

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Muhammad Sandi Lio¹ Kifni Yudianto²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: muhammadsandilio25@gmail.com¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstrak

Studi ini ditujukan dalam memahami pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar serta mengukur sebesar apa pengaruh yang ditimbulkan. Latar belakang penelitian ini muncul dari pentingnya fasilitas ruang tunggu sebagai faktor pendukung kenyamanan penumpang, termasuk keluhan pengguna jasa terkait kondisi fasilitas bandara yang belum optimal. Metode yang dipakai ialah studi kuantitatif melalui pendekatan regresi linier sederhana. Sampel studi berjumlah 100 responden yang ditentukan melalui teknik *non-probability sampling*, yaitu penumpang yang ada pada di ruang tunggu keberangkatan domestik. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan variabel fasilitas ruang tunggu (X) serta kepuasan penumpang (Y). Temuan uji validitas serta reliabilitas memperlihatkan seluruh item pernyataan valid serta reliabel. Temuan analisis regresi memperlihatkan yaitu fasilitas ruang tunggu berdampak positif serta signifikan pada kepuasan penumpang, melalui nilai koefisien regresi sejumlah 0,544 serta nilai t-hitung 21,333 > t-tabel 1,660 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sejumlah 0,823 memperlihatkan yaitu 82,3% variasi kepuasan penumpang dijelaskan oleh fasilitas ruang tunggu, sedangkan 17,7% didampak dalam faktor lain di luar studi. Studi ini menyimpulkan yaitu semakin baik fasilitas ruang tunggu yang disediakan pada pihak bandara, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Hasil ini ditentukan dapat dijadikan materi evaluasi untuk pengelola Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dalam mengembangkan serta mengoptimalkan fasilitas ruang tunggu dalam terciptanya pelayanan yang lebih baik bagi pengguna jasa.

Kata Kunci: Fasilitas ruang tunggu, Kepuasan penumpang, Bandar Udara Sultan Hasanuddin



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan akses bagi seluruh penumpang domestik dan penumpang Internasional dalam mencapai tujuan kegiatan, mulai dari kegiatan pemerintah, bisnis, pendidikan, keluarga, dan *travelling*. Bandar udara mempunyai peranan penting dalam sistem transportasi udara, hal ini dibuktikan dengan dimana bandar udara merupakan tempat yang dijadikan sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda. Bandar Udara Sultan Hasanuddin ialah bandara Internasional yang terletak di Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Bandara ini dinamai setelah Sultan Hasanuddin, pahlawan nasional dari Sulawesi yang memimpin perlawanan terhadap penjajahan Belanda pada abad ke-17. Dibuka pada tahun 1935 oleh pemerintah kolonial Belanda, bandara ini telah mengalami sejumlah perluasan dan pembaruan sejak itu untuk mencukupi keperluan penerbangan yang semakin meningkat di wilayah Sulawesi dan sekitarnya. Sebagai salah satu bandara teraktif di Indonesia, Bandar Udara Sultan Hasanuddin melayani penerbangan domestik dan Internasional. Secara domestik, bandara ini melayani penerbangan menuju sejumlah daerah di Indonesia, termasuk Jakarta, Surabaya, Bali, serta sejumlah kota lainnya. Sementara itu, secara Internasional, bandara ini melayani penerbangan ke beberapa destinasi di Asia Tenggara dan Timur Jauh, seperti Singapura, Kuala Lumpur, dan beberapa kota di Tiongkok.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, standar pelayanan yang meliputi ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggara bandar udara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Fasilitas Bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Aspek yang diperhatikan dalam penilaian kinerja operasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut. Menurut berita Kompas.com, Selasa 28 Mei 2024. Ditemukan adanya kejadian di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Sulawesi Selatan, yang melibatkan pengacara terkenal Hotman Paris Hutapea. Hotman mengeluhkan kondisi panas di bandara tersebut melalui akun Instagram pribadinya, yang selanjutnya membuat gempar di media sosial. Pada video yang diunggahnya, Hotman mengeluhkan AC yang diduga mati di ruang tunggu keberangkatan bandara, sehingga membuatnya tidak nyaman dan berkeringat. Terkait kritik itu, General Manager PT. Angkasa Pura Indonesia Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, Taochid Purnomo Hadi, memberikan penjelasan dan permintaan maaf pada keluhan yang dilalui Hotman dan pemakai layanan bandara lainnya. Taochid menjelaskan bahwa kondisi panas tersebut disebabkan oleh pencucian mesin pendingin suhu ruangan (*chiller*) yang rutin dijalankan pada pegawai.

Namun, dalam menyelesaikan hal ini di masa mendatang, mereka akan melakukan optimalisasi penggunaan ruang tunggu lainnya serta menyediakan mesin pendingin tambahan atau *air conditioner portable*. Selain didasarkan pada informasi yang diberitakan oleh media massa, kondisi fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar juga diketahui melalui pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti selama periode penelitian, yaitu pada tanggal 03 Februari hingga 27 maret 2025. Hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa pada area gate 9 hingga gate 12 masih ditemukan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, ditandai dengan suhu ruang yang relatif panas serta tercium bau yang tidak sedap. Kondisi tersebut dirasakan cukup mengganggu kenyamanan penumpang yang sedang menunggu proses keberangkatan. Meskipun pihak pengelola bandara telah melakukan beberapa upaya perbaikan, seperti penambahan unit pendingin udara dan pelaksanaan pengecekan secara rutin, kenyamanan terminal di area tersebut belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh penumpang. Kondisi ini diduga berkaitan dengan karakteristik bangunan terminal yang sudah lama digunakan serta sistem sirkulasi dan ventilasi udara yang belum bekerja secara maksimal akibat keterbatasan perawatan.

Keadaan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi penumpang terhadap kualitas fasilitas ruang tunggu, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandara secara keseluruhan. Oleh karena itu, permasalahan ini menjadi dasar penting bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu, khususnya sistem pendingin dan ventilasi udara, merupakan faktor penting yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan penumpang, sehingga perlu dilakukan penelitian secara kuantitatif. Bagi penyedia layanan, memastikan kepuasan penumpang merupakan tujuan utama. Kepuasan dan pandangan penumpang setelah menggunakan layanan tersebut juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman mereka. Maka dari itu, meningkatkan fasilitas bandara dapat menunjukkan komitmen terhadap praktik berkelanjutan dan pengaruhnya terhadap sikap para penumpang. Menjaga pangsa pasar dan menarik prospek bisnis baru juga dapat bergantung pada kepuasan penumpang.

Fasilitas Ruang Tunggu

Ruang tunggu bandara, berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 mengenai pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Terminal penumpang bandara berfungsi menjadi tempat menunggu bagi para penumpang sebelum naik pesawat, sehingga menjadi standar yang wajib ada. Fasilitas ialah komponen penting dalam variabel pemasaran layanan, karena layanan pelanggan seringkali memerlukan fasilitas pendukung agar dapat disediakan. Di sektor jasa, fasilitas sangat penting, maka dari itu sarana yang terdapat saat ini seperti kebersihan, gaya interior serta eksterior, dan kondisi fasilitas wajib diutamakan, khususnya yang langsung berhubungan pada pengalaman pelanggan. Tempat duduk, toilet, pendingin udara, area merokok, pencahayaan, ruang shalat, dan FIDS (*Flight Information Display System*) ialah sarana tambahan di area tunggu yang juga termasuk dalam fasilitas terminal. Selain itu, harus terdapat minimal satu pintu masuk dengan lebar yang ditentukan berdasarkan kapasitas ruang tunggu. Untuk ruangan dengan kapasitas 120 m², lebar pintu yang disarankan adalah 1,40 m dengan 0,90 m, dan untuk ruangan dengan kapasitas kurang dari 30 m², lebarnya adalah 0,80 m. Lebar 1,60 meter disarankan untuk pintu masuk yang digunakan secara rutin. (Widyatmiko, 2013) Ruang tunggu bandar udara wajib dipenuhi melalui *departure lounge* yang didalamnya terdapat, yaitu: Listrik; AC (*Air Conditioning*); Televisi; Komunikasi/*voice information*; Toilet; Area ibadah; Area penjualan berbagai buku bacaan; Sistem sirkulasi udara; Pencahayaan pemandangan (*view*); Serta pengunjung harus memiliki akses ke fasilitas perdagangan yang ditawarkan.

Berdasarkan pasal 4 ayat 3 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, terdapat beberapa fasilitas yang memberikan nilai tambahan pada penumpang. Ada beberapa indikator yang dijadikan sumber penilaian kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu yaitu sebagai berikut: Mushola; Ruang merokok; Ruang bermain anak; ATM/*Money Charger*; *Internet/Wifi*; *Nursery Room* (ruang laktasi/ibu menyusui); *Toilet*; Fasilitas disabilitas; *Charging Station* dan Fasilitas penunjang lainnya. Persepsi yang didapatkan melalui hubungan pelanggan pada fasilitas jasa berdampak pada kualitas layanan itu pada pengguna pelanggan. Syafaat, R., dkk. (2020) terdapat 4 indikator fasilitas, yaitu: Pertimbangan atau Perencanaan Spasial Aspek. Untuk memicu respons intelektual dan emosional dari pengguna atau penonton, keseimbangan, kenyamanan, serta elemen-elemen lain dievaluasi, digabungkan, serta dihasilkan. Perencanaan Ruangan. Komponen ini meliputi desain arsitektur serta interior, termasuk penataan furnitur dan barang-barang lain di dalam ruang, desain aliran sirkulasi, serta sebagainya. Perlengkapan dan Perabot. Perabotan dan peralatan dapat digunakan menjadi display, untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman, atau sebagai infrastruktur pendukung. Unsur Pendukung Lainnya. Unsur pendukung misalnya: *toilet*, *wifi*, area makan serta minum dan lain-lain.

Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (2018) bahwa kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sementara menurut Kotler dan Keller (2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain: Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan. Sarana dan prasarana yang digunakan fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan. Adapun indikator-indikator kepuasan konsumen/penumpang yang dimaksud menurut Tjiptono (2018) adalah sebagai berikut: Kesesuaian Harapan. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen. Minat berkunjung kembali. Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait. Kesediaan merekomendasi. Kesediaan merekomendasi adalah kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) bahwa data kuantitatif merupakan intisari yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada penumpang. Ukuran populasi tidak diketahui pada studi ini. Karena ukuran populasi tidak diketahui, maka rumus Lemeshow dipergunakan dalam menghitung ukuran sampel, sebagai berikut

$$n = \frac{z^2 1 - n/p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,5

d = Alpha (0,1) atau sampling error = 10%

Dengan rumus diatas, sehingga jumlah sampel yang akan diperoleh ialah

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2 1 - n/p(1 - p)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 - 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\ n &= 96,04 = 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan dan perhitungan yang dilakukan, nilai n yang diperoleh adalah 96,04 = 100 responden; oleh karena itu, penulis penelitian ini harus mengumpulkan data dari sampel minimal 100 responden. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui metode *sampling non-probabilitas* dari ruang tunggu keberangkatan domestik Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin di Makassar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila r hitung > dari r tabel dan dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung < r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	1	0,888	0,165	Valid
	2	0,886	0,165	Valid
	3	0,885	0,165	Valid
	4	0,900	0,165	Valid
	5	0,838	0,165	Valid
	6	0,900	0,165	Valid
	7	0,922	0,165	Valid
	8	0,689	0,165	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	1	0,910	0,165	Valid
	2	0,899	0,165	Valid
	3	0,907	0,165	Valid
	4	0,860	0,165	Valid
	5	0,874	0,165	Valid

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Ruang Tunggu	0,951	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,934	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan pernyataan yang telah diuji dinyatakan reliabel, karena apabila nilai Cronbach's Alpha variabel X dan Y lebih besar dari (>) 0,60.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Hasil Uji Linear Sederhana

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.501	.846		2.956	.004
	Fasilitas Ruang Tunggu	.544	.025	.907	21.333	.000

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 2.501 sedang nilai (b/koeffisien regresi) sebesar 0.544 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis: $Y = 2.501 + 0.544X + e$

- a. Konstanta = 2.501. Artinya jika tidak ada variabel fasilitas ruang tunggu yang mempengaruhi kepuasan penumpang, maka kepuasan penumpang sebesar 2.501 satuan.
- b. b = 0.544. Artinya jika variabel fasilitas ruang tunggu meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0.544 dengan anggapan variable bebas lain tetap. Koeffisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap variable Y adalah positif.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.501	.846		2.956	.004
	Fasilitas Ruang Tunggu	.544	.025	.907	21.333	.000

Hasil uji t mendapatkan hasil t hitung sebesar 21,333 > t tabel sebesar 1,660 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 ^a	.823	.821	1,658
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu				
b. Dependent Variabel: Kepuasan Penumpang				

Hasil menunjukkan besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,823, artinya variabel fasilitas ruang tunggu (X) mempengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 82,3% sisanya sebesar 17,70% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel fasilitas ruang tunggu memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,544 dengan nilai t-hitung sebesar 21,333 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Artinya semakin baik ketersediaan fasilitas ruang tunggu, maka semakin tinggi kepuasan penumpang.

Besaran Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi, diperoleh nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,823 atau 82,3%, yang menunjukkan bahwa 82,3% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan fasilitas ruang tunggu, sedangkan 17,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,907 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara fasilitas ruang tunggu dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Oleh karena itu, pihak pengelola bandara perlu memberikan perhatian khusus terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu guna meningkatkan kepuasan

penumpang. Tingginya nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu merupakan aspek pelayanan yang dominan dan langsung dirasakan oleh penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan koefisien regresi sebesar 0,544, nilai t sebesar 21,333, dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, fasilitas ruang tunggu memiliki dampak terhadap kepuasan penumpang selaku pengguna jasa, dengan H_a diterima dan H_0 ditolak. Persentase berdasarkan hasil uji koefisien determinasi 0,823 yang menunjukkan pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar sebesar 82,3%, dan sisanya dapat disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau diamati dalam penelitian ini. Menurut nilai koefisien korelasi R sebesar 0,907 atau 90,7%, hubungan antara variabel fasilitas ruang tunggu dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, dalam penelitian ini dianggap kuat dan erat.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Nomor 20 tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Terminal Penumpang Bandara. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Kotler dan Keller (2018). Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Syafaat, R., dkk. (2020). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Jurnal Manajemen Pelayanan, 3(1), 33-42.
- Tjiptono (2012). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widyatmiko (2013). Standar Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan