

Analisis Pelayanan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Ditinjau dari Sisi Fasilitas Bandar Udara, Maskapai dan Penumpang

Rizki Rahmalta Pramesti¹, Dr.Jermanto Setia Kurniawan², Novembriani Irenita³

^{1,2,3}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia Email:

¹riskipramesti11@gmail.com

Abstrak. Terminal 3 merupakan salah satu terminal yang terletak di Bandar Udara Soekarno Hatta. Terminal ini terdapat pelayanan maskapai internasional dan domestik sebanyak 37 maskapai. Permasalahan dalam pelayanan masih kerap terjadi baik masalah dari sisi fasilitas, maskapai ataupun penumpang seperti *check-in counter* yang antri, permintaan layanan *golfcar*, keluhan gate yang jauh, *lost & found*, tidak tercantumnya *gate*, *delayed* dan lain-lain. Dalam penelitian ini untuk mencari penyelesaian permasalahan dalam pelayanan penerbangan dilakukan pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif yang antara fasilitas bandar udara, maskapai dan penumpang dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang dan dianalisis untuk mengetahui hubungan pelayanan di Terminal 3 dari ketiga sisi tersebut. Berdasarkan hasil analisis regresi menggunakan *software SPSS 24*, didapatkan bahwa fasilitas bandar udara sebesar 0,642, maskapai 0,295 dan penumpang 0,040 sehingga berpengaruh positif atau simultan terhadap pelayanan, dan dengan uji hipotesis secara parsial, fasilitas dan maskapai berpengaruh terhadap pelayanan, sedangkan penumpang tidak berpengaruh

Kata kunci: Bandar Udara, Maskapai, Pelayanan, *SPSS versi 24*, *Terminal*

Abstract. Terminal 3 is one of the terminals located at Soekarno Hatta Airport. This terminal has international and domestic airline services for as many as 37 airlines. Problems in service still often occur, both problems in terms of facilities, airlines or passengers such as queued check-in counters, requests for golf car services, far gate complaints, lost & found, no gate listed, delayed and others. In this study, to find solutions to problems in aviation services, a research approach was carried out using quantitative methods between airport facilities, airlines and passengers by distributing questionnaires to passengers and analyzed to determine the relationship between services at Terminal 3 from these three sides. Based on the results of the regression analysis using SPSS 24 software, it was found that airport facilities were 0.642, airlines were 0.295 and passengers were 0.040 so that they had a positive or simultaneous effect on service, and with partial hypothesis testing, facilities and airlines had an effect on service, while passengers had no effect.

Keywords: Airline, Airport, SPSS software 24 version, Terminal

1. PENDAHULUAN

Setelah pandemi covid-19 terjadi peningkatan penerbangan dengan melonjaknya jumlah penumpang dan pesawat di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini terlihat dari data penerbangan tahun 2022 – 2023 sebanyak 16.406.848 penumpang. Pelonjakan ini menyebabkan terjadinya kepadatan penumpang di Terminal Bandar Udara. Pelayanan penumpang adalah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai pada saat di terminal keberangkatan sampai di bandara tujuan (Resmana & Ratnasari, 2018).

Berdasarkan hal diatas, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor penyebab dan pengaruh terjadinya penurunan kualitas pelayanan di bandar udara dengan menganalisis sumber data primer yaitu melalui metode kuisioner kepada operator bandar udara, maskapai dan pengguna jasa.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor penyebab berkurangnya kualitas pelayanan di bandar udara dan menjadi evaluasi bagi bandar udara, maskapai dan penumpang dalam peningkatan mutu layanan sehingga tidak terjadi lagi penumpukan jumlah penumpang di terminal, keterlambatan keberangkatan pesawat, kepadatan di area *check-in* (kedatangan, ruang tunggu keberangkatan, antrian pengambilan serta pengecekan barang bagasi) dan lain-lain.

2. LANDASAN TEORI

Grand Theory pada penelitian ini adalah pelayanan, sedangkan *middle theory* pada penelitian ini adalah fasilitas bandar udara, maskapai dan penumpang.

2.1 Bandar Udara

Bandar udara merupakan bangunan di daratan atau perairan yang digunakan untuk aktivitas penerbangan dan sebagai tempat pergerakan pesawat udara (UU Nomor 1 Tahun 2009). Fasilitas bandar udara terdiri dari fasilitas

sisi darat (Terminal, bangunan administrasi dan umum) dan fasilitas sisi udara (Apron, Landas Pacu).

2.2 Angkutan Udara

Angkutan udara menjelaskan bahwa angkutan udara adalah kegiatan pengangkutan yang menggunakan pesawat udara untuk penumpang, kargo atau pos dalam satu perjalanan atau lebih ke bandara tujuan (PM 35 TAHUN 2021).

2.3 Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan dalam peranannya dijuluki sebagai *"The most regulated transportation"* diatur dalam ketentuan nasional dan internasional yang berarti bahwa transportasi udara merupakan transportasi yang relatif lebih muda dibandingkan transportasi darat dan laut (Setiani, 2016).

2.4 Pelayanan Penumpang

Berlandaskan pada UU No 1 tahun 2009 pasal 97 ayat (2), PM 35 Tahun 2021, dan (PM 30 Tahun 2021) pelayanan penumpang dibagi dalam:

1. *Pre-Flight Service*: Penanganan penumpang sebelum keberangkatan.
2. *In-Flight Service*: Penanganan penumpang pada saat perjalanan dan selama berada di pesawat udara.
3. *Post-Flight Service*: Penanganan penumpang pada saat di bandara tujuan.

2.5 Terminal

Menurut (Robert Horonjeff, Francis X. McKelvey, William J. Sproule, 2010, p.383) dalam buku *Planning & Design of Airport*, Terminal merupakan penghubung akses darat dengan pesawat udara. Terminal penumpang bertujuan untuk menunjang kebutuhan penumpang yang terkoneksi dengan moda transportasi lainnya. Terminal menunjang pelayanan penumpang sebelum dan sesudah naik pesawat, melayani perpindahan perjalanan lanjutan dengan pesawat yang berbeda, dan melayani proses barang bagasi penumpang.

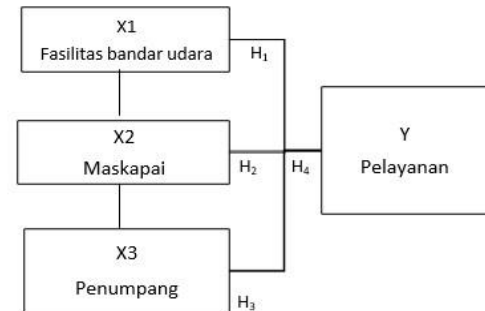
2.6 Landasan Hukum

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang penerbangan pasal 61 ayat 2 dan PM 30 Tahun 2021 tentang standar pelayanan minimum penumpang angkutan udara bahwa "standar pelayanan meliputi standar pelayanan sebelum penerbangan, standar pelayanan pada saat penerbangan dan standar pelayanan setelah penerbangan".

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan alat analisis Microsoft Excel 2019 dan SPSS versi 24 untuk mencari koefisien regresi dengan mengolah hasil data survey. Analisis kuantitatif dilakukan dengan observasi dan menggunakan data perusahaan sebagai data sekunder dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuisioner.

Gambar 3. 1 Variabel Penelitian



3.1 Teknik Pengumpulan Data

3.1.1 Data Primer

Observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti dan pengambilan kuisioner.

3.1.2 Data Sekunder

Data asli perusahaan yang sudah jadi dan diolah serta dikembangkan untuk mendapatkan hasil penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah penumpang maskapai Citilink Indonesia yang berangkat dari Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta pada bulan Februari, Maret dan April 2023 dengan total 724.089 penumpang.

Pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan menggunakan jenis *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan maksimal sebesar 10%, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{724.089}{1 + 724.089(0.1)^2}$$

$$= 99,96$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*)

3.3 Metode Analisis Data

3.3.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Mengetahui jawaban responden terhadap variabel fasilitas, maskapai, penumpang dan pelayanan dengan interpretasi data kuisioner. Rumus rentang skala:

$$RK = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RK = Rentang Skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

Tabel 3.1 Rentang Skala

Rentang Skala	Tingkat Hubungan
1,09 – 1,91	Sangat Tidak Baik
1,91 – 2,73	Tidak Baik
2,73 – 3,55	Baik
3,55 – 4,36	Sangat Baik

3.3.2 Uji Simultan F

Uji F dilakukan untuk menguji variable dependen terhadap variable independent secara simultan (bersamasama) dengan rumus:

$$F_H = \frac{R^2 \cdot X_1, X_2, X_3, Y / m}{(1 - R^2 \cdot X_1, X_2, X_3, Y) : (n - m - 1)}$$

Keterangan: n = jumlah

sampel r = koefisien

korelasi

m = jumlah variable independent

1. Jika nilai Sig. < 0,05, maka hipotesis diterima, artinya secara simultan variabel X berpengaruh terhadap Y
2. Jika nilai Sig. > 0,05, maka hipotesis ditolak, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

3.3.3 Uji Parsial t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independent dengan variabel dependen. Uji t dirumuskan sebagai berikut:

$$t_{tabel} = \frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \text{ atau } df_{residual}$$

keterangan: α = probabilitas (0,05) k = jumlah

variable independen n = jumlah sampel $df_{residual}$ =

derajat kebebasan nilai residual

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, hipotesis diterima.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, hipotesis ditolak.

3.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1 + X_1 + \beta_2 + X_2 + \beta_n + X_n + e$
Keterangan:

Y = Variabel terikat atau variabel respon

X = Variabel bebas atau variabel terikat.

α = Konstanta

β = Koefisien estimate

3.3.5 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R_{square}) berfungsi untuk melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y dengan rumus:

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

100 % = angka mutlak yang telah ditetapkan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji F (Hipotesis secara simultan)

Tabel 4.1 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1434,559	3	478,186	100,724	,000 ^b
	Residual	498,487	105	4,747		
	Total	1933,046	108			

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Penumpang, Fasilitas, Maskapai

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.1 diatas didapatkan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu sebesar $100.724 > 2,09$ sehingga H_0 ditolak dan jika dilihat dari nilai signifikansi penelitian sebesar $0,000 < 0,05$ maka menolak H_0 yang berarti hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel fasilitas bandar udara, maskapai dan penumpang terhadap pelayanan.

4.2 Uji t (Hipotesis secara parsial)

Tabel 4.2 Hasil Uji t

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,952	2,006		0,474	0,636
Fasilitas	0,642	0,069	0,610	9,346	0,000
Maskapai	0,295	0,060	0,327	4,957	0,000
Penumpang	0,033	0,040	0,041	0,808	0,421

a. Dependent Variable: Pelayanan

Pengaruh uji t variabel bebas secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Pengujian variabel bandar udara (X_1) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $9,346 > 1,98260$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, sehingga variabel fasilitas bandar udara berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan.
2. Pengujian variabel maskapai (X_2) diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $4,957 > 1,98260$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, sehingga variabel maskapai berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan.
3. Pengujian variabel penumpang (X_3) diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar $0,808 < 1,98260$ dan nilai signifikansi $0,421 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga variabel penumpang tidak berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan.

4.3 Koefisien Determinasi (R^2) Koefisien Determinasi

Tabel 4.3 Hasil Uji

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	0,742	0,735	2,179

a. Predictors: (Constant), Penumpang, Fasilitas, Maskapai

Berdasarkan 4.3 diatas besarnya angka korelasi sebesar 0,861 yang berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangat kuat dengan kontribusi koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,742 sama dengan 74,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa fasilitas bandar udara, maskapai dan penumpang terhadap pelayanan berpengaruh sebesar 74,2%, sedangkan sisanya ($100\% - 74,2\% = 25,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

4.4 Analisis Data

Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,952	2,006		0,474	0,636
Fasilitas	0,642	0,069	0,610	9,346	0,000
Maskapai	0,295	0,060	0,327	4,957	0,000
Penumpang	0,033	0,040	0,041	0,808	0,421

a. Dependent Variable: Pelayanan

$$Y = 0,952 + 0,642 X_1 + 0,295 X_2 + 0,033 X_3$$

Berdasarkan tabel koefisien, maka didapatkan pengaruh hasil regresi sebagai berikut:

1. Besarnya koefisien regresi β_1 adalah sebesar 0,642 hal ini menunjukkan dengan meningkatnya variabel fasilitas bandar udara (X_1) maka akan meningkatkan variabel pelayanan (Y) sebesar 0,642.
2. Besarnya koefisien regresi β_2 adalah sebesar 0,295 hal ini menunjukkan dengan meningkatnya variabel maskapai (X_2) maka akan meningkatkan variabel pelayanan (Y) sebesar 0,295.
3. Besarnya koefisien regresi β_3 adalah sebesar 0,040 hal ini menunjukkan dengan meningkatnya variabel penumpang (X_3) maka akan meningkatkan variabel pelayanan (Y) sebesar 0,040.

4. SIMPULAN

Berdasarkan model regresi yang didapat faktor yang sangat berpengaruh besar untuk peningkatan pelayanan di terminal 3 adalah fasilitas di bandar udara dan yang memiliki faktor pengaruh terkecil adalah maskapai, sehingga dari model regresi pada penelitian ini untuk peningkatan pelayanan perlu ditingkatkan fasilitas bandar udara. terdapat pengaruh secara simultan antara variabel fasilitas bandar udara (X_1), Maskapai (X_2) dan penumpang (X_3) terhadap pelayanan. Fasilitas bandar udara (X_1) dan maskapai (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan (Y), sedangkan penumpang (X_3) tidak berpengaruh secara parsial.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abzari, A. W., & Mursyid, L. O. A. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Bandar Udara Betoambari Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Media Inovasi Teknik Sipil UNIDAYAN*, 10(2), 87–94. <https://doi.org/10.55340/jmi.v10i2.674>
- Achmad Zultan Mansur, Budi Setiawan, & Yahya, K. (2020). Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara. *PADURAKSA: Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*, 9(2), 212–228. <https://doi.org/10.22225/pd.9.2.1866.212-228>
- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D., Hardani, S. Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., & Helmina Andriani, M. S. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Annex 14 International Civil Aviation Organization (ICAO). (2018). *Aerodrome Design and Operations: Vol. I: Vol. I* (Issue July).
- Ashford, Stanton, C. dan A. Moor. p. 171. (2013). *Airport Operation*.
- Dr. Fenti Hikmawati. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Dr. Meiryani, S. E., Ak., M. M., M. Ak., C. (2021). *Memahami uji normalitas dalam model regresi*, diperoleh dari: <https://accounting.binus.ac.id/201>
- (Fabrin et al., 2022) Fabrin, Fadillah, A., Susanti, E. I., & Wijaya, N. D. P. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. 1*.
- UU Nomor 1 Tahun 2009. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2019*. 57, 3.
- Menurut Robert Horonjeff, Francis X. McKelvey, William J. Sproule, dan S. B. Y. (2010). *Airport Planning and Desain*. Pangemanan, J. I. H. (2022).
- PM 178 Tahun 2015. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah*, 021, 2018. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_178_TAHUN_2015.pdf
- PM 30 Tahun 2021. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- PM 33 Tahun 2015. (2015). *PM 33 Tahun 2015*.
- PM 35 TAHUN 2021. (2021). *PM 35 TAHUN 2021*
- PM 39 Tahun 2019. (2018). Menteri perhubungan republik indonesia. *PM 39 Tahun 2019*, 1–8. <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2018/2669peraturan-menteri-perhubungan-republikindonesia-nomor-pm-115-tahun-2018-tentang-pengaturan-lalu-lintas-operasional-mobil-barangselama-masa-angkutan-natal-tahun-2018-dantahun-baru-2019/download>
- PP 32 Tahun 2021. (2021). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Hala. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 086085, 1–110. http://www.halalmui.org/images/stories/kebijakan-halal-di-indonesia/PP_Nomor_39_Tahun_2021.pdf
- SKEP/347/XII/99. (n.d.). *Standar Rancang bangun dan fasilitas bandar udara*.
- (UU Nomor 1 Tahun 2009, 2009) UU Nomor 1 Tahun 2009. (2009). *UU Nomor 1 Tahun 2019*. 57, 3. www.citilink.co.id. (2022). *SOP (Standar Operasional Prosedur)*. 772, 1. <https://mastahbisnis.com/standar-operasional-prosedur/>