

Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat

Sri Intan Putri

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT: Facilities are an important aspect to support the provision of safety operation services related to public services in the form of audio-visual. This type of research is a quantitative method. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis technique used is simple linear regression analysis, t test, and the determinant coefficient using the SPSS 15.0 application. The results of the study indicate that there is an effect of the quality of domestic departure room services on service user satisfaction at Supadio Pontianak Airport, West Kalimantan. The results of the t-test are $15.541 > 1.680$. The results of this study that H_a accepted H_o rejected the magnitude of the influence of service quality domestic departure room with a test value of R^2 of 0.715 where this value is expressed in a strong correlation. This explains the effect of the independent variable on the dependent variable of 71.5%.

Keywords: *Quality of service, Domestic Departure Room, Service User Satisfaction.*

ABSTRAK: Fasilitas adalah aspek penting sebagai penunjang pemberian pelayanan operasi keselamatan yang berkaitan dengan pelayanan publik berupa audio visual. Jenis Penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinan menggunakan aplikasi SPSS 15.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat. Hasil dari uji t bernilai sebesar $15,541 > 1,680$. Hasil penelitian ini bahwa H_a diterima H_o ditolak besarnya pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik dengan nilai uji R^2 sebesar 0,715 dimana nilai ini dinyatakan dalam korelasi kuat. Hal ini menjelaskan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent sebesar 71,5%.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Ruang Keberangkatan Domestik, Kepuasan Pengguna Jasa

Submitted: 25 April 2022; Revised: 10 May 2022; Accepted: 12 May 2022

Corresponding Author: sriintanp803@gmail.com

PENDAHULUAN

Bandara Supadio pertama kali dibangun pada masa pendudukan Jepang di Indonesia, pemerintah Indonesia (antara tahun 1942 sampai dengan 1945) dengan nama Bandar Udara Sungai Durian, lalu berganti nama menjadi Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Bandara ini berjarak sekitar 20 menit dari Kota Pontianak dengan jarak 17 kilometer ke arah tenggara. Bandara Supadio kini memiliki gedung landasan pacu yang lebih panjang dan lebih luas, serta terminal baru menjadikannya fasilitas kelas internasional.

Fasilitas dianggap penting, karena fasilitas adalah aspek penting sebagai penunjang pemberian pelayanan operasi keselamatan yang berkaitan dengan pelayanan publik berupa *audio visual*. Seiring kemajuan teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat yang meningkat akan berbanding lurus dengan ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan.

Tingkat kepuasan pengguna jasa diukur pada kualitas jasa yang diterima. Layanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat. Semakin besar kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa, maka semakin baik pula pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kenyamanan, keamanan serta fasilitas – fasilitas yang tersedia di Bandar Udara Supadio Pontianak ini sangat berpengaruh ketika penerbangan delay maupun penerbangan cancel serta pada ruang tunggu yang dilengkapi kursi layaknya di rumah, di hotel atau tempat wisata. Sehingga pengguna jasa merasa di buat nyaman mungkin dengan fasilitas sofa, wifi, toilet *woment/men* yang bersih dekat dengan ruang keberangkatan, serta ruangan ibu menyusui. Pelayanan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandar udara, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna jasa sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa pesawat terbang.

Pada terminal keberangkatan Domestik Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat memiliki fasilitas seperti: *TV Hiburan, Sofa, Sofa Pijat, Free Computer, Free Wifi dan Free Charge, Tempat Sholat*. Bandar Udara Supadio Pontianak sudah memiliki fasilitas ruang yang cukup luas untuk pengguna jasa agar bisa beristirahat, terutama bagi yang melakukan penerbangan jauh maupun transit.

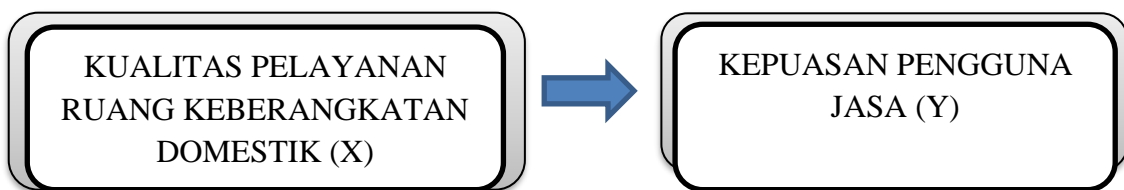
Penyelenggaraan penerbangan yang andal dan berkompeten tinggi harus menjalankan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Indonesia (SNI) dan Internasional Civil Aviation Organization (ICAO), sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2002 tentang bandar udara umum. Oleh karena itu penelitian melakukan survey tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Hipotesis digunakan untuk menentukan signifikansi variabel independent dan dependen. Berikut ini adalah hipotesis penelitian:

- Ho** : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna Jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat.
- Ha** : Ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat.

Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

METODOLOGI

A. Desain Penelitian

Dalam Penelitian ini, pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2019) adalah metode penelitian berdasarkan *filsafat positivisme* yang digunakan untuk mengeksplorasi populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data instrumen penelitian, menganalisis data menggunakan statistik kuantitatif, dan menguji hipotesis. Pada penelitian referensial (dalam kasus pengujian untuk hipotesis) dilakukan hasilnya pasti pada perbalitas palsu untuk menolak hipotesis tersebut.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi adalah bidang digeneralisasikan yang terdiri atas objek/subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Seluruh pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat diikutsertakan dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel mewakili sebagian kecil dari ukuran dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Purposive sampling digunakan sebagai pendekatan non-probability sampling dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2019), purposive sampling adalah pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu.

Jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Lemeshow tidak diketahui atau tidak terhingga karena populasinya tidak diketahui atau tidak terbatas ukuran sampel dihitung menggunakan rumus berikut jika ukuran populasi (N) tidak diketahui atau $(N-n)/(N-1)=1$. Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Dengan begitu peneliti yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel random berukuran 96,04= 97 akan memberikan selisih estimasi kurang dari 0,05. Jadi sampel yang diambil 97 orang.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan tentunya sudah diuji dapat dikatakan sah dan handal. Pengujian tersebut meliputi:

- Uji Validitas

Uji Validitas penelitian ini terdiri pada 97 responden untuk membuktikan validnya setiap item pertanyaan yang ada pada kuesioner penelitian. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Df = n-2$$

Ket:

- *df* : Degree of Freedom

- *n* : Jumlah sampel yang digunakan

Rumus tersebut digunakan dengan menentukan persentase tingkat signifikan dari nilai *r* yang dicari terlebih dahulu.

Validitas instrumen dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan 97 sampel, sesuai dengan penelitian tersebut.

$$DF = 97 - 2$$

$$DF = 95$$

Pada DF 95 signifikansi 0,05, diketahui nilai *r* tabel adalah 0,1680.

- Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan Ruang Keberangkatan Domestik	0,792	10	Reliabel
Kepuasan Pengguna Jasa	0,826	10	Reliabel

Sumber: Olahan peneliti (2022)

2. Hasil Uji Hipotesis

- Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan jawaban 97 responden penelitian pada Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat, seperti yang ditunjukkan di bawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,343	2,260		1,037	,302
1 Pelayan an Ruang Keberangkatan Domestik	,934	,060	,847	15,541	,000

a. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan Ruang Keberangkatan Domestik

Hasil persamaan regresi linear adalah sebagai berikut, analisis data menggunakan SPSS:

$Y = 2,343 + 0,934 X + e$, maka diketahui bahwa kostanta menunjukkan angka sebesar 2,343 yang berarti adanya pengaruh positif variabel independen. Koefisien regresi variabel persepsi mengenai penundaan penerbangan sebesar 0,934 menunjukkan bahwa variabel persepsi mengenai penundaan penerbangan mempengaruhi variabel minat pengguna jasa bandar udara.

- Hasil Uji T

Untuk menentukan dan membuktikan kebenaran H_0 dan H_a pada penelitian ini, maka terlebih dahulu menentukan nilai t Tabel dengan persamaan berikut:

Degrees of freedom (Df): n-2

Degrees of freedom (Df): 97 - 2

Degrees of freedom (Df): 95

Tabel 4.7 Uji T (Uji Parsial)

Variabel	T hitung	T tabel	Pro	Sig	Keterangan
Variabel X.1 (Kualitas Pelayanan Ruang Keberangkatan Domestik)	15,541	1,680	0,00	0,05	Signifikan

Sumber: oleh peneliti (2022)

Berdasarkan tabel pengujian hipotesis diatas, akan diketahui jika nilai t hitung sebesar 15,541 > dari t tabel yaitu 1,680 nilai probabilitas variabel X < nilai signifikan α (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang mana berarti hasil yang didapatkan pengujian hipotesis menunjukkan jika ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat.

- Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang digunakan untuk mempelajari pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat, yang dihitung dengan menggunakan program SPSS software 15.0, seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8 Model Summary Analisis Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,847 ^a	,718	,715	2,718

a. Predictors: (Constant), K.Pelayanan

Seperti dapat dilihat, nilai Adjusted R Square mengandung koefisien determinasi sebesar 0,715. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki kemampuan sebesar 0,715 atau 71,5%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat. Dari hasil penelitian ini dilakukan dengan kegiatan penyebaran kuesioner yang berjumlah 97 responden di ruang keberangkatan domestik.

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestic terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar udara supadio Pontianak Kalimantan barat.

Hasil uji hipotesis (Uji T) adalah signifikan dengan nilai signifikansi yaitu sebesar $0,00 < 0,05 = H_0$ ditolak, dan nilai thitung $15,541\% > t$ tabel 1,680 yang berarti H_a diterima atau dapat disebut hasil Uji t menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat. Dalam pengujian analisis regresi linear sederhana memiliki hasil yaitu konstanta = 2,343. Koefisien regresi 0,934 yang menunjukkan bahwa variabel x dan y adalah positif.

Dari hasil 97 jawaban responden, maka dapat diketahui nilai yang paling tertinggi dari pernyataan (P4) yang berbunyi Kemampuan kinerja karyawan untuk selalu tanggap dalam menyikapi pengguna jasa bernilai 3,93, artinya bahwa kinerja karyawan di Bandar Udara Supadio Pontianak sudah memberikan pelayanan yang terbaik, menanggapi keluhan pengguna jasa dengan sigap sehingga pengguna jasa merasa puas atas kinerja karyawan

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat

Hasil analisis determinan adalah menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik yang dilihat dari nilai (adjusted R square) adalah sebesar 0,715 atau 71,5% sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian ini dapat diperoleh 2 kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil pengujian penelitian menunjukkan nilai bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat. Dapat dilihat dari hasil pengujian parsial (Uji T) nilai t_{hitung} sebesar $15,541 > t_{tabel}$ 1,680.

Dari hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 0,715. Hal tersebut mengandung arti bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan ruang keberangkatan domestik terhadap kepuasan pengguna jasa di bandar udara supadio pontianak kalimantan barat sebesar 71,5% dan 28,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

PENELITIAN LANJUTAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memperoleh beberapa saran ke pihak terkait sebagai berikut:

Bagi PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Supadio Pontianak diharapkan dapat mempertahankan kualitas fasilitas yang telah tersedia sebelumnya agar kepuasan pengguna jasa tidak menurun serta dapat meningkatkan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan domestik yang masih dikeluhkan oleh penumpang seperti fasilitas AC yang kurang memadai, smoking area, area bermain anak. Sebelum pandemi supaya pengguna jasa tidak merasa jenuh ketika menunggu.

Diharapkan bagi Pengelola Bandar Udara untuk mengawasi, mengevaluasi kembali mengenai kepuasan terhadap fasilitas terutama AC agar menciptakan kesejukan ruang tunggu ketika berada di Bandara. Karna dilihat dari tanggapan pengguna jasa nilai yang rendah (P10) yang bernilai 3,59, artinya pengguna jasa kurang puas atas kurangnya fasilitas seperti AC yang berada di Bandar Udara Supadio Pontianak.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut di bagian landside lainnya untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang mempengaruhi minat terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Segala Puji dan Syukur yang senantiasa hanya milik Allah SWT, Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, disetiap langkah karena dengan Rahmat Hidayah-nya.
2. Papa Sahdizal dan Mama Sukilawati tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya cinta yang tulus dan kasih sayangnya tak akan pernah saya lupakan serta selalu memotivasi, memberi semangat, mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Adik - adik saya Shofia A.P, M. Fadhil A.H, M. Yahabiby A, yang selalu mengingatkan serta memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing penulis ibu Eny Sri Haryati S.E., M.M yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan perbaikan skripsi penulis.
5. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat.
6. Seluruh teman-teman Diploma IV MTU angkatan 2018, yang sudah semangat saling support dan saling memberikan masukan.
7. Seluruh dosen dan segenap civitas akademika STTKD Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama masa pendidikan.
8. Pihak Bandar Udara Supadio Pontianak Kalimantan Barat yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam melakukan OJT dan Penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2013. Kalimantan Barat Angka 2013. Juli. BPS Kalimantan Barat. Pontianak.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- ICAO. 2004. *Airport Annex 14*. International Civil Aviation Organization (ICAO).
- Karo, B.A. 2014. Pengaruh Kualitas di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional. *Skripsi Yogyakarta: STTKD, Yogyakarta*.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2007. *Majamen pemasaran*, Jilid 1, Edisi ke Dua belas, PT, Indeks Jakarta.
- M. Mustinah. 2018. Pengaruh Perputaran Modal Kerja Terhadap Return On Asset (ROA) Pada Bank Muamalat Indonesia Tahun 2008-2017. *Diploma atau Skripsi, Universitas Islam Negeri "SMH" Banten*.
- Oktavia, L. 2010. *Perancangan Ulang Bandar Udara Internasional Supadio Di Pontianak*. Thesis. Program Studi Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya.Yogyakarta.
- Rahmawati, F.K. 2014. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Dispensasi Menikah Dalam Masa Iddah (Studi Kasus Putusan Nomor 0054/Pdt.P/2013/PA.TA di Pengadilan Agama Tulungagung). *Skripsi. Jurusan Hukum Keluarga Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung*.
- Rangkuti, F. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sambas dan Maman. 2018. *Anallisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Pustaka Setia. Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta. Bandung.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&B*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Sumber internet

Annex 13 To the Convention on International Civil Aviation Aircraft Accident and Incident Investigation. Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-862296/knkt-kirim-tim-jika-cover-pesawat-lepas-insiden-serius>. 25 juni 2021 (11.00).

- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 2014. Pengertian Bandar Udara. <http://hubud.dephub.go.id/?id/page/detail/44#>. 25 juni 2021 (12.12).
- _____. 2018. Data Lalu Lintas Angkatan Udara di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. <https://hubud.depud.dephub.go.id/?id/page/detail/44#>. 25 juni 2021 (13.32).
- Hidayat, A. 2013. Tutorial Cara Uji Validitas Dengan SPSS- Validitas Instrumen. Diakses dari <https://www.statistikian.com/2013/02/tutorial-ujivaliditas-denganspss.html>. 20 januari 2022 (10.00).
- PT. Angkasa Pura II. 2018. www.supadio-airport.co.id. Diakses Agustus 2021 (09.00).
- _____. 2018. Sejarah PT Angkasa Pura II. [https://angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=visionmission%202017sejarah%20PT.%20Angkasa%20Pura%20II%20\(persero\)](https://angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=visionmission%202017sejarah%20PT.%20Angkasa%20Pura%20II%20(persero)). Akses 25 Agustus 2021 (13.53).
- Syanti, M. 2021. Detik Travel, "Bandara Internasional Supadio, Pernah Menyandang Status Terbaik di Dunia. <https://travel.detik.com/domestic-destination/d-5334287/bandarainternasional-supadio-pernahmenyandang-status-terbaik-di-dunia>. 5 Agustus 2021 (22.00).
- Tribunnews. 2019. Hotel dan Fasilitas Lainnya di Terminal 2 Bandara Soekarno Hatta. <https://travel.kompas.com/read/2019/09/16/190600127/hotel-dan-fasilitas-lainnya-di-terminal-2-bandara-soekarno-hatta?page=all>. 15 Agustus 2021 (11.00).

Sumber Undang-Undang

- Peraturan Menteri Perhubungan Udara. 2010. *Peraturan perhubungan Udara Nomor: SKEP/77/VI/2005: Persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknik Bandar udara dapertemen perhubungan Direktorat Jendral*, Jakarta. 2010. Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan Udara