

## Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang, Nusa Tenggara Timur

Teresia Fransiska<sup>1</sup>, Septiyani Putri Astutik<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

190409149@students.sttkd.ac.id<sup>1</sup>,septyani.putri@sttkd.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*In this study, the authors took a case or problem regarding whether there is an influence of departure waiting room facilities on passenger satisfaction at PT Angkasa Pura I El Tari International Airport Branch Kupang, how much influence the departure waiting room facilities have on passenger satisfaction at PT Angkasa Pura I El Tari International Airport Branch Kupang, East Nusa Tenggara. The sample in this study were 100 passenger respondents who had used the services of El Tari Kupang International Airport. The type of research used in this study is quantitative, data collection techniques are carried out by distributing questionnaires and literature studies. Based on the results of hypothesis testing, the significance value of the coefficient table obtained a Sig. deviation from linearity value of  $0.615 > 0.005$  and based on the  $t$  value, it is known that  $t$  count is  $11.313 > t$  table of  $1.660$ , meaning that there is an influence between variable  $X$  (departure lounge facilities) on variable  $Y$  (passenger satisfaction). So it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. There is an influence between departure waiting room facilities on passenger satisfaction at El Tari Kupang International Airport. The effect of departure waiting room facilities on passenger satisfaction at El Tari Kupang International Airport is 56.6%.*

**Keywords :** facilities, departure waiting room, passenger satisfaction.

### ABSTRAK

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang, Nusa Tenggara Timur. Dalam penelitian ini, penulis mengambil kasus atau masalah mengenai apakah terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Cabang Bandara Udara Internasional El Tari Kupang, seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur. Sample dalam Penelitian ini adalah 100 responden penumpang yang pernah menggunakan jasa Bandara Internasional El Tari Kupang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, teknik pengambilan data dilakukan dengan pembagian kuisioner dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis nilai signifikansi dari tabel *coefficient* diperoleh nilai Sig. deviation from linearity sebesar  $0,615 > 0,005$  dan berdasarkan nilai  $t$  diketahui  $t$  hitung sebesar  $11.313 > t$  tabel sebesar  $1.660$  artinya bahwa terdapat pengaruh antara variabel  $X$  (fasilitas ruang tunggu keberangkatan) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan penumpang). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Terdapat pengaruh antara fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang yaitu sebesar 56,6%.

**Kata kunci ;** fasilitas, ruang tunggu keberangkatan, kepuasan penumpang.

**PENDAHULUAN**

Jumlah penumpang angkutan udara secara umum terlihat mengalami *fluktuasi* (naik turun) tiap bulannya terutama yang diangkut oleh maskapai nasional yaitu Garuda, Citilink, Batik Air, Lion Air, Wings Air, Transnusa, Trigana, Nam Air, Sriwijaya Air, Pelita Air pada rute domestik dan rute internasional. Sebagai contoh lonjakan penumpang di Bandar Udara Soekarno-Hatta dengan 4 maskapai pada rute domestik dan 39 maskapai pada rute internasional (BPS,2022).

Tabel 1.1 Lonjakan Penumpang di Bandar Udara Soekarno Hatta.

	Januari	Februari	Maret
Domestik	1.069.185	808.604.	1.195.149
Internasional	82.944	100.778	173.977

Kondisi tersebut membutuhkan adanya peningkatan fasilitas yang tersedia di sisi darat bagi penumpang angkutan udara yaitu meliputi tersedianya *seat* atau kursi dan ruang tunggu atau *boarding lounge* yang cukup luas serta nyaman untuk menerima penumpang yang akan berangkat di bandar udara. Bandar Udara sendiri didefinisikan sebagai area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat (*Annex 14* dari *ICAO*). Salah satu Bandar Udara yang terletak di Indonesia bagian timur adalah Bandara El Tari Kupang. Bandar Udara Internasional ElTari Kupang terletak di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Bandar udara menjadi sarana dan prasarana yang digunakan masyarakat kota kupang untuk melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi udara.

Tabel 1.2 Gambaran Ruang Tunggu Bandar Udara El Tari-Kupang.

Total luas ruang tunggu domestic	2.856 m <sup>2</sup>
Total ruang tunggu internasional	1.429 m <sup>2</sup>
Kursi ruang tunggu domestic	557 seat
Kursi ruang tunggu internasional	133 seat
Traffic penerbangan	<i>Arrival</i> dan <i>Departure</i> = 35
Maskapai yang beroperasi di El Tari-Kupang	Garuda, Citilink, Natik Air, Super Air Jet, Nam Air, Lion Air, Wings Air, dan PKHVX (perintis)

Fasilitas ruang tunggu keberangkatan ElTari-Kupang	Nursery room, Smoking room, Musholla, Reading corner, Internet/ Wifi, Kidszone, Toilet pria dan wanita, FIDS, tv hiburan, Seat/ kursi, Charging Station, Tempat berbelanja, food & bevarge, AC dan gate.
--	--

Kondisi trafik penumpang dan pesawat udara di Bandar Udara El Tari-Kupang setiap tahunnya mengalami *fluktuasi* (naik turun) berdasarkan sumber dari PT Angkasa Pura El Tari-Kupang.

Tabel 1.3 Traffic Penumpang Dan Pesawat Di Bandar Udara El Tari-Kupang

	2020	2021	2022
Penumpang	1.028.284	1.019.961	1.247.971
Pesawat	16.534	15.543	15.618

Perkembangan ini tentunya membutuhkan sarana dan prasarana serta pelayanan yang baik sehingga dapat menampung pergerakan arus lalu lintas udara dan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi udara, semakin baik atau lengkapnya sarana dan prasarana yang ada semakin baik efisiensi. Dan tingkat pelayanannya berdasarkan standar minimal yang berlaku. Fasilitas ruang tunggu yang belum memadai terlebih dalam menangani penumpang tentunya harus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan dan kenyamanan penumpang dalam menggunakan ruang tunggu di Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang, Nusa Tenggara Timur.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur ?
2. Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur ?

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat disimpulkan tujuan penelitian ini

adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman sebagai penerapan teori-teori penerbangan kedepannya.

2. STTKD

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan informasi tentang penerbangan kedepannya.

3. Bandar Udara

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan agar para pengelola bandar udara dapat melakukan evaluasi Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

### **Tinjauan Literatur**

#### **Fasilitas**

Fasilitas didefinisikan sebagai salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan, dimana mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena dengan adanya fasilitas hal tersebut dapat membantu pelanggan dalam beraktivitas dengan nyaman (Srijani, 2017). Menurut Nirwana (2014), beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu jasa meliputi: desain fasilitas, nilai fungsi, estetika, kondisi yang mendukung dan peralatan penunjang.

### **Ruang Tunggu Keberangkatan**

Ruang tunggu keberangkatan merupakan salah satu bagian dari fasilitas sisi darat yang digunakan penumpang untuk menunggu keberangkatan pesawat. Ruang tunggu merupakan salah satu pelayanan yang disediakan oleh perusahaan jasa penerbangan kepada penumpang, oleh karena itu perusahaan dalam hal ini pengelola jasa bandar udara harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar penumpang merasa nyaman dan puas. Adisasmita (2012), mengatakan suatu ruang tunggu keberangkatan memerlukan penataan agar terkesan baik dengan cara yakni :

- a. Kualitas pelayanan pada ruang tunggu yang pertama yaitu luas ruangan harus cukup besar dan menyediakan kursi tempat duduk yang memenuhi jumlah penumpang pada jam sibuk.
- b. Kondisi ruangnya diciptakan sedemikian rupa sehingga memiliki kesejukan (temperatur yang dingin), dan menyediakan ruangan khusus untuk merokok sehingga penumpang lain merasa nyaman dan dapat bernafas dengan bebas.
- c. Terdapat restoran, kios, cafe mini, toko buku, toko kerajinan dan cenderamata, toko makanan dan minuman, toko pakaian, sepatu serta perhiasan di area ruang tunggu keberangkatan guna untuk melayani kebutuhan penumpang.
- d. Penataan dan pengaturan dalam gedung terminal penumpang, termasuk ruang tunggu keberangkatan harus dilakukan secara serasi, harmonis, efektif dan efisien sehingga penumpang merasa nyaman. Lokasi unit-unit pelayanan tersebut diletakkan disekitar atau dipinggiran agar sirkulasi manusia dan barang dapat dilakukan secara lancar, cepat, mudah serta tidak mengalami hambatan.

### **Kepuasan Penumpang**

Fokus dari kualitas adalah kepuasan penumpang, maka perlu adanya komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan penumpang. Pada dasarnya kepuasan penumpang dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan penumpang dapat terpenuhi. Pelayanan bandar udara yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang diberikan berorientasi kepada kepuasan penumpang sesuai dengan tingkat rata-rata pengguna jasa. Sesuai dengan tingkat rata-rata pengguna jasa, secara umum kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antar jasa yang dipakai sesuai atau tidak dengan harapannya.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 100 responden dari jumlah populasi penumpang bandara sebagai perwakilan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung meliputi :

1. Penyebaran Kuesioner Cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan pada karyawan sebagai responden yang akan diteliti. Pengukuran

variabel dependen dan independen dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert dengan skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan skala 5 (Sangat Setuju).

2. Menurut Sugiyono (2018) "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data". Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.
  - a. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner dan dokumentasi yang dilakukan pada saat waktu tertentu
  - b. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada untuk mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah penelitian terdahulu, jurnal, buku dan internet.

Data yang ada diolah menggunakan Uji Instrumen: Uji Validitas, Uji reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik. Serta analisis data menggunakan analisis deskriptif statistik, analisis regresi linear sederhana, uji T dan koefisien determinasi.

### **Pembahasan**

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang Bandar Udara El Tari Kupang. Sample yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 sample yang diperoleh dari perhitungan populasi menggunakan rumus *slovin*.

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk data yang sudah diolah oleh peneliti dan menggunakan data primer dimana pengambilan data dilakukan dengan cara penyebaran angket atau kuesioner pada bulan desember 2022. Hasil penelitian data sebagai berikut :

1. Berdasarkan Gender : dari 100 responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 60%.
2. Berdasarkan pekerjaan : dari 100 responden atau penumpang dengan presentase tertinggi adalah mahasiswa atau pelajar sebanyak 66%.
3. Berdasarkan Umur : dari 100 responden menunjukkan bahwa responden terbanyak yaitu umur 17-37 tahun dengan presentase 97%.
4. Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Penerbangan : 100 responden dengan presentase tertinggi yaitu pada penumpang yang sudah melakukan penerbangan lebih dari 1x sebanyak 89%.

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang.

Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan pada 100 responden penelitian Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan di Bandar Udara Internasional El

Tari-Kupang, maka diketahui nilai  $T$  hitung (11,313) >  $T$  tabel (1,660) dan diketahui bahwa nilai signifikan peneliti berada < (0,05). Hal tersebut menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan penelitian fasilitas ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang, Nusa Tenggara Timur. Besarnya pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang dilihat dari nilai koefisien determinasi (*R Square*) berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, (*R Square*) sebesar 56,6% dan sebesar 43,4% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar penelitian yang dilakukan peneliti. Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini yaitu metode penelitian kuantitatif dengan hasil penelitian yaitu nilai  $T$  hitung sebesar 11.313 >  $T$  tabel sebesar 1.660, maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $X$  (fasilitas ruang tunggu keberangkatan) berpengaruh terhadap variabel  $Y$  (kepuasan penumpang), untuk nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,566 yang menyimpulkan pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Penumpang) yaitu sebesar 56,6% sedangkan sisanya sebesar 43,4% dari variabel-variabel bebas lainnya yang tidak diteliti.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan perhitungan melalui SPSS yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan antara Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara El Tari-Kupang, Nusa Tenggara Timur dengan nilai  $T$  hitung (11,313) >  $T$  tabel (1,660). Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan di PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang, Nusa Tenggara Timur memberikan dampak yang baik bagi penilaian terhadap Kepuasan Penumpang sebagai pengguna jasa, tingkat pelayanan yang diberikan melalui pelayanan yang memuaskan kepada penumpang.
2. Besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan di PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang, Nusa Tenggara Timur adalah sebesar 56,6% dan 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan peneliti. Korelasi antara Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan di PT Angkasa Pura I terhadap Kepuasan Penumpang berada pada kategori kuat. Semakin baik dan semakin terpenuhi kebutuhan penumpang akan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan penumpang.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Perlunya meningkatkan pelayanan fasilitas yang ada di ruang tunggu keberangkatan Bandar Udara Internasional El Tari-Kupang dan perlunya penambahan fasilitas agar semakin terpenuhi kebutuhan penumpang.

2. Bagi Bidang Pendidikan

Semoga dapat memberikan suatu pengetahuan kepada para kelompok akademis dan juga dalam menambah wawasan untuk Taruna/I Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti Mendatang

Agar memudahkan dalam penelitian, peneliti harus memahami topik dan objek yang diteliti. Semoga data yang diambil atau dibaca oleh peneliti selanjutnya dapat menjadi tambahan wawasan dan referensi peneliti selanjutnya.

### Daftar Pustaka

- Adrianto, T., & Noor, A.A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung.
- Amnifu, D. (2022, April 30). Tahun ini pemudik lewat Bandara El Tari Kupang naik 105 persen. Antara. (2022, April 30). Bandara El Tari Kupang catat 4.809 pemudik pada H-3 lebaran.
- Annex 14 dari ICAO. (2022, May 10). Pengertian Bandar Udara. Diakses dari <http://bandara.id/tag/annex-14>. Badan Pusat Statistik. (2022, October 27). Jumlah penumpang pesawat di bandara utama (orang). Diakses dari [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)
- Hardani. (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Husnu Abadi.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 44 tahun 2002, tentang Tata Negeri Kebandarudaraan Nasional.
- Noverio, A., & Niemah, K.F. (2022). Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Tabelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol.6 No 1 Juni 2022, P-ISSN:1978-0814 E-ISSN:2723-2328.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 178 tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara. PT. Angkasa Pura I. (2018). Berawal dari mimpi presiden Soekarno yang ingin bandara di Indonesia

dapat setara dengan bandara di Negara Maju. Tersedia

: <https://ap1.co.id/id/about/our-history>.

PT. Angkasa Pura I El Tari-Kupang. (2020-2022). Total Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara.

Putra, O.Y.S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Kualanamu. *Jurnal Perhubungan Udara*, Volume:46, No.1.

R, A.N.S., & Dyahjatmayanti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaran*, Volume : 6, No.1.

Sandriana, M., Dika, R.M., & Imam, O. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan PT. Angkasa Pura 1 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*: PP87-92.

- Saputro, W., & Widagdo, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, Volume :2, No.6, 2931-2946.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Surat Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP.77/V1/2005, tentang persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknik Bandar Udara.
- Tjiptono Fandy, 2017. Strategi Pemasaran, Penerbit ANDI, Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2014, Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Penerbit ANDI, Yogyakarta. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 pasal 219 ayat 1, tentang penerbangan.
- Wijaya, R.N., & Riananditasari, N. (2022). Pengaruh fasilitas ruang tunggu Bandar Udara Sultan Aji Muhhammad Sulaiman (SAMS) International Sepinggian Balikpapan terhadap kepuasan penumpang di masa pandemik covid-19. *Famorsa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, Vol.1, no.3
- Wijayanti, (2017:186). Kepuasan
- Yarlita, L. (2012). Analisis kapasitas terminal penumpang di Bandar Udara SMB II Palembang. *Jurnal Penelitian Perhubungan Udara* Vol 38 No 2.