

## Pengaruh Pelayanan Petugas Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

**Zakiah**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
Email: [zakiahtess@gmail.com](mailto:zakiahtess@gmail.com)

**Eny Sri Haryati**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
Email: [eni.sri@sttkd.ac.id](mailto:eni.sri@sttkd.ac.id)

**Abstract.** *Yogyakarta International Airport (YIA) is an international airport in the Special Region of Yogyakarta, Kulon Progo Regency in Kapanewon Temon. PT Angkasa Pura I must pay attention to services and facilities in the passenger departure waiting room because it is a service company. The purpose of this study is to determine the extent to which the services provided by PT Angkasa Pura I waiting room officers affect service user satisfaction at Yogyakarta International Airport and to find out how much influence the services of PT Angkasa Pura I waiting room officers on service user satisfaction at Yogyakarta International Airport. This study employs quantitative techniques. The information was gathered through conveying surveys to 100 respondents utilizing the lounge area of homegrown trips on November 1 to December 31, 2022. Information investigation was finished by utilizing straightforward direct relapse with the help of the lounge area staff as the autonomous variable and passanger fulfillment as the reliant variable. With a significance level of  $T = 16.293 > 1.661$  and a 0.05 significance level, the findings demonstrate that passenger satisfaction is significantly influenced by the service provided by waiting room staff. The help of sitting area staff as the autonomous variable impacts traveler fulfillment by 73%. Meanwhile, variables outside of this study have an impact on the remaining 27%. The fact that  $H_a$  is accepted while  $H_o$  is rejected suggests that Yogyakarta International Airport's waiting room staff has a significant impact on passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Yogyakarta International Airport, Waiting Room, Staff Service, Customer Satisfaction*

**Abstrak.** Yogyakarta International Airport (YIA) adalah sebuah bandar udara internasional di Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo di Kapanewon Temon. PT Angkasa Pura I harus memperhatikan pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan penumpang karena merupakan perusahaan jasa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan untuk mengetahui berapa besar pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang yang menggunakan ruang tunggu domestik di Bandara Internasional Yogyakarta antara tanggal 1 November hingga 31 Desember 2022 menjadi data primer untuk penelitian ini. Data dianalisis menggunakan regresi linier

seederhana, dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu sebagai variabel bebas dan kepuasan pengguna jasa sebagai variabel terikat. Dengan tingkat signifikansi  $T = 16,293 > 1,661$  dan tingkat signifikansi 0,05. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan petugas ruang tunggu memiliki pengaruh sebesar 73% terhadap variabel kepuasan pengguna jasa, sedangkan variabel lain di luar penelitian ini memberikan pengaruh sebesar 27%. Karena  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, temuan ini menunjukkan bahwa staf ruang tunggu Bandara Internasional Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

**Kata Kunci:** Bandar Udara Internasional Yogyakarta, Ruang Tunggu, Pelayanan Petugas, Kepuasan Pengguna Jasa

## LATAR BELAKANG

Yogyakarta International Airport (YIA) adalah sebuah bandar udara internasional di Daerah Istimewa Yogyakarta, Kabupaten Kulon Progo di Kapanewon Temon. Bandara raksasa ini dibangun untuk menggantikan Bandara Internasional Adisutjipto yang saat ini tidak mampu menampung peningkatan pengguna jasa yang signifikan. Perkiraan biaya bandara ini, yang mencakup 600 hektar, adalah sembilan triliun. Terminal seluas 210.000 meter persegi yang mampu menampung 20 juta penumpang per tahun dan hanggar seluas 371.125 meter persegi yang dapat menampung pesawat berbadan lebar seperti B777, B747, dan A380.

Ruang tunggu bandar udara adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat. Sebagai tempat menunggu para pengguna jasa diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa. Ruang tunggu Bandar Udara Internasional Yogyakarta sangat luas dan memiliki pelayanan yang baik dari petugas, tetapi ada beberapa pengguna jasa yang merasa belum puas dan maksimal dengan pelayanan petugas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kasus tersebut menjadi masalah klasik yang banyak ditemukan di bandar udara. Ruang tunggu ini merupakan suatu ruangan tanpa pemisah, sehingga seluruh penumpang berada dalam satu ruangan.

Salah satu bagian dari pelayanan bandar udara yang perlu menjadi perhatian adalah keberadaan fasilitas dan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan, seperti kebersihan ruang tunggu, nyaman kursi, tersedianya akses bebas internet, serta keramahan petugas di ruang tunggu kepada penumpang (Saragih dan Dyahjatmayanti, 2022).

Berdasarkan pengalaman ketika peneliti menggunakan jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), sedang menunggu pesawat *take off* di ruang tunggu, ketika padatnya penerbangan di pagi hari yang menyebabkan pengguna jasa merasa tidak nyaman. Salah satu pengguna jasa di ruang tunggu kebingungan dan menanyakan kepada petugas ruang tunggu jam berapa keberangkatan pesawat dari Yogyakarta menuju Pontianak, sedangkan di tiket sudah menuju jam keberangkatan, tetapi ditanggapi dengan tidak seharusnya. Hal tersebut sangat berpengaruh kepada tingkat kepuasan pengguna jasa atau penumpang karena pelayanan yang didapat tidak maksimal. Sehingga menurut peneliti perlu untuk meneliti pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dan berapa besar pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dengan mendapatkan hasil kepuasan pelanggan, maka hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak perusahaan, baik sebagai basis data dan fakta yang ada di lapangan maupun sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan, utamanya terkait dengan kualitas pelayanan petugas ruang tunggu. Harapannya, pihak bandar udara dapat meningkatkan pelayanan petugas ruang tunggu sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai.

## **KAJIAN TEORITIS**

*International Air Transport Association* (IATA) menyatakan bandar udara merupakan kawasan yang terletak di daratan atau di perairan yang memiliki batasan-batasan tertentu. Bandar udara memiliki beberapa fungsi, yaitu lokasi pesawat mendarat dan lepas landas, tempat penumpang naik dan turun pesawat, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi (Sutarwati dan Dewi, 2016). Di dalam bandara terdapat ruang tunggu yang berfungsi sebagai ruang penumpang menunggu keberangkatan pesawat. Standar Nasional Indonesia diaplikasikan khusus di dalam lingkungan bandar udara dengan luas terminal penumpang 120m<sup>2</sup>, 240m<sup>2</sup>, dan 600m<sup>2</sup> (domestik dan internasional) bangunan terminal dibagi dalam 3 kelompok ruangan, yaitu ruang umum untuk pengguna jasa secara umum, ruang steril untuk pengguna yang akan naik pesawat, dan ruang merokok (Fakhrudin, 2021).

Penting bagi pihak pengelola bandara memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang dapat memberikan kepuasan kepada pihak penerima layanan (Laksana, 2017). Di bandar udara, para pengguna jasa adalah penumpang umum, penumpang khusus *Very Important Persons/VIP*, *Commercial Important Persons/CIP*, atau bayi, dan penumpang bermasalah yang melanggar izin tinggal atau melakukan kejahatan tertentu (Majid, 2014). Para pengguna jasa tersebut tetap harus dilayani sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandar udara. Adapun hipotesis penelitian ini adalah tidak ada pengaruh antara pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ( $H_0$ ), dan ada pengaruh antara pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ( $H_a$ ).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menampilkan angka matematis dan dijelaskan secara naratif (Sugiyono, 2018). Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta pada 1 November sampai 31 Desember 2022. Data yang digunakan merupakan data yang didapat dari kuesioner yang disebar menggunakan *google form* (Yusuf, 2013).

Kuesioner dibuat berdasarkan indikator dari variabel independen (pelayanan petugas ruang tunggu) dan variabel dependen (kepuasan pengguna jasa) kepada 100 sampel. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mendapatkan nilai uji F, uji T dan R<sup>2</sup> atau koefisien determinasi (Ghozali, 2018). Analisis ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu PT Angkasa Pura I, dan berapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Responden penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdiri dari 66 (66%) laki-laki dan 34 (34%) perempuan. Responden berusia 17-30 tahun berjumlah 86 (86%), berusia 31-40 tahun berjumlah 13 (13%), dan berusia 41-50 tahun berjumlah 1 (1%). Tingkat pendidikan responden cukup beragam, 46 (46%) menyelesaikan pendidikan

SMA/SMK, 8 (8%) menyelesaikan pendidikan Diploma, dan 46 (46%) menyelesaikan pendidikan S1 maupun S2. Analisis regresi linear sederhana menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) untuk mengetahui F hitung dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Uji F Hitung

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	3143.916	1	3143.916	265.459	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1160.644	98	11.843		
	Total	4304.560	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan						

Sumber: diolah oleh penulis (2023).

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung = 265.459 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel pelayanan petugas ruang tunggu terhadap variabel kepuasan pengguna jasa.

Uji T dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain. Nilai t tabel dengan *alpha* 5% dan jumlah sampel n dikurangi jumlah variabel yang digunakan, maka diperoleh t tabel sebesar 1,661. Berikut ini tabel uji T.

Tabel 2. Hasil Uji T

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.613	4.021		.401	.689
	Pelayanan	.584	.036	.855	16.293	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: diolah oleh penulis (2023).

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas, kepuasan pengguna jasa Bandara Internasional Yogyakarta dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel pelayanan petugas ruang tunggu. Nilai t tabel = 1,661 dan signifikansi pelayanan petugas

ruang tunggu menunjukkan hal tersebut. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan bahwa pelayanan petugas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandara Internasional Yogyakarta, diterima secara parsial apabila  $t_{hitung} > t_{tabel} = 16,293 > 1,661$ .

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel pelayanan petugas ruang tunggu terhadap variabel kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Oleh karena itu, persentase yang diberikan oleh variabel pelayanan petugas ruang tunggu terhadap variabel kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dihasilkan dari nilai *R Square*. Adapun analisis koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi Model Summary

Model Summary		
<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
.730	.728	3.441
a. Predictors: (Constant), Pelayanan		

Sumber: diolah oleh penulis (2023).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) penelitian ini adalah 0,730. Nilai tersebut berarti bahwa kontribusi pengaruh variabel pelayanan petugas ruang tunggu terhadap variabel kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebesar 73%, sedangkan 27% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Hasil pengujian hipotesis dan uji T (uji parsial) pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai T hitung yang diperoleh  $>$  nilai T tabel. Diketahui nilai T hitung adalah  $16,293 >$  nilai T tabel 1,661 artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan petugas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Diketahui juga nilai signifikan hasil uji T (uji hipotesis) sebesar 0,000, hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $<$  0,05 sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan petugas ruang tunggu secara parsial memiliki pengaruh.

Pelayanan yang diberikan petugas ruang tunggu kepada pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara besar termaksud dalam kategori baik dalam melayani, tetapi ada juga beberapa petugas ruang tunggu yang kurang baik dalam

melayani pengguna jasa sehingga memberikan kesan yang kurang dalam pelayanan. Hal tersebut harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar pengguna jasa merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu. Jadi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas di area ruang tunggu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa.

Pelayanan petugas ruang tunggu mempunyai korelasi secara langsung dengan kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diketahui *output model summary* mempunyai nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebesar 0,730 atau 73%. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu Yogyakarta sebesar 73%. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas ruang tunggu, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai yang dihasilkan dari uji hipotesis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diakui. Nilai ini menunjukkan dampak luar biasa dari layanan spesialis ruang tunggu pada pemenuhan kebutuhan pelanggan. Signifikansi  $T = 16,293 > 1,661$  pada tingkat signifikansi 0,05 adalah buktinya. Besarnya pengaruh variabel pelayanan petugas ruang tunggu terhadap variabel kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 73%, dan 27% lainnya merupakan kepuasan pengguna jasa yang dipengaruhi dari variabel lainnya yang tidak menjadi kajian dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar pertimbangan untuk mempertahankan pelayanan baik yang diberikan petugas ruang tunggu kepada pengguna jasa, kemudian perlunya meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi agar pengguna jasa yang dilayani merasa puas pada pelayanan tersebut dan memberikan kesan yang baik atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan variabel penelitiannya.

## PERNYATAAN

Artikel ini merupakan bagian dari skripsi peneliti di Program Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

## DAFTAR REFERENSI

- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>.
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Laksana, F. (2017). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Majid, S. A. (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Saragih, R. A. N., dan D. Dyahjatmayanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu dan Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183-1194. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2695>.
- Sugiyono, P. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarwati S., dan Dewi, L.A. (2016). Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Counter PT Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Makapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(1),14-24. Diakses dari <https://www.jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/159/135>.
- Yusuf, A M. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Renika Cipta.