

Pengaruh Fasilitas Airport Digital Lounge terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Benny Pratama Putra

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Corresponding Author: Benny Pratama Putra, 170209091@students.sttkd.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Airport Digital Lounge, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Received : 4 September

Revised : 12 September

Accepted: 23 September

©2022 Putra : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, perusahaan perlu memberikan layanan maksimal dengan teknologi. PT. Angkasa Pura II mendirikan *Airport Digital Lounge* sebagai inovasi bisnis strategis untuk menghasilkan pendapatan dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini mengkaji bagaimana *Airport Digital Lounge* mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini memakai kuesioner sebagai sumber data utama. Survei dilakukan terhadap 100 pengunjung yang memakai *Airport Digital Lounge* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Adapun SPSS 25.0 dipakai untuk analisis data. Hasil penelitian mendapatkan nilai signifikansi yang diperoleh ialah $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh positif fasilitas *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Begitu pula dengan nilai *Thitung* yang diperoleh 11,771. Nilai $a/2 = 0,05/2 = 0,025$. *Degree of freedom (df) = n-2 = 100-2 = 98*, maka nilai *Ttabel* ialah 1,984. Dengan demikian, *Thitung > Ttabel* ialah $11,771 > 1,984$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada fasilitas *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin pesat mengakibatkan bertambahnya jumlah aktivitas yang harus dilakukan manusia dan semakin kompleksnya kebutuhan manusia. Keinginan manusia tidak hanya terbatas pada keinginan akan produk, tetapi kebutuhan akan jasa juga sangat esensial. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, dunia masa depan akan berubah, mengharuskan bisnis dapat memberikan layanan yang optimal melalui teknologi. Aktivitas ini memotivasi bisnis untuk mengembangkan metode bisnis baru untuk meningkatkan penawaran mereka.

Teknologi sekarang mendukung layanan konsumen. PT. Angkasa Pura II berupaya untuk tetap mengikuti pasar dengan meluncurkan “*Airport Digital Lounge*” yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan dan kualitas layanan. *Digital Lounge* disingkat *Dilo* yang merupakan singkatan dari (*digital*, teknologi) dan (*lounge*, ruang tunggu). *Airport Digital Lounge* merupakan fasilitas pertama di Indonesia yang diberikan oleh pemerintah bandara kepada pengguna jasa transportasi udara digital untuk memudahkan pengumpulan informasi pengguna jasa bandara. Bandara Internasional Soekarno Hatta, salah satu bandara yang dioperasikan oleh PT. Angkasa Pura II terus berinovasi tidak hanya untuk mendongkrak pendapatan korporasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang.

Bandara telah memperkenalkan teknologi Robot *Dilo* atau *Digital Lounge*. Robot *Dilo* dapat berinteraksi dengan penumpang, misalnya dengan memberikan panduan informasi bandara, baik tentang waktu penerbangan maupun penundaan penerbangan. Selain teknologi robot, layanan terminal atau agen layanan pelanggan, personel keamanan penerbangan dan risiko keselamatan juga dilengkapi dengan perangkat tablet untuk melayani penumpang dengan lebih baik dan lebih cepat.

Berlandaskan uraian di atas, masalah utamanya ialah bagaimana memaksimalkan fasilitas pelayanan penumpang untuk memudahkan proses informasi kepada penumpang. *Airport Digital Lounge* menjadi pusat informasi untuk mengurangi kebosanan menunggu di bandara. Lebih tepatnya sebagai layanan digital untuk memudahkan pengguna jasa melakukan perjalanan, serta aktivitas pendukung lainnya. *Digital Lounge* dijamin bisa memberikan kepuasan bagi para penggunanya.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas

Fasilitas terdiri dari segala sesuatu yang dapat membantu usaha dan pekerjaan menuju suatu tujuan. Fasilitas ialah segala sesuatu yang berupa barang atau uang tunai yang dapat membantu dan mempercepat terbentuknya suatu perusahaan. Selain itu, fasilitas dapat dianggap sebagai segala sesuatu yang memfasilitasi terciptanya suatu usaha.

Airport Digital Lounge

Airport Digital Lounge merupakan pusat layanan terpadu yang memadukan layanan informasi bandara dengan teknologi digital paling modern. Lokasi ini memiliki teknologi digital dan sistem komputer yang canggih. *Airport Digital Lounge* dibuka pada 11 Agustus 2018 oleh Menteri BUMN Rini Sumarno dan Menteri Perkorelasi Budi Karya Sumadi pada acara seminar dan pameran yang diselenggarakan oleh PT. Angkasa Pura II dengan tema “*Airport of the Future: Smart Connected Airport in Disruptive Era*”.

Fasilitas *Digital Lounge* tersedia di Terminal 1, 2 dan 3 Bandara Soekarno Hatta menjadi salah satu fasilitas unggulannya. Fasilitas *Digital Lounge* ini merupakan area terbuka yang terletak di area keberangkatan masing-masing terminal. *Digital Lounge* ini bebas diakses oleh siapa saja tanpa perlu menunjukkan boarding pass karena berada di area publik.

Beberapa Fasilitas yang terdapat di *Airport Digital Lounge* :

1. *Coworking Space*
Fasilitas *Coworking Space* memiliki komputer dengan akses internet yang dapat dipakai pengunjung secara bebas.
2. *Customer Service*
Customer service akan menanggapi pertanyaan, saran dan keluhan konsumen, kemudian memberikan saran yang tepat untuk menyelesaikan masalah konsumen saat memakai produk atau jasa perusahaan.
3. *Spot Gaming*
Di area ini terdapat meja dan kursi gaming yang didesain khusus agar terlihat seperti tim yang sedang bertanding.
4. *Game Virtual Reality*
Simulasi ini bisa mirip dengan dunia nyata, seolah-olah pengunjung merasa seperti berada dalam permainan, *Virtual Reality* juga dapat mensimulasikan dunia yang sama sekali berbeda, sebuah hasil dari imajinasi.
5. *Free Wifi Area*
Bagi pengunjung yang membawa laptop dan ponsel juga bias menghubungkan perangkat digital tersebut dengan koneksi *Free Wifi*. Pengunjung hanya perlu menghubungkan koneksi *Wifi* yang tersedia, lalu masuk ke aplikasi website di perangkat.
6. *Charging Point*
Charging Point juga cukup banyak tersedia di sini dan dilengkapi dengan tempat duduk sehingga ketika pengunjung mengisi daya mereka bisa menunggu dengan nyaman.
7. *Digital Payment*
Fasilitas *Digital Payment* untuk membayar beragam tagihan. Pengunjung bisa mengisi saldo kartu e-toll di sini, membeli kartu e-toll yang baru dan membeli pulsa. Kemudian membayar tagihan listrik, air, hingga internet dan masih banyak lagi.
8. *Automatic Coffe Vending Machine*
Pengunjung bisa membeli berbagai jenis kopi, seperti kopi hitam, kopi susu dan latte hanya dengan Rp. 15.000 per cangkir

Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan dapat menghasilkan sejumlah hasil positif, termasuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen peningkatan loyalitas pelanggan, rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan yang positif di mata pelanggan (Supranto, 2011).

Dalam setiap bisnis, kepuasan pelanggan sangat penting. Kondisi ini dikarenakan jika pelanggan senang dengan layanan atau produk, maka akan memiliki posisi pasar yang kuat. Harapan dan keinginan pelanggan harus menjadi pertimbangan utama perusahaan ketika merumuskan rencana kebijakan pemasaran yang akan diterapkan.

Kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sulit diperoleh jika pelaku usaha atau sektor jasa tidak memahami apa yang diharapkan konsumen. Karena pelanggan mungkin memiliki berbagai tingkat kesenangan dengan barang dan jasa dengan kualitas yang sama. Oleh karena itu, suatu korporasi harus senantiasa memperhatikan kualitas barang dan jasa yang diberikan kepada pelanggan.

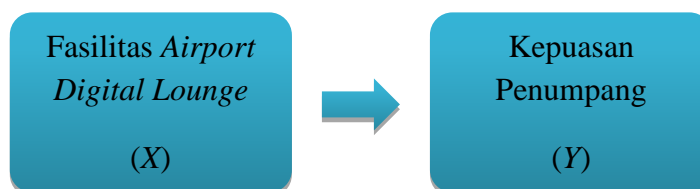
Berlandaskan definisi tersebut, kepuasan ialah rasa senang atau tidak puas seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil produk dengan harapan. Perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan menentukan kepuasan. Konsumen akan frustrasi dengan kinerja di bawah standar. Konsumen senang jika kinerja memenuhi harapan. Konsumen akan senang jika kinerja melebihi harapan. Pengalaman masa lalu, komentar teman, janji pemasar dan informasi pesaing dapat menciptakan harapan konsumen. Konsumen yang puas akan setia, tidak sensitive terhadap harga dan memberikan evaluasi yang menguntungkan.

Hipotesis

Ho : Tidak adanya pengaruh yang signifikan *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Ha : Adanya pengaruh yang signifikan *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Kepuasan penumpang dipengaruhi layanan *Airport Digital Lounge* karena semakin baik fasilitas *Digital Lounge*, maka semakin memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penggunaannya.

METODOLOGI

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Jumlah populasi 52.000 penumpang dan sampel sebanyak 100 penumpang yang memakai fasilitas *Airport Digital Lounge* di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Penentuan sampel berlandaskan pada jumlah populasi dengan memakai rumus Taro Yamane. Asumsi klasik penelitian ini memakai uji normalitas, uji linieritas dan uji homogenitas. Instrumen penelitian ini melalui pengujian keabsahan uji validitas dan reliabilitas. Analisis regresi linier sederhana, uji T dan koefisien determinasi adalah analisis hipotesis yang dipakai dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

Tabel 1 Hasil Uji Asumsi Klasik

Normalitas	Sig.
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	.112
Linieritas	
<i>Deviation from Linierity</i>	0,271
Homogenitas	
<i>Based on Mean</i>	0,755

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Normalitas memakai uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan *exact test Monte Carlo* bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan normal, karena signifikansi yang didapat sebanyak 0,112 lebih besar dari nilai signifikan yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Linieritas diperoleh nilai signifikansi *deviation from linierity* sebesar 0,271, hal ini menampilkan bahwa $0,271 > 0,05$ maka terdapat korelasi linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Homogenitas memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,755 atau $> 0,05$, artinya data bersifat homogen.

Uji Instrumen

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	<i>Rhitung</i>	<i>Rtabel</i>	Nilai Signifikan	Keterangan
X1	0,614	0,196	0,000	Valid
X2	0,673	0,196	0,000	Valid
X3	0,553	0,196	0,000	Valid
X4	0,753	0,196	0,000	Valid
X5	0,69	0,196	0,000	Valid
X6	0,704	0,196	0,000	Valid
X7	0,637	0,196	0,000	Valid
X8	0,703	0,196	0,000	Valid

X9	0,738	0,196	0,000	Valid
Y1	0,734	0,196	0,000	Valid
Y2	0,704	0,196	0,000	Valid
Y3	0,757	0,196	0,000	Valid
Y4	0,738	0,196	0,000	Valid
Y5	0,835	0,196	0,000	Valid
Y6	0,827	0,196	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of Thumb	Keterangan
Fasilitas Airport Digital Lounge	0,849	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,859	0,60	Reliabel

Sumber : Dara primer yang diolah, 2022

Hasil Uji Validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena secara signifikan lebih besar dari nilai uji signifikan, oleh karena itu semua item pernyataan dapat dipakai dalam penelitian ini. Hasil Uji Reliabilitas pada variabel fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,849 dan variabel kepuasan penumpang (Y) diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,859, yang berarti konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien Regresi	t	Sig.
Konstanta	6,936	4,306	0,000
Fasilitas Airport Digital Lounge (X)	0,49	11,771	0,000
R	: 0,765		
R Square	: 0,586		
N	: 100		
Variabel Dependen : Kepuasan Penumpang (Y)			

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil yang ditunjukkan dari tabel 4 diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y=6,936 + 0,490 X$$

Persamaan tersebut menunjukkan konstanta sebesar 6,936 yang artinya jika variabel fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) diambil nol maka nilai variabel kepuasan penumpang (Y) ialah 6,936. Koefisien regresi fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) sebesar 0,490 menunjukkan bahwa setiap kenaikan fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) meningkatkan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,490 satuan. Berlandaskan hasil tersebut, arah model regresi ini ialah positif.

Uji T

Nilai signifikansi yang diperoleh ialah $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh positif fasilitas *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Begitu pula dengan nilai *Thitung* yang diperoleh 11,771. Nilai $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$. *Degree of freedom* (df) = $n-2 = 100-2 = 98$, maka nilai *Ttabel* ialah 1,984. Dengan demikian, *Thitung* > *Ttabel* ialah $11,771 > 1,984$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima atau adanya pengaruh yang signifikan pada fasilitas *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (*Rsquare*) sebesar 0,586 menunjukkan bahwa 58,6% kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta dipengaruhi oleh variabel fasilitas *Airport Digital Lounge*, sedangkan sisanya sebesar 41,4% dipengaruhi oleh variabel selain ini.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan memakai SPSS dengan menguji secara parsial pengaruh positif dan signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Pertama, uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov exact test Monte Carlo* dengan hasil signifikan $0,112 > 0,05$ sehingga penelitian ini dapat dikatakan normal. Berlandaskan uji linieritas nilai signifikansi linieritas ialah $0,271 > 0,05$ sehingga terdapat korelasi linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil perhitungan homogenitas diperoleh nilai signifikansi $0,755 > 0,05$ maka data memiliki varian yang sama (homogen).

Peneliti menguji validitas dan reliabilitas setiap pertanyaan dan menemukan bahwa pertanyaan yang dipakai valid dan reliabel. Berlandaskan hasil uji analisis regresi linier sederhana yang dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), diperoleh hasil koefisien konstanta (a) ialah 6,936 dan koefisien regresi (B) untuk variabel (X) ialah 0,490 yang berarti variabel fasilitas *Airport Digital Lounge* berpengaruh positif dimana jika variabel fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) meningkat atau mempengaruhi 1 satuan maka variabel kepuasan penumpang (Y) meningkat sebesar 0,490.

Peneliti melakukan uji parsial (Uji T) terhadap variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) guna melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil *Ttabel* ialah 1,984 dan hasil *Thitung* ialah 11,771. Angka ini menunjukkan bahwa *Thitung* > *Ttabel* dengan nilai signifikansi $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Oleh karenanya, H_a diterima yang berarti fasilitas *Airport Digital Lounge* berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kemudian uji R^2 untuk memprediksi pengaruh kontribusi variabel fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) dimana hasil menunjukkan nilai sebesar 0,586 atau persentase sebesar 58,6%. Dari hasil analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis diketahui bahwa fasilitas *Airport Digital Lounge* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Berlandaskan analisis penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa fasilitas *Airport Digital Lounge* sangat berpengaruh dalam mempermudah pengguna jasa bandara. Hal ini dikarenakan fasilitas *Airport Digital Lounge* dapat membantu pengguna jasa bandara dalam memperoleh informasi secara cepat, akurat dan terarah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa bandara.

KESIMPULAN

Berlandaskan hasil uji analisis regresi linier sederhana diketahui nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai $11,771 > 1,984$ dengan taraf signifikan 0,05 dan nilai signifikansi fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar $0,000 < 0,05$. Oleh karenanya, penelitian ini mendukung H_a yang menyatakan bahwa, "Adanya pengaruh yang signifikan pada *Airport Digital Lounge* terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta".

Berlandaskan hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan nilai R^2 sebesar 0,586. Kondisi ini berarti pengaruh fasilitas *Airport Digital Lounge* (X) terhadap kepuasan penumpang sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Oleh karenanya, fasilitas *Airport Digital Lounge* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

PENELITIAN LANJUTAN

Untuk penelitian lanjutan, rencananya akan fokus pada fasilitas yang ada di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dan menyebarkan kuesioner secara offline, karena jika penumpang puas, belum tentu mereka kedepannya akan tetap merasa puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur diucapkan berkat kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidaya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Pengaruh Fasilitas *Airport Digital Lounge* Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta". Penulis menyadari bahwa penciptaan penelitian ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak yang mendukung penulis berupa bimbingan, waktu, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan penelitian ini. Saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih yang tulus.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman & Muhidin. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian*. Bandung : CV. Pustaka Setia.

Angkasa Pura II. (2018). *Airport Digital Lounge, One-Stop Service Pelayanan Informasi bagi Penumpang*.
<https://angkasapura2.co.id/id/news/event/pers/271-airport-digital-lounge-one-stop-information-service-service-for-passengers>

Azwar, Saffudin. (2011). *Reabilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka pelajar.

Ghozali, Imam. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.

Nasution, M.N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2 Tentang Persyaratan Teknis pengoprasian Fasilitas teknik Bandar udara.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-22, Bandung Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfa beta.

Sumarsid. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan di Sapphire Lounge Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

Putra

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Ed. 2, Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.