

Pengaruh Pelayanan Unit Costumer Service dan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

¹Affit Aulia Rohmadhani, ^{2,*}Arif Fakhrudin

¹⁾ Program Studi Manajemen Transportasi
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
22082126@students.sttkd.ac.id

^{2,*)} Program Studi Manajemen Transportasi
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
ariffakhrudin21@gmail.com

Article history:

Received May 28, 2025

Revised June 3, 2025

Accepted December 23, 2025

Abstract

This study aims to analyze the influence of Customer Service and Information unit services on customer satisfaction at PT Angkasa Pura Indonesia at Adi Soemarmo Airport, Boyolali. The method used is quantitative through a survey of 100 respondents who have used the service. Data analysis was carried out by testing validity, reliability, normality, linearity, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2) using SPSS. The results of the validity test indicate that all questionnaire items are valid, and the reliability test shows reliability. The data is stated to be normally distributed. The results of the regression test indicate that Customer Service and Information unit services have a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of <0.05 and a coefficient of determination of 0.455. This means that 45.5% of customer satisfaction is explained by service variables, while the rest is influenced by other factors. The conclusion of this study is that improving the quality of Customer Service and Information services has an important role in increasing customer satisfaction in the airport environment.

Keywords: customer service, information, customer satisfaction.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan responsif semakin tinggi, terutama di sektor transportasi udara yang kompetitif. Bandar udara tidak hanya berfungsi sebagai tempat naik-turun penumpang, tetapi juga sebagai wajah dari pelayanan negara terhadap pelanggannya. Unit *Customer Service* dan Informasi menjadi ujung tombak pelayanan langsung di bandara, khususnya dalam memberikan informasi, menangani keluhan, dan membantu pelanggan selama berada di lingkungan bandar udara [1, 2, 3, 4]. Pelayanan yang diberikan oleh unit ini memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia, efektivitas layanan kedua unit ini sangat penting mengingat perannya dalam mendukung reputasi bandara pasca *restrukturisasi* nasional. Namun, berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, masih terdapat kendala seperti kurangnya koordinasi antar unit, misalnya keterlambatan pembaruan informasi FIDS oleh unit Informasi yang mengakibatkan pelanggan kebingungan dan harus ditangani oleh unit *Customer Service*. Permasalahan ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kinerja kedua unit pelayanan tersebut. Beberapa penelitian terdahulu mendukung bahwa kualitas pelayanan informasi dan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti penelitian Avita et al. [5] dan Alfriend & Nanik [6] yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan pelanggan mencapai lebih dari 70% dalam konteks bandara lain. Akan tetapi, penelitian yang secara spesifik mengkaji sinergi kedua unit ini di lingkungan operasional PT Angkasa Pura Indonesia, khususnya di Adi Soemarmo, masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan unit *Customer Service* dan Informasi terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Adi Soemarmo. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengelola bandara dalam menyusun strategi peningkatan layanan yang terintegrasi serta memberikan acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen transportasi udara. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan yang menyoroti keterkaitan operasional antara kedua unit layanan yang sering kali bersinggungan dalam praktik, namun jarang diteliti secara simultan. Dengan mengangkat

studi kasus di bandara kelas menengah yang dikelola oleh entitas baru hasil penggabungan PT Angkasa Pura I dan II, penelitian ini juga memberikan kontribusi kontekstual yang lebih relevan terhadap dinamika pengelolaan bandara di Indonesia saat ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesiner. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 100 orang pengguna jasa yang telah merasakan pelayanan unit *Customer Service* dan Informasi Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali. Analisis datanya menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T (Parsial), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan menggunakan perangkat software SPSS 27.

Hasil dan Pembahasan. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada lembar kuesioner dalam rangka mengumpulkan data dapat dilihat pada Tabel 1. Sementara itu, hasil Uji T yang dilakukan diperlihatkan pada Tabel 2.

Tabel 1. Tabel pertanyaan kuesioner

No	Pertanyaan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
A.	PELAYANAN UNIT CUSTOMER SERVICE DAN INFORMASI					
	Reliability (Keandalan)					
1	petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku					
2	petugas menyelesaikan layanan dengan akurat dan tanpa kesalahan					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
3	petugas selalu siap membantu saat pelanggan membutuhkan bantuan					
4	petugas tanggap dan cepat merespon permintaan pelanggan					
	Assurances (Jaminan)					
5	petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani					
6	saya merasa percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan					
	Emphaty (Empati)					
7	petugas memberikan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan saya					
8	saya merasa diperlakukan secara baik dan tidak diabaikan					
	Tangibles (Bukti Langsung)					
9	petugas berpenampilan bersih dan rapi					
10	penampilan petugas mencerminkan sikap profesional dalam bekerja					
B	KEPUASAN PELANGGAN					

	Kesesuaian Dengan Harapan					
11	pelayanan yang saya teria sesuai dengan harapan saya					
12	saya merasa puas karena layanan yang diberikan melebihi ekspektasi					
	Kepuasan Terhadap Kualitas					
13	saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas					
14	pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan saya dengan baik					
	Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi					
15	saya mudah mendapatkan informasi yang saya butuhkan dari petugas					
16	informasi yang diberikan oleh petugas jelas dan mudah dipahami					
	Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan					
17	saya bersedia menggunakan layanan ini kembali di masa datang					
18	saya merasa nyaman dan ingin kembali menggunakan layanan ini					
	Ketersediaan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain					
19	saya merekomendasikan layanan ini kepada teman atau keluarga					
20	saya percaya layanan ini layak untuk disarankan kepada orang lain					

Tabel 2. Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.798	3.364		3.805	<.001
	X	.699	.077	.675	9.049	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 2, dengan melihat kolom sig, bisa dijelaskan bahwa nilai signifikansi (Sig.) <0.001 < 0.05, maka H_0 diterima. Sehingga hipotesis yang dapat ditentukan ialah terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Petugas Unit *Customer Service* Dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura Indonesia Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali diterima.

Tabel 3 memperlihatkan hasil uji koefisien determinasi (R^2). Tabel menunjukkan nilai koefisien determinasi, dimana R Square memiliki nilai sebesar 0,455. Artinya, variabel pelayanan (X) mempunyai dampak 45,5% variasi pada variabel kepuasan pelanggan, sisa variabel sebesar 54,5% di faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil uji koefisien determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 ^a	.455	.450	2.276

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: data yang diolah 2025

Pembahasan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini terdapat pembahasan yaitu:

1. Pengaruh Pelayanan Unit *Customer Service* Dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan unit *Customer Service* dan Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Adi Soemarmo. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item kuesioner valid dan reliabel, dengan Cronbach's Alpha masing-masing 0,939 dan 0,932. Data berdistribusi normal dan linear, memenuhi syarat uji regresi.

Dari uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai R² sebesar 0,455, artinya 45,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sisanya oleh faktor lain. Uji t menunjukkan nilai signifikansi < 0,05, menandakan adanya pengaruh signifikan. Dengan demikian, pelayanan yang responsif dan informatif dari kedua unit tersebut terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan, dan penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengkaji dua unit pelayanan secara terpadu dalam konteks organisasi bandara yang telah di *restrukturisasi*.

2. Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Unit Pelayanan Unit *Customer Service* Dan Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Angkasa Pura Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,455, yang menunjukkan bahwa pelayanan unit *Customer Service* dan Informasi memberikan kontribusi sebesar 45,5% terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali. Artinya, hampir setengah dari tingkat kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh kedua unit tersebut. Sementara itu, sisanya sebesar 54,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti kualitas fasilitas bandara, ketepatan jadwal penerbangan, kenyamanan ruang tunggu, hingga interaksi dengan unit lain.

Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan *Customer Service* dan Informasi berada dalam kategori cukup kuat dan memiliki dampak yang nyata terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan. Hasil uji t juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tersebut bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan informatif dari unit-unit ini sangat berperan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa bandara.

Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, khususnya dalam hal responsivitas dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Bandara sebagai gerbang utama perjalanan udara harus memastikan bahwa setiap interaksi pelanggan dengan unit pelayanan memberikan kesan profesional dan membantu, karena hal tersebut terbukti memiliki

pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan unit *Customer Service* dan Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Angkasa Pura Indonesia, Bandar Udara Adi Soemarmo, Boyolali. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti hipotesis alternatif diterima dan terdapat hubungan nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,455, yang berarti 45,5% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan unit Customer Service dan Informasi, sementara 54,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari kedua unit tersebut merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan di lingkungan bandara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, baik dalam hal kecepatan, keramahan, kejelasan informasi, maupun koordinasi antar unit, sangat disarankan untuk terus dilakukan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- [1] Roelyanti, M. V., Rahayu, Y. S., Romadhani, R. E. W. 2016. STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA PENUMPANG WISATAWAN ASING DAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 3 No 1, pp. 17-25.
- [2] Istiyani, Y., Yuliana, W. 2016. PELAYANAN KEPARIWISATAAN OLEH CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) KEPADA CUSTOMER DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, Vol 3 No 2, pp. 39-45.
- [3] Dyahjatmayanti, D., Febrianto, H. P. 2023. STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SUPADIO PONTIANAK. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 16 No 1, pp. 227-235.
- [4] Haryati, E. S., Purbaningrum, C. 2022. PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 15 No 2, pp. 245 – 250.
- [5] Avita, R., Susanti, D., & Mahendra, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandara Internasional Ngurah Rai. *Jurnal Ilmu Manajemen Transportasi*, 9(2), 110-120.
- [6] Alfriend, J., & Nanik, S. 2024. Kualitas Layanan Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 12(1), 55-67.
- [7] Kotler, P., & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education.
- [8] Tamara, M., & Ramadhany, J. 2020. *Pengaruh pelayanan unit informasi dan customer service terhadap kepuasan pelanggan PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma*. Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.