



Pengaruh Pelayanan Fasilitas di Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport

Langgeng Slamet Widodo^{1*}, Nuning Agustina Ambarsari²

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

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan apakah berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan penumpang selama pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel sebanyak 99 responden, teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket/kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan simple linear regression analysis (analisis regresi linear sederhana) melalui SPSS for windows release 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang selama pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

Kata Kunci: Pelayanan fasilitas, kepuasan penumpang , bandar udara internasional yogyakarta

Submitted: 2 April ; Revised: 17 April; Accepted: 27 April

Corresponding Author: langgengslamet1996@gmail.com

PENDAHULUAN

Bandar Udara Yogyakarta International Airport merupakan salah satu pintu gerbang masuknya wisatawan *domestic* atau internasional ke Yogyakarta dan Jawa Tengah. Untuk itu dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara perlu diperhatikan pelayanan dan fasilitas yang maksimal seputar informasi tentang Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport ke seluruh penumpang atau pengunjung. Pelayanan fasilitas di bandar udara sangatlah penting terhadap penumpang. Dengan adanya pelayanan fasilitas yang baik maka akan tercipta suatu pelayanan yang bagus, sehingga menjadi terkesan oleh para penumpang asing maupun *domestic*. Jika fasilitas yang di sediakan kurang baik maka suatu pelayanan kurang bagus.

Pelayanan fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan penumpang meliputi pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check-in*, imigrasi keberangkatan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi. Fasilitas yang dinilai akan memberikan kenyamanan pada penumpang adalah fasilitas yang mempunyai perlakuan berbagai pengkondisian seperti pengkondisian cahaya, suhu, kelembaban, dan lain-lain. Fasilitas yang baik dan bisa memberikan nilai tambah pada suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah mushola, fasilitas belanja, resotran, dan lain-lain.

Pelayanan fasilitas selama Pandemi Covid-19 di bandar udara Yogyakarta International Airport berbeda dengan pelayanan yang sebelumnya terdapat fasilitas yang menunjang protokol kesehatan contohnya *social distancing* di ruang keberangkatan, penyediaan *hand sanitizer* dan pengukur suhu tubuh, fasilitas tersebut merupakan fasilitas tambahan . namun penumpang membutuhkan fasilitas yang nyaman dan aman sehingga fasilitas fasilitas yang di tambahkan tersebut bisa mempengaruhi penumpang atau tidak.

Fasilitas pelayanan publik seperti misalnya pada bandara sudah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang cara penilaian pelayanan kinerja pada unit pelayanan publik dilingkungan kementerian perhubungan pasal 1 ayat 12. Fasilitas pelayanan publik adalah alat pendukung yang digunakan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan berupa produk jasa.

Terdapat penumpukan calon penumpang terjadi di pintu keberangkatan Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport (YIA) Kabupaten Kulonprogo. Kerumunan ini pun viral di media sosial, lantaran tidak ada *physical distancing* mengingat masih Pandemi Covid-19. Hal tersebut dikarenakan jumlah pintu pemeriksaan terlalu sedikit jika dibanding dengan banyaknya penumpang yang akan melakukan penerbangan. (Kumparan.com)

Pelayanan di area terminal penumpang menjadi hal yang menarik diteliti dikarenakan terminal keberangkatan menjadi gerbang para penumpang dalam memasuki bandar udara. Pelayanan di area keberangkatan harus memberikan kesan yang menarik sehingga para penumpang merasa puas dengan pelayanan. Dalam pelayanan di ruang keberangkatan Bandar Udara

Yogyakarta International Airport terdapat masalah berupa antrian di *Check In Counter* yang lama sehingga membuat penumpang jenuh mengantri.

Pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan penumpang di Bandar Udara Yogyakarta International Airport yang dituangkan dalam judul **Pengaruh Pelayanan Fasilitas Di Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Selama Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.**

Dalam melakukan penelitian hendak mempunyai tujuan yang akan dicapai sebagai pedoman penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan apakah berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan penumpang selama pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport dan untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di terminal keberangkatan selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

KAJIAN TEORI

1. Bandar Udara

Menurut Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 33. Bandar Udara adalah Kawasan di daratan dan / atau perairan dengan batas batas tertentu yang di gunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang di lengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Menurut annex 14 dari ICAO (*international civil aviation organization*) edisi ke 4 tahun 2013. Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang di peruntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2019 Pasal 1 ayat 1. Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggara bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/ atau pos, tempat perpindahan intra dan/ atau antar moda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009: 65) setiap tindakan ataupun kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada konsumen. Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud. Pelayanan juga tidak bisa menghasilkan kepemilikan tertentu. Kualitas pelayanan dari satu pihak merupakan gabungan dari persepsi konsumen, jasa, dan poses (Ratnasari dan Aksa, 2011: 104). Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam dunia industri jasa. Kepuasan konsumen akan memberikan benefit berupa pendapatan bagi perusahaan. Idealnya perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa selalu memperhatikan kepuasan konsumen dan juga selalu menjaga agar kepuasan konsumen selalu tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2016:284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

- a. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayan sesuai yang perusahaan klaim atau janjikan.
- b. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan tanggapan kepada konsumen secara cepat dan tepat saat konsumen mengeluh atau komplain.
- c. *Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan konsumen berupa karyawan yang sopan dan bisa dipercaya.
- d. *Empathy* (Empati) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan konsumen berupa karyawan yang tulus dalam melayani konsumen.
- e. *Tangibles* (Berwujud) adalah wujud dari fasilitas yang diberikan perusahaan dalam rangka melayani konsumen. Fasilitas yang baik adalah fasilitas yang terawat.

3. Kepuasan Pelanggan

Sutanto dan Khaerul Umam (2013:277) menyatakan tingkat perbandingan antara ekspektasi kualitas produk jasa dengan realita kualitas produk jasa. Kualitas produk jasa seharusnya selalu dijaga agar kualitas produk jasa selalu bisa melampaui ekspektasi kualitas produk jasa yang ada didalam pikiran konsumen. Menurut Adisaputro (2010: 67) menjelaskan bahwa perasaan senang seorang konsumen yang disebabkan kualitas produk jasa yang dia beli melebihi ekspektasi yang diperkirakannya. Menurut Kotler dan Keller (2009: 50) kepuasan konsumen adalah perasaan senang dari konsumen atau perasaan kecewa dari konsumen yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan realita. Menurut Tjiptono (2014:150) mengemukakan bahwa terdapat terdapat indiikator-indikator yang bisa dijadikan tolak ukur mengenai tingkat kepuasan konsumen yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen. Seperti Pelayanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura 1 terhadap penumpang telah sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung Kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Seperti berminat untuk berkunjung Kembali karena pelayanan yang diberikan oleh PT Angkasa Pura 1 memuaskan dan berminat untuk berkunjung Kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 adalah merupakan pandemi yang diakibatkan oleh paparan virus yang disebut Covid-19. Wuhan Provinsi Hubei, Republik Rakyat Tiongkok merupakan pusat pertama kalinya ditemukan covid-19 oleh para dokter Tiongkok di bulan Desember 2019 (WHO, 2020)

Kasus covid 19 pertama kali ditemukan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Kasus itu kemnudian disusul dengan kasus-kasus lain Di Indonesia yang jumlahnya terus bertambah. Pemerintah Indonesia mempunyai inisiatif untuk memberikan kebijakan bekerja dari rumah untuk menghindari bertambahnya kasus covid 19. Para pegawai diharuskan untuk bekerja dari rumah. Pemerintah Indonesia juga memberlakukan pembelajaran dari rumah dalam rangka mengurangi bertambahnya kasus covid 19. Pelajar diharuskan melakukan aktivitas pembelajaran di rumah atau tidak masuk sekolah. Pemerintah juga sementara memerintahkan bandar udara untuk menerima jalur internasional demi mengurangi kasus covid 19 (Sugiarti, 2020).

Selama Pandemi Covid-19, berbagai kebijakan dikeluarkan oleh pemerintah guna memutus mata rantai penyebaran. Salah satunya kebijakan tentang penerbangan dan pelayanan fasilitas di Bandar Udara. Bandar udara atau pun pengelola bandar udara harus dengan sigap menjalani kebijakan tersebut. Semua pelayanan dan penanganan penumpang mulai dari *pre-flight* sampai dengan *post flight* harus sesuai dengan protokol Kesehatan.

4. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Pelayanan Fasilitas di Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport yang belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu dan penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini dilakukan pada tahun dan lokasi yang berbeda.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sitti Subekti	2017	Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal	masih ada fasilitas yang belum terpenuhi secara maksimal dalam menyelenggarakan

			Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta	fasilitas bandar udara
2.	Normajatun dan Abdul Haliq	2019	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin	Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan publik yang diteliti memiliki kategori sangat baik, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memberi rasa puas kepada masyarakat.
3.	Achmad Zultan Mansur dkk	2020	Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara.	hasil yang di peroleh dari Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 bahwa hasil penelitian terhadap proses keberangkatan, kedatangan, fasilitas kenyamanan dan nilai tambah mendapat predikat baik. Sehingga pihak pengelola bandar udara mampu mempertahankan prestasi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di bandar udara Yogyakarta International Airport di terminal keberangkatan. waktu penelitian dilakanakan pada tanggal 15 Februari- 15 Maret 2022. Dalam penelitian ini,yang menjadi subjek penelitian adalah seluruh penumpang domestik kelas ekonomi di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport dan obyek penelitian dilakukan di area keberangkatan bandar udara. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang domestik kelas ekonomi di terminal keberangkatan Bandar Udara Yogyakarta International Airport dengan kurun waktu 7 hari dengan rata-rata jumlah penumpang yaitu 8.400. Jumlah tersebut di dapatkan dari jumlah penerbangan di bandar udara YIA sebanyak 12 kali dalam satu hari dimana

satu kali penerbangan mengangkut sekitar 100 penumpang di masa Pandemi Covid-19 sehingga satu hari terdapat 1200 penumpang di bandar udara YIA. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99 penumpang domestik kelas ekonomi di terminal keberangkatan Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Berikut ini adalah karakteristik responden pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin responden:

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	51	51.52
Perempuan	48	48.48
Total	99	100.00

Sumber: Data primer 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki ada sebanyak 51 orang atau sebesar 51.52%. Responden dengan jenis kelamin perempuan ada sebanyak 48 orang atau sebesar 48.48%. Dari data ini dapat disimpulkan responden didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase
17-30 Tahun	61	61.62
30-50 tahun	24	24.24
50 tahun ke atas	7	7.07
Total	99	100.00

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa Responden dengan umur 17-30 tahun ada sebanyak 61 orang atau sebesar 61.62%. Responden dengan umur 30-50 tahun ada sebanyak 24 orang atau sebesar 24.24%. Responden dengan umur 50 tahun ke atas ada sebanyak 7 orang atau sebesar 7.07%. jadi dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh responden dengan umur 17-30 tahun.

Tabel 4. Pendidikan Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMK/SMA	45	45.45
S1/DIPLOMA	47	47.47
S2/S3	5	5.05
SD	1	1.01
Total	99	100.00

Sumber: Data peimer 2022

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa Responden dengan pendidikan terakhir SMK/SMA dengan jumlah 45 orang atau sebesar 45.45%. Responden dengan pendidikan terakhir S1/DIPLOMA dengan jumlah 47 orang atau sebesar 47.47%. Responden dengan pendidikan terakhir S2/S3 dengan jumlah 5 orang atau sebesar 5.05%. Responden dengan pendidikan terakhir SD dengan jumlah 1 orang atau sebesar 1.01%.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	14	14.14
Pelajar/ Mahasiswa	22	22.22
Swasta	34	34.34
Pegawai Negeri Sipil	13	13.13
TNI/POLRI	1	1.01
Lainnya	11	11.11
Total	99	100.00

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa Responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta ada sebanyak 14 orang atau sebesar 14.14%. Responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa ada sebanyak 22 orang atau sebesar 22.22%. Responden dengan pekerjaan sebagai swasta ada sebanyak 34 orang atau sebesar 34.34%. Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil ada sebanyak 13 orang atau sebesar 13.13%. Responden dengan pekerjaan sebagai TNI/POLRI ada sebanyak 1 orang atau sebesar 1.01%. Responden dengan pekerjaan sebagai lainnya ada sebanyak 11 orang atau sebesar 11.11%.

2. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r table. Jika r hitung untuk r tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r table maka butir pertanyaan dikatakan valid (Sunnyoto,

2009). Penulis menggunakan 30 sampel dengan 14 pertanyaan kuesioner sebagai uji validitas. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel 6 dan tabel 7.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Butir	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	Saya merasa puas atas pelayanan fasilitas selama Pandemi Covid-19 yang diberikan di Bandar Udara Yogyakarta international airport	0,899	0,361	Valid
2	Saya akan tetap terbang melalui bandar udara Yogyakarta international airport saat akan bepergian dari Yogyakarta dan Jawa Tengah.	0,891	0,361	Valid

Sumber: Data primer 2022

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Butir	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	Ketersediaan ruang tunggu keberangkatan selama pandemi Covid -19	0,512	0,361	Valid
2.	Ketersediaan ruang bermain anak	0,528	0,361	Valid
3	Ketersediaan alat penunjang protokol Kesehatan (sabun cuci tangan, <i>hand sanitizer</i>)	0,528	0,361	Valid
4	Keramahan petugas di area <i>check in counter</i>	0,636	0,361	Valid
5	Perhatian dan tanggapan cepat dalam menangani keluhan penumpang di terminal keberangkatan	0,844	0,361	Valid
6	Protokol Kesehatan sudah diterapkan secara maksimal	0,836	0,361	Valid
7	Jaminan kepercayaan dalam pelayanan bagasi	0,831	0,361	Valid
8	Kesopnan santunan petugas dalam memberikan pelayanan di ruang tunggu	0,853	0,361	Valid
9	Tindakan cepat saat penumpang membutuhkan bantuan informasi	0,725	0,361	Valid
10	Kemampuan petugas menghadapi keluhan penumpang di ruang tunggu keberangkatan	0,845	0,361	Valid

11	Kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas dan tepat mengenai jadwal penerbangan pesawat	0,807	0,361	Valid
12	Pelayanan <i>chek in counter</i> yang tepat dan cepat	0,773	0,361	Valid

Sumber: Data primer 2022

3. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

variabel	Nilai Cronbach' Alpha	keterangan
Pelayanan fasilitas (X)	0.914	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	0.752	Valid

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa *Cronbach's Alpha* untuk item pertanyaan variabel X sebesar $0.914 > 0.70$ dinyatakan reliabel sangat tinggi. Kemudian *Cronbach's Alpha* untuk item pertanyaan variabel Y sebesar $0.752 > 0.70$ dinyatakan reliabel tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan dalam penelitian ini.

4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 9. Nilai Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.259	1.096		2.060	.042
	Pelayanan fasilitas	.128	.020	.537	6.271	.000

Sumber: Data Primer 2022

Dari tabel 9 dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut ini

$$Y = 2.259 + 0.128X$$

Dimana :

Y = kepuasan penumpang

X = pelayanan fasilitas

Artinya:

- Nilai konstanta 2.259 adalah jika nilai pelayanan fasilitas adalah 0, maka kepuasan penumpang adalah 2.259.
- Nilai koefisien regresi bernilai positif artinya adalah pelayanan fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin tinggi pelayanan fasilitas maka semakin tinggi

juga kepuasan penumpang. Nilai koefisien regresi pada pelayanan fasilitas 0.128 menunjukkan bahwa jika pelayanan fasilitas naik 1, maka kepuasan penumpang naik 0.128.

5. Hasil Uji t

Uji t pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Ghozali, 2018:98). Variabel terikat yang dimaksud adalah kepuasan penumpang sedangkan variabel bebasnya yaitu pelayanan fasilitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikansi kesalahan 0,05 (α) atau T hitung.

- Jika Probabilitas $> 0,05(\alpha)$ atau T hitung $< T$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika probabilitas $< 0,05(\alpha)$ atau T hitung $> T$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 10. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.259	1.096		2.060	.042
	Pelayanan fasilitas	.128	.020	.537	6.271	.000

Sumber: Data primer 2022

H_0 : pelayanan fasilitas diterminal keberangkatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport

H_a : pelayanan fasilitas diterminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

Nilai probabilitas signifikansi adalah ($0.000 < 0.05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan pelayanan fasilitas diterminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

Berdasarkan hasil t hitung output uji t yaitu 6.271 dan membandingkan dengan t table dari rumus $df : n-2 = 99-2=97$ yaitu bernilai 1.661 yang berarti t hitung $6.271 > 1.661$ t table. Dapat di tarik kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa H_a di terima dan H_0 di tolak, artinya asil ini menunjukkan pelayanan fasilitas diterminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang selama Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97) menyatakan bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model

dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

Tabel 11. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537 ^a	.288	.281	.90548

Sumber: Data diolah 2022

Nilai *adjusted r square* adalah 0.281 jadi nilai koefisien determinasi pada peneliitian ini adalah 28.1%. Artinya pelayanan fasilitas berpengaruh pada kepuasan penumpang sebanyak 28.1%. 71.9% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh faktor lain diluar pelayanan fasilitas misalnya adalah kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pelayanan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil analisis persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif artinya adalah pelayanan fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Semakin tinggi pelayanan fasilitas maka semakin tinggi juga kepuasan penumpang. Nilai koefisien regresi pada pelayanan fasilitas 0.128 menunjukkan bahwa jika pelayanan fasilitas naik 1, maka kepuasan penumpang naik 0.128. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai probabilitas signifikansi adalah ($0.000 < 0.05$) dan T hitung $6.271 > 1.661$ T table, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan pelayanan fasilitas diterminal keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Fasilitas menjadi kebutuhan tambahan untuk konsumen, selain harga dan kualitas pelayanan. Apabila memberikan fasilitas yang memadai, hal itu akan membuat pelanggan merasa nyaman dan meningkatkan kepuasan konsumen saat berkunjung. Menurut Tjiptono (2007) dengan fasilitas pada bandar udara yang baik akan membentuk persepsi yang baik pula terhadap bandara di mata konsumen. Fasilitas bandar udara yang memadai dan terawat mampu membuat konsumen bandar udara merasa nyaman kemudian akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Raharjani (2010) menyatakan perusahaan industri jasa mempunyai fasilitas terawat dan lengkap maka konsumen akan lebih mudah mendapatkan jasa yang diberikan perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa tersebut. Fasilitas yang lengkap, memadai, dan terawat akan membuat konsumen nyaman dan akan mempengaruhi pola perilaku konsumen dalam pembelian jasa di masa depan. Fasilitas yang baik dan terawat akan memancing pelanggan untuk melakukan pembelian jasa.

Pelayanan fasilitas yang baik yang dilakukan oleh perusahaan bandar udara YIA akan menciptakan kepuasan penumpang pada bandar udara YIA. Konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan fasilitas di bandar udara YIA

akan kembali menggunakan jasa bandar udara YIA. Konsumen yang puas terhadap pelayanan fasilitas bandar udara YIA akan merekomendasikan pelayanan fasilitas di bandar udara YIA untuk dibeli. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bandar udara YIA selalu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan fasilitas yang diberikan oleh bandar udara YIA karena terbukti pelayanan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Tjiptono, 2007).

2. Besarnya Pengaruh Pelayanan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted r square* adalah 0.281 jadi nilai koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 28.1%. Artinya pelayanan fasilitas berpengaruh pada kepuasan penumpang sebanyak 28.1%. 71.9% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh faktor lain diluar pelayanan fasilitas.

Faktor lain diluar pelayanan fasilitas yang mungkin mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport adalah kualitas produk. Kualitas produk yaitu penumpang merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Bisa juga faktor biaya yaitu Penumpang yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang selama pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.
- b. Pelayanan fasilitas berpengaruh sebesar 28.1% terhadap kepuasan penumpang selama pandemi Covid-19 di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.

2. Saran

Dari temuan hasil penelitian dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut ini.

- a. Pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang maka pihak Bandar Udara Yogyakarta International Airport seharusnya memperhatikan, mempertahankan dan meningkatkan pelayanan fasilitas agar tetap baik karena pelayanan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

- b. Penelitian ini hanya mengambil 1 variabel pelayanan fasilitas, untuk penelitian berikutnya bisa menambahkan variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Isa, M., Lubis, H.A., & Caniago, M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Sibolga. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. 2(2).164-181.
- Ningrum.S.W., Muchsin,S.,& Widodo,R.P.2019.Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Transportasi Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur).*Jurnal Respon Publik*.13(2).53-61.
- Naslia, A. (2019). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah*. (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,2019). Diakses dari : <https://repository.arraniry.ac.id>
- Normajatun., & Haliq,A. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin.As *Siyasah*.4(1).20-25.
- Mansur, A.Z., Setiawan,B., & Yahya,K.2020.Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara. *Paduraksa*.9(2).212-228.
- Subekti,S. 2017. Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.*Warta Penelitian Perhubungan*. 29(2).277-287.
- Fitriani,M., &Huda,N.2020.Analisis Prediksi Financial Distress Dengan Metode Springate(S-score) Pada PT Garuda Indonesia TBK. *Nominal: Barometer Riset Akutansi dan Manajemen*. 9(1). 45- 62.
- Pratiwi,N.I. 2017. Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi.*Ilmiah Dinamika Sosial*.1(2).202-223.
- Ika Devi Widyaningrum, D., & Effendi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat.1-22
- Abdullah, D., Runtu, T., & Gamaliel, H. (2020). Pemahaman Pegawai Tentang Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada PT. Matahari *Department Store*, Tbk Manado *Town Square*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(4).946-953
- Kotler P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.

- Ratnasari R. T. dan M. Aksa. 2011. Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan 1. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- WHO (2020). Covid-19. Diakses pada 3 Agustus 2021 pukul 21.40 dari https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi. Offset
- Yu, Chang-Hsi, Chang, Hsiu-Chen dan Huang, Gww-Liang. 2006. A Study of Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry', *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge Vol.9 Num.1
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013 Tentang Tata Nalangan Kebandarudaraan Nasional
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna jasa Bandar Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2015 Tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang Tata Nalangan Kebandarudaraan Nasional
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 49 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penilaian Pelayanan Kinerja Pada Unit Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Perhubungan
- Undang- undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Sugiarto, Siddha, Hardiyono, dkk (2020). Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Wisatawan Mancanegara dan Nusantara serta Karyawan Perusahaan Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*.2(2). 48-59.
- Ray, R.I. (2020). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem *Cheik-in* DAN *Boarding Pass* pada PT KAI Daop 1 Jakarta (Studi Pada Layanan *Chek-in* dan *Boarding Pas* di Stasiun Senen). *Journal of Governance Innovation*.2(1). 32-52.
- Surat Keputusan General Manager PT Angkasa Pura 1 (persero) Bandar Udara Internasional Nomor: SKEP.GM.YIA.127/HK.01.01/2020 Tentang Standar Pelayanan pada Bandara Internasional Yogyakarta

- Sugiarti (2020). Analisis Dampak Covid 19 terhadap Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah*. 1(2). 20 - 35
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Marita, W. E. (2015). Pengaruh Struktur Organisasi Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 7(1), 18-40.
- Hubertus, Antonius D. 2019. *Analisis Keputusan Penumpang Dalam memilih Km Umsini Trayek Surabaya. Maumere (Studi Pada PT Pelni Cabang Surabaya)*. SKRIPSI
- Sutarmi, 2021. "Jumlah penumpang yang datang bandara YIA Kulon Progo naik 58 persen". Diakses pada tanggal 25 juli 2021 pukul 14.01 WIB dari <https://www.antaraneews.com/berita/2135798/jumlah-penumpang-yang-datang-di-bandara-YIA-kulon-progo-naik-58-persen>
- Jogja, Radar. 2020 "Lonjakan penumpang YIA kewalahan atur kerumunan". Diakses pada tanggal 26 juli 2021 pukul 08:38 WIB dari <https://radarjogja.jawapos.com/jogja-utama/2020/06/01/lonjakan-penumpang-YIA-kewalahan-atur-kerumunan>
- Yogyakarta.airport.co.id. Diakses pada tanggal 28 juli 2021 pukul 14:30 WIB dari <https://yogyakarta-airport.co.id/id/terminal-kedatangan/index>
- Kumparan.com.2020 "Ratusan calon penumpang menumpuk di YIA". Diakses pada tanggal 28 juli 2021 pukul 16:37 WIB dari [Ratusan Calon Penumpang Menumpuk di YIA | kumparan.com](https://www.kumparan.com/berita/2020/07/28/ratusan-calon-penumpang-menumpuk-di-yia)