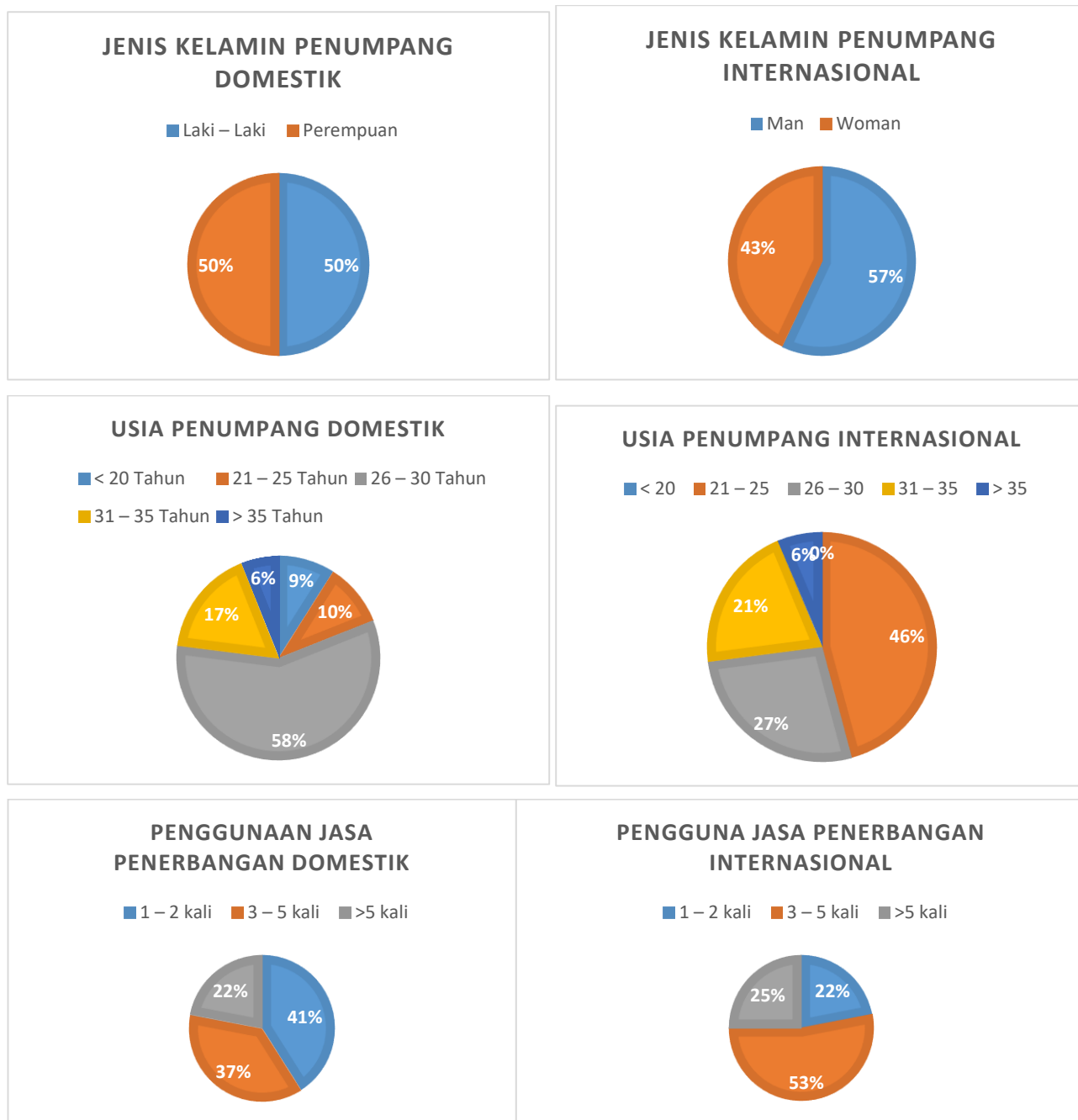
Rata-rata skor	Kriteria
1 - 1,75	Rendah
1,76 - 2,5	Sedang
2,6 - 3,25	Tinggi
3,26 - 4	Sangat Tinggi

Sedangkan untuk menyimpulkan makna dari analisis regresi tersebut didukung oleh rekap karakteristik responden dan hasil analisis deskriptif. Analisis deskriptif, bertujuan untuk membantu menjabarkan atau mengurai data agar mudah dipahami [9]. Pengukuran responden terhadap variabel yang menggunakan metode rata-rata (mean) dan tabel frekuensi. Selanjutnya dihitung juga skala interval jawaban responden yang bertujuan untuk memudahkan interpretasi berdasarkan skor skala likert yang digunakan [10], nilai tertinggi yang diperoleh adalah 4 dan terendah adalah 1, dengan kategorisasi jawaban menggunakan ketentuan rentang (r) = 4,00 – 1,00 yang merupakan skor rata-rata tertinggi dikurangi skor rata-rata terendah. Jika menggunakan kriteria 4 kotak atau (k) = 4. Dengan demikian didapatkan panjang kelas (interval kelas) = $P = r/k = 3/4 = 0,75$. Rentang tersebut akan

digunakan sebagai dasar untuk menentukan kategorisasi rata-rata penilaian responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian seperti yang terlihat pada Tabel 1.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan mendapatkan karakteristik dari responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan berapa kali menggunakan jasa Bandara I Gusti Ngurah Rai sebagai berikut.



Gambar 2. Karakteristik responden penumpang domestik dan internasional

Dengan menggunakan software SPSS, setiap skor dari item pernyataan yang telah disediakan kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan skor rata-rata dan kategori kecenderungan penilaian responden.

Tabel 2. Jawaban variabel pengawasan (X) responden domestik

Kode	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
P	Penetapan Standar Kerja		
P1	Fasilitas pada area gate Bandara I Gusti Ngurah Rai bersih	3,31	Sangat Tinggi
P2	Area check-in Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali memiliki fasilitas yang terawat	3,39	Sangat Tinggi
P3	Fasilitas yang ada pada Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali tertata dengan rapi	3,34	Sangat Tinggi
P4	Petugas Terminal bandara telah memastikan fasilitas pada terminal dapat digunakan dengan baik	3,35	Sangat Tinggi
	Penilaian Pekerjaan		
P5	Saya melihat petugas terminal melakukan pengawasan fasilitas di area check in	3,36	Sangat Tinggi
P6	Petugas terminal bandara memberikan instruksi yang jelas terkait pemakaian fasilitas yang ada di area gate	3,29	Sangat Tinggi
P7	Terdapat petugas terminal bandara yang melakukan pengawasan terhadap fasilitas pada area gate	3,34	Sangat Tinggi
P8	Petugas terminal bandara memberikan instruksi jelas terkait pemakaian fasilitas yang ada di area check-in	3,31	Sangat Tinggi
	Mengoreksi Pekerjaan		
P9	Petugas terminal bandara berpartisipasi dalam menangani insiden di area terminal	3,36	Sangat Tinggi
P10	Petugas terminal bandara mengatasi keluhan dan masalah saya dengan cepat	3,28	Sangat Tinggi
P11	Petugas terminal bandara menegur penumpang yang merusak fasilitas	3,37	Sangat Tinggi
P12	Petugas terminal bandara dengan sigap melakukan perbaikan fasilitas yang rusak	3,32	Sangat Tinggi
	Rata – rata	3,34	Sangat Tinggi

Tabel 2 memperlihatkan jawaban variabel pengawasan (X) responden penumpang domestik. Variabel pengawasan (domestik) memiliki rata-rata sebesar 3,34 yang masuk dalam kategori ‘Sangat Tinggi’ sebagaimana terlihat pada Tabel 2. Pernyataan kedua memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,39 yang menunjukkan bahwa responden meyakini penerapan standar kerja, indikator pertama merupakan komponen utama dalam pengawasan. Selanjutnya pada indikator ketiga (‘Mengoreksi Pekerjaan’) memiliki rata – rata tertinggi 3,37 pada pernyataan ke sebelas dan yang terakhir yaitu indikator kedua (‘Penilaian Pekerjaan’) dengan rata – rata tertinggi 3,36 pada pernyataan ke-lima.

Tabel 3. Jawaban variabel kepuasan penumpang (Y) responden domestik

Kode	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
K	Kesesuaian Harapan		
K1	Secara keseluruhan, saya puas terhadap fasilitas yang terdapat pada area terminal	3.23	Tinggi
K2	Saya merasa puas dengan hasil pengawasan terhadap fasilitas yang dilakukan oleh Petugas terminal bandara	3.25	Tinggi
K3	Saya menggunakan fasilitas yang dimiliki Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dengan nyaman	3.31	Sangat Tinggi
K4	Saya puas dengan kebersihan fasilitas yang dimiliki oleh Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	3.27	Sangat Tinggi
	Minat Berkunjung Kembali		
K5	Saya akan menggunakan kembali jasa Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dikemudian hari	3.41	Sangat Tinggi
K6	Keramahan petugas terminal bandara membuat saya tidak ragu untuk menggunakan kembali jasa I Gusti Ngurah Rai Bali	3.27	Sangat Tinggi
K7	Ketersediaan fasilitas pelayanan yang ada di bandara I Gusti Ngurah Rai Bali membuat saya berkunjung kembali	3.40	Sangat Tinggi
	Kesediaan Merekomendasi		
K8	Saya mampu meyakinkan orang lain untuk menggunakan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali	3.38	Sangat Tinggi
K9	Saya akan berbagi pengalaman tentang menggunakan jasa Bandara Gusti Ngurah Rai Bali kepada keluarga	3.43	Sangat Tinggi
K10	Saya akan menyarankan keluarga dan kerabat saya untuk menggunakan jasa Bandara Gusti Ngurah Rai Bali	3.43	Sangat Tinggi
	Rata – rata	3.33	Sangat Tinggi

Variabel kepuasan penumpang domestik dijelaskan pada Tabel 3. Dengan rata-rata 3,33 masuk dalam kategori ‘Sangat Tinggi’. Pernyataan sembilan dan sepuluh memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 3,43, yang menunjukkan bahwa responden meyakini indikator ketiga –‘Kesediaan untuk Merekomendasikan’– menjadi pendorong utama kepuasan penumpang. Selanjutnya pada indikator kedua –‘Minat Berkunjung Kembali’– memiliki rata-rata tertinggi 3,41 pada pernyataan ke lima. Pernyataan yang terakhir yaitu indikator pertama –‘Kesesuaian Harapan’– dengan rata-rata tertinggi 3,31 dihasilkan pada pernyataan ketiga.

Jawaban dari responden internasional untuk variabel pengawasan (X) dapat dilihat pada Tabel 4. Terlihat pada tabel ini, variabel pengawasan –internasional– mempunyai rata-rata sebesar 3,25 sehingga masuk dalam kategori ‘Tinggi’. Pernyataan pertama memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,30 yang menunjukkan bahwa responden meyakini penerapan standar kerja yang merupakan indikator pertama merupakan komponen utama dalam pengawasan. Selanjutnya pada indikator ketiga –‘Proofread Work’– memiliki rata-rata tertinggi 3,29 pada pernyataan kedua belas dan yang terakhir

yaitu indikator kedua –‘Job Assessment’– dengan rata-rata tertinggi 3,27 pada pernyataan ketujuh.

Tabel 4. Jawaban variabel pengawasan (X) responden internasional

Kode	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
P	Implementation of Work Standards		
P1	Facilities at the gate area of I Gusti Ngurah Rai Airport are clean	3.30	Sangat Tinggi
P2	I Gusti Ngurah Rai Airport Bali check-in area has well-maintained facilities	3.29	Sangat Tinggi
P3	The facilities at I Gusti Ngurah Rai Airport Bali are neatly organized	3.22	Tinggi
P4	Terminal service officers have ensured that the facilities at the terminal can be used properly	3.23	Tinggi
P5	There are no long queues at immigration due to proper placement of queue lines	3.23	Tinggi
P6	The computers available for filling out electronic customs declarations can function properly	3.25	Tinggi
	Job Assessment		
P7	With existing supervision, I can use the terminal facilities comfortably	3.27	Sangat Tinggi
P8	I saw terminal service officers supervising the facilities in the check-in area.	3.23	Tinggi
P9	There are terminal service officers who supervise the facilities in the gate area	3.24	Tinggi
P10	Terminal service officers provide clear instructions regarding the use of facilities in the check-in area.	3.23	Tinggi
	Proofread Work		
P9	Terminal service officers participate in handling incidents in the terminal area	3.27	Sangat Tinggi
P10	Terminal service officers dealt with my complaints and concerns quickly	3.29	Sangat Tinggi
P11	Terminal service officers reprimands passenger for damaging facilities	3.28	Sangat Tinggi
P12	Terminal service officers swiftly repair damaged facilities	3.18	Tinggi
	Rata – rata	3.25	Tinggi

Tabel 5 menunjukkan variabel kepuasan penumpang internasional yang diambil sebagai responden. Terlihat di sini bahwa nilai kepuasan rata-ratanya adalah 3,25 yang berarti masuk dalam kategori ‘Tinggi’. Pernyataan ketujuh memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 3,39, yang menunjukkan bahwa responden meyakini indikator kedua –tertarik untuk kembali– menjadi pendorong utama kepuasan penumpang. Selanjutnya pada indikator ketiga –*Willingness to Recommend*– memiliki rata-rata tertinggi 3,35 pada pernyataan kesembilan dan terakhir yaitu indikator pertama –*Conformity*

Expectations– memiliki rata-rata tertinggi 3.19 pada pernyataan pertama.

Tabel 5. Jawaban variabel kepuasan penumpang (Y) responden internasional

Kode	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
K	Conformity Expectations		
K1	Overall, I am satisfied with the facilities in the terminal area.	3.19	Tinggi
K2	I am satisfied with the results of the supervision of the facilities carried out by the terminal service officers	3.10	Tinggi
K3	I use the facilities owned by I Gusti Ngurah Rai Airport Bali comfortably	3.14	Tinggi
K4	I am satisfied with the cleanliness of the facilities at I Gusti Ngurah Rai Airport Bali	3.18	Tinggi
	Interested in Returning		
K5	I will use the services of I Gusti Ngurah Rai Bali Airport again in the future	3.30	Sangat Tinggi
K6	The friendliness of the terminal service officers makes me not hesitate to use the services of I Gusti Ngurah Rai Bali again.	3.28	Sangat Tinggi
K7	The availability of service facilities at I Gusti Ngurah Rai Bali airport makes me visit again	3.39	Sangat Tinggi
	Willingness to Recommend		
K8	I was able to convince others to use I Gusti Ngurah Rai Bali's Airport.	3.33	Sangat Tinggi
K9	I will share my experience about using Gusti Ngurah Rai Airport Bali services to my family	3.35	Sangat Tinggi
K10	I will advise my family and relatives to use the services of Gusti Ngurah Rai Bali Airport	3.32	Sangat Tinggi
	Rata – rata	3.25	Tinggi

Analisis data dengan SPSS dimulai dari uji instrumen (uji validitas, realibilitas, normalitas, dan homogenitas). Hasil uji validitas variabel pengawasan (X), variabel kepuasan penumpang (Y), dan reliabilitas berturut-turut ditunjukkan oleh Tabel 6, Tabel 7, dan Tabel 8.

Tabel 6. Hasil uji validitas variabel pengawasan (X)

Pernyataan Var. Pengawasan (X)	R tabel	Responden Domestik		Responden Internasional	
		R hitung	Keterangan	R hitung	Keterangan
P1	0.344	0.754	VALID	0.390	VALID
P2	0.344	0.791	VALID	0.525	VALID
P3	0.344	0.773	VALID	0.460	VALID

P4	0.344	0.808	VALID	0.751	VALID
P5	0.344	0.788	VALID	0.531	VALID
P6	0.344	0.937	VALID	0.577	VALID
P7	0.344	0.891	VALID	0.577	VALID
P8	0.344	0.854	VALID	0.710	VALID
P9	0.344	0.808	VALID	0.707	VALID
P10	0.344	0.786	VALID	0.633	VALID
P11	0.344	0.825	VALID	0.723	VALID
P12	0.344	0.786	VALID	0.564	VALID
P13	0.344			0.606	VALID
P14	0.344			0.518	VALID

Tabel 7. Hasil uji validitas variabel kepuasan penumpang (Y)

Pernyataan	R tabel	Responden Domestik		Responden Internasional	
		R hitung	Keterangan	R hitung	Keterangan
K1	0.344	0.817	VALID	0.715	VALID
K2	0.344	0.853	VALID	0.529	VALID
K3	0.344	0.806	VALID	0.588	VALID
K4	0.344	0.876	VALID	0.678	VALID
K5	0.344	0.798	VALID	0.604	VALID
K6	0.344	0.879	VALID	0.492	VALID
K7	0.344	0.884	VALID	0.551	VALID
K8	0.344	0.846	VALID	0.608	VALID
K9	0.344	0.778	VALID	0.480	VALID
K10	0.344	0.829	VALID	0.528	VALID

Tabel 8. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Responden Domestik		Responden Internasional	
	Nilai cronbach's Alpha	Keterangan	Nilai cronbach's Alpha	Keterangan
Pengawasan (Variabel X)	0.954	RELIABEL	0.858	RELIABEL
Kepuasan Penumpang (Variabel Y)	0.952	RELIABEL	0.778	RELIABEL

Sedangkan untuk hasil uji normalitas, nilai sig. responden domestik sebesar 0,059 dan responden internasional sebesar 0,306. Keduanya dapat disimpulkan telah terdistribusi normal karena melebihi nilai sig. > 0,05. Begitu juga dengan hasil uji homogenitas, keduanya memiliki nilai sig. > 0,05 yakni 0,080 dan 0,158. Dengan demikian, varians dari dua kelompok populasi atau sampel data penelitian adalah homogen.

Tabel 9. Uji regresi linear sederhana responden domestik

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.087	1.942		3.649	.000
	Pengawasan	.657	.048	.810	13.668	.000

^a Dependent variable: kepuasan penumpang

- Nilai constant adalah 7,087 artinya variabel kepuasan penumpang memiliki nilai konsisten sebesar 7,087.
- Nilai koefisien regresi pengawasan sebesar 0,657 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang akan naik sebesar 0,657 jika variabel pengawasan (X) meningkat sebesar 1% dan konstanta tetap pada nol. Hal ini menunjukkan bagaimana variabel pengawasan meningkatkan kepuasan penumpang.

Tabel 10. Uji regresi linear sederhana responden internasional

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.898	2.425		4.906	.000
	Pengawasan	.454	.053	.655	8.589	.000

^a Dependent variable: kepuasan penumpang

- Nilai constant adalah 11,898 artinya variabel kepuasan penumpang memiliki nilai konsisten sebesar 11,898.
- Nilai koefisien regresi pengawasan sebesar 0,454 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan penumpang akan naik sebesar 0,454 jika variabel pengawasan (X) meningkat sebesar 1% dan konstanta 0 nol. Hal ini menunjukkan bagaimana variabel pengawasan meningkatkan kepuasan penumpang.

Tabel 11. Uji T responden domestik

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.087	1.942		3.649	.000

Pengawasan	.657	.048	.810	13.668	.000
------------	------	------	------	--------	------

^a Dependent variable: kepuasan penumpang

H1 – Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, pengelolaan fasilitas *terminal service officer* berdampak pada seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi, nilai signifikansi pengawasan (*X*) terhadap kepuasan penumpang (*Y*) adalah sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis yaitu variabel pengawasan (*X*) secara bersamaan mempengaruhi kepuasan penumpang (*Y*) dapat diterima.

Tabel 12. Uji T responden internasional

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11.898	2.425		4.906	.000
	pengawasan	.454	.053	.655	8.589	.000

^a Dependent variable: kepuasan penumpang

H1 – Di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, pemantauan fasilitas *terminal service officer* berdampak pada seberapa puas penumpang. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi, nilai signifikansi pengawasan *X* terhadap kepuasan penumpang *Y* adalah sebesar 0,000 yaitu kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hipotesis yaitu variabel pengawasan *X* secara bersamaan mempengaruhi kepuasan penumpang *Y* dapat diterima.

Tabel 13. Koefisien determinasi responden domestik

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.652	2.664

^a Predictors: (constant), pengawasan

Koefisien determinasi *R square* sebesar 0,656 yang menunjukkan bahwa 65,6% pengaruh variabel pengawasan (*X*) terhadap kepuasan penumpang (*Y*) disebabkan oleh faktor di luar lingkup penelitian, sesuai dengan hasil koefisien determinasi di atas.

Tabel 14. Koefisien determinasi responden internasional

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.429	.424	2.892

^a Predictors: (constant), pengawasan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi *R square*

sebesar 0,429 yang menunjukkan bahwa 42,4% variasi kepuasan penumpang *Y* dipengaruhi oleh variabel pengawasan *X*, sedangkan 57,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Pembahasan. Nilai Sig. dari kedua responden domestik dan internasional adalah 0,000 yang berarti jika Sig. <0,05 maka hipotesis penelitian H1 diterima. Temuan ini berdasarkan penelitian dan uji hipotesis dari kedua responden. Dapat disimpulkan bahwa di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, pengawasan *terminal service officer* (TSO) terhadap fasilitas berdampak positif terhadap kepuasan penumpang. Koefisien determinasi R square pada responden domestik sebesar 0,656, sedangkan pada responden internasional sebesar 0,429, berdasarkan temuan penelitian dari uji koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan fasilitas *terminal service officer* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, dengan 65,6% dari domestik dan 42,9% internasional.

Hasil analisis pengaruh diatas dapat menjelaskan dengan adanya hubungan karakteristik responden dan hasil analisis deskriptif. Responden domestik dengan usia produktif 20-35 tahun dan paling banyak sudah menggunakan jasa penerbangan 1-2 kali, ditemukan rata-rata penilaian variabel pengawasan fasilitas oleh penumpang domestik tergolong ‘sangat tinggi’. Pada indikasi pertama –yaitu penetapan standar kerja– memiliki rata-rata tertinggi 3,39 yang menunjukkan bahwa responden yakin area check-in Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali telah dikelola dengan baik. Namun perlu diperhatikan juga oleh TSO rata-rata terendahnya, seperti penerapan standar kerja kebersihan, pemberian instruksi yang jelas, serta mengatasi keluhan/masalah penumpang dengan cepat terhadap fasilitas area gate sesuai dengan karakteristik penumpang. Sedangkan pada temuan variabel kepuasan penumpang, responden domestik rata-rata menilai ‘sangat tinggi’ dengan beberapa indikator tergolong ‘tinggi’. Dengan rata-rata sebesar 3,43 untuk indikator ketiga –‘Kesediaan Merekomendasikan’–, maka pernyataan kesembilan dan kesepuluh mempunyai rata-rata tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengukur kepuasan penumpang dengan menceritakan kepada keluarga mereka tentang pengalaman mereka menggunakan layanan Bandara Bali Gusti Ngurah Rai dan dengan mendorong teman dan keluarga untuk melakukan hal yang sama. Namun beberapa indikator seperti kesesuaian harapan terhadap fasilitas dan pengawasannya perlu diperhatikan juga sesuai kebutuhan rata-rata karakteristik responden.

Berbeda dengan responden domestik, responden internasional cenderung memiliki standar yang lebih tinggi. Dengan karakteristik responden usia produktif 20-35 tahun dan paling banyak sudah menggunakan jasa penerbangan 3-5 kali, ditemukan rata-rata penilaian variabel pengawasan fasilitas oleh penumpang internasional tergolong ‘Tinggi’. Pernyataan pertama pada indikator pertama – penetapan standar kerja– mempunyai rata-rata tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengevaluasi pengawasan berkaitan dengan seberapa bersih fasilitas di area gerbang bandara Ngurah Rai Gusti sangat higienis. Pernyataan ketujuh pada indikator kedua –minat berkunjung kembali– mempunyai rata-rata tertinggi sebesar 3,39 yang menunjukkan bahwa responden meyakini fasilitas pelayanan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali lah yang membuat mereka tertarik untuk kembali, artinya ketersediaan fasilitas Bandara I Gusti Ngurah Rai di Bali memiliki pelayanan prima, yang mendorong untuk kembali lagi. Namun TSO juga perlu lebih banyak memperhatikan beberapa indikator yang tergolong masih ‘Tinggi’ seperti pengawasan fasilitas lebih terorganisir, mematikan fasilitas yang ada bisa digunakan, antisipasi terjadiya antrian panjang di imigrasi, sarana prasarana teknologi di imigrasi selalu berfungsi dengan baik, memberikan instruksi penggunaan fasilitas yang jelas, sigap menangani insiden, menyegerakan laporan perbaikan fasilitas, serta mengawasi fasilitas *check-in* hingga *gate area* sesuai standar *level of service* (LOS) di terminal penumpang internasional.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas dan tanggapan yang diberikan responden, bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi pengawasan fasilitas oleh TSO di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Variabel kepuasan penumpang domestik dipengaruhi oleh variabel pengawasan yang mempunyai nilai sebesar 65,6% dan kepuasan penumpang internasional sebesar 42,9%. Hasil penelitian uji deskriptif dari variabel pengawasan (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) domestik dan internasional memiliki rata-rata yang berkategori ‘tinggi’ dan ‘sangat tinggi’, sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan TSO secara tidak langsung berpengaruh kepada penumpang dalam mengawasi fasilitas di terminal penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Sehingga dapat disimpulkan hasil survey dari Airhelp tahun 2023 tidak merepresentasikan ketidakpuasan penumpang terhadap fasilitas di terminal penumpang, namun ketidakpuasan tersebut cenderung pada layanan lain diluar objek penelitian ini.

Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji indikator lain dalam survey Airhelp seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kesediaan toko/*tenant*, untuk memastikan upaya apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan/atau dipertahankan pengelola bandar udara dan maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Daftar Pustaka

- [1] Oetomo, H. R. 2023. Hingga September 2023, Bandara I Gusti Ngurah Rai Layani 15,8 Juta Penumpang. *Radio Republik Indonesia*. <https://rri.co.id/index.php/wisata/393967/hingga-september-2023-bandara-i-gusti-ngurah-rai-layani-15-8-juta-penumpang> (accessed on Jan. 04, 2024)
- [2] Khairunnisa, N. 2024. 3 Bandara Indonesia Masuk Daftar Terburuk di Dunia, Menhub Janjikan Perbaikan. *Narasi*. <https://narasi.tv/read/narasi-daily/3-bandara-indonesia-masuk-list-terburuk> (accessed on Jan. 04, 2024)
- [3] Ardana, A. A. G., Awan. 2022. Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap. *J. Publ. Manaj. Inform.*, vol. 1, no. 3, pp. 87–94. doi: <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i3.510>
- [4] Manulang. 2011. *Manajemen Personalia*. Aksara Baru, Jakarta.
- [5] Rompas, G. A. C., Tewel, B., Dotulong, L. 2018. Pengaruh gaya kepemimpinan, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara. *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 4. doi: <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.20919>
- [6] Firmansyah, A. A., Sari, N. R. 2023. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 4, no. 6, pp. 1695–1713, 2023, doi: <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i6.3574>
- [7] Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall. Edisi Bahasa Indonesia. Salemba empat, Jakarta.
- [8] Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara Abadi, Malang.
- [9] Siregar, S. 2028. *Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [10] Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, 5th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.