

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEBERANGKATAN DENGAN PROGRAM SURVEI KEBERANGKATAN AIRPORT SERVICE QUALITY (ASQ) DI BANDAR UDARA ADI SOEMARMO SOLO

Dyah Ajeng Hana Wahyu Prawestyani¹, Anita Nur Masyi'ah²
20090750@students.sttkd.ac.id¹, anita.nur@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

ABSTRAK

Kualitas pelayanan bandara adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang dan citra bandara. PT. Angkasa Pura I, pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo Solo, telah melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan penumpang melalui program survei keberangkatan Airport Service Quality (ASQ), yang diakui oleh Airport Council International (ACI). Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan keberangkatan di Bandara Adi Soemarmo Solo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI), dengan sampel sebanyak 370 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keberangkatan yang diberikan oleh Bandara Adi Soemarmo Solo memberikan efek positif terhadap kepuasan penumpang. Nilai kepuasan yang diperoleh adalah 5,00, yang masuk dalam kategori "Sangat Puas" sesuai dengan kriteria interpretasi nilai CSI. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan berkualitas tinggi di Bandara Adi Soemarmo Solo berhasil memenuhi harapan penumpang, menunjukkan bahwa bandara tersebut memiliki kinerja yang baik dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Pelayanan, Airport Service Quality (ASQ).

ABSTRACT

Airport service quality is an important factor that affects passenger satisfaction and airport image. PT Angkasa Pura I, as the manager of Adi Soemarmo Solo Airport, has conducted research to measure passenger satisfaction through the Airport Service Quality (ASQ) departure survey program, which is recognized by Airport Council International (ACI). This study aims to determine the level of passenger satisfaction with the quality of departure services at Adi Soemarmo Solo Airport. The method used is descriptive quantitative by collecting data through questionnaires and documentation. The data analysis technique used is the Customer Satisfaction Index (CSI) method, with a sample of 370 respondents. The results showed that the quality of departure services provided by Adi Soemarmo Solo Airport had a positive effect on passenger satisfaction. The satisfaction value obtained is 5.00, which falls into the "Very Satisfied" category according to the CSI value interpretation criteria. This finding confirms that the high quality service at Adi Soemarmo Solo Airport successfully meets passenger expectations, indicating that the airport is performing well in maintaining service standards.

Keywords: Passenger Satisfaction, Services, Airport Service Quality (ASQ)

PENDAHULUAN

Kepuasan penumpang merupakan salah satu faktor kunci dalam industri transportasi udara. Tingkat kepuasan penumpang tidak hanya bergantung pada kenyamanan dan keamanan selama penerbangan, tetapi juga pada pengalaman mereka di bandara sebelum keberangkatan. Pengalaman yang positif dapat meningkatkan loyalitas penumpang serta reputasi bandara, sementara pengalaman yang negatif dapat memberikan dampak sebaliknya. Oleh karena itu, pengelolaan bandara harus difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi dan melampaui harapan penumpang.

Bandara memegang peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan ketahanan negara, sering kali dianggap sebagai jendela negara. Dalam penyelenggaraan jasa kebandarudaraan, pelayanan yang berkualitas telah menjadi salah satu prioritas utama, sejalan dengan paradigma penerbangan modern yang mengutamakan aspek pelayanan (service) selain keselamatan (safety) dan keamanan (security). Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya berdampak positif pada kepuasan penumpang, tetapi juga dapat menjadi pendorong peningkatan pendapatan bandara.

PT. Angkasa Pura I, sebagai pengelola Bandara Adi Soemarmo Solo, menyadari pentingnya peningkatan kualitas pelayanan. Dengan menerapkan prinsip 3S+1C (safety, security, service, compliance), PT. Angkasa Pura I terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui pengukuran yang sesuai dengan standar internasional, seperti program Airport Service Quality (ASQ) dari Airport Council International (ACI). ASQ merupakan sistem penilaian kepuasan penumpang yang komprehensif, mencakup berbagai aspek pelayanan bandara mulai dari proses check-in, pemeriksaan keamanan, hingga fasilitas bandara.

Program ASQ yang diterapkan oleh PT. Angkasa Pura I di Bandara Adi Soemarmo Solo bertujuan untuk memberikan gambaran lengkap mengenai pengalaman penumpang selama berada di bandara. Melalui survei keberangkatan ASQ, data diperoleh dari setiap tahap perjalanan penumpang mulai dari tiba di bandara hingga boarding. Data ini dianalisis untuk mengidentifikasi momen-momen kunci yang memengaruhi kepuasan penumpang, sehingga dapat membantu bandara dalam meningkatkan kualitas layanan pada aspek-aspek yang memerlukan perbaikan.

METODOLOGI

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI), dengan sampel sebanyak 370 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penelitian dari bulan Juli hingga September 2023 menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap berbagai aspek pelayanan di bandara. Survei ini melibatkan 370 responden dan memperoleh nilai rata-rata variabel 1-31 sebesar 4,99, serta perolehan kepuasan penumpang secara umum dengan bandara memperoleh nilai 5,00, yang dimana menurut interpretasi CSI termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Berikut adalah penjelasan beberapa poin utama dari data tersebut:

NO	ITEM	AVERAGE
1	KEDATANGAN DI BANDRA	A Kemudahan menuju bandara
2		B Papan penanda akses terminal
3		C Nilai uang dari moda transportasi yang dipilih (termasuk fasilitas parkir, bila berlaku)
4	CHECK-IN	D Kemudahan untuk menemukan area check in
5		E Waktu tunggu saat check-in, termasuk penempatan bagasi bila berlaku
6		F Keramahan dan bantuan dari staf di area check-in
7		G Kemudahan melalui bagian pemeriksaan keamanan
8	PEMERIKSAAN KEAMANAN	H Waktu tunggu di bagian pemeriksaan keamanan
9		I Keramahan dan bantuan dari staf pemeriksaan keamanan
10		J Waktu tunggu di bagian kendali perbatasan/paspor
11	KENDALI PERBATASAN/PASPOR	K Keramahan dan bantuan dari staf kendali perbatasan/paspor
12		L Restoran/bar/kafe
13		M Nilai uang dari restoran/bar/kafe
14	BELANJA/MAKANAN	N Belanja
15		O Nilai uang dari toko
16		P Keramahan dan bantuan dari staf bagian belanja dan makan
17	AREA GERBANG	Q Kenyamanan menunggu di area gerbang
18		R Ketersediaan menunggu di area gerbang
19		S Kemudahan untuk menemukan lokasi tujuan
20	DI SELURUH BANDARA	T Ketersediaan informasi penerbangan (gerbang dan waktu)
21		U Jarak jalan kaki di dalam terminal
22		V Kemudahan untuk melakukan transit dengan penerbangan lain
23		W Keramahan dan bantuan dari staf bandara (staf informasi dan pemeliharaan)
24		X Mutu Layanan Wi-Fi
25		Y Ketersediaan tempat pengisian daya
26		Z Opsi hiburan dan rekreasi
27	SUASANA BANDARA	AA Ketersediaan kamar mandi/toilet
28		BB Kebersihan kamar mandi/toilet
29		CC Kesehatan dan Keselamatan
30		DD Kebersihan
31		EE Suasana
32	KEPUASAN SECARA UMUM DENGAN BANDARA	
	RATA-RATA VARIABEL 1 - 31	

1. Aspek Kedatangan di Bandara

Kemudahan menuju bandara dan papan penanda akses terminal mendapat nilai rata-rata 4,99, menunjukkan efisiensi dalam aksesibilitas dan informasi yang jelas.

2. Aspek Check-in

Kemudahan menemukan area check-in, waktu tunggu saat check-in, serta keramahan dan bantuan dari staf di area check-in semua mendapatkan nilai sempurna 5,00. Ini menandakan proses check-in yang sangat memuaskan bagi penumpang.

3. Aspek Pemeriksaan Keamanan

Semua item terkait pemeriksaan keamanan mendapatkan nilai rata-rata 4,99, menunjukkan prosedur yang efisien dan pelayanan yang baik dari staf keamanan.

4. Aspek Kendali Perbatasan/Paspor

Baik waktu tunggu maupun keramahan dan bantuan dari staf di area ini mendapatkan nilai sempurna 5,00, mencerminkan kepuasan tinggi terhadap proses dan pelayanan di bagian kendali perbatasan/paspor.

5. Aspek Belanja/Makanan

Nilai uang dari restoran/bar/kafe dan nilai uang dari toko mendapat nilai rata-rata 4,99, menunjukkan penilaian positif terhadap harga dan kualitas barang serta makanan yang ditawarkan di bandara.

6. Aspek Area Gerbang

Kenyamanan menunggu di area gerbang serta ketersediaan menunggu di area gerbang mendapatkan nilai sempurna 5,00, menunjukkan area gerbang yang nyaman dan memadai untuk penumpang.

7. Aspek di Seluruh Bandara

Beberapa item seperti kemudahan untuk menemukan lokasi tujuan, kebersihan kamar mandi/toilet, kesehatan dan keselamatan, dan keseluruhan suasana bandara mendapat nilai tinggi 4,99 hingga 5,00, menunjukkan lingkungan bandara yang bersih, aman, dan nyaman.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa layanan di bandara selama kuartal ketiga 2023 sangat memuaskan, dengan nilai rata-rata 4,99 untuk berbagai aspek pelayanan, yang sesuai dengan interpretasi CSI masuk dalam kategori "Sangat Puas". Selain itu, data ini juga menunjukkan bahwa nilai kepuasan penumpang secara umum terhadap bandara memperoleh nilai sempurna atau 5,00 yang sesuai dengan interpretasi CSI masuk dalam kategori "Sangat Puas". Data ini juga mengkonfirmasi hipotesis dalam penelitian ini, yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan keberangkatan terhadap kepuasan penumpang berdasarkan program survei keberangkatan Airport Service Quality (ASQ) di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan keberangkatan berdasarkan program survei keberangkatan Airport Service Quality (ASQ) di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Data yang dikumpulkan berupa data sekunder dari rekapan survei keberangkatan ASQ pada kuartal ketiga, yaitu dari bulan Juli hingga September tahun 2023. Hasil penelitian ini berhasil menjawab rumusan masalah mengenai tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan keberangkatan. Berdasarkan hasil Customer Satisfaction Index (CSI) secara keseluruhan diperoleh tingkat kepuasan secara umum sebesar 5,00. Dari hasil CSI tersebut diperoleh kriteria interpretasi nilai CSI yang berada pada tingkat kategori "Sangat Puas".

DAFTAR PUSTAKA

- Airports Council International. (2023). ASQ Products and Services Brochure. Montreal: Airports Council International.
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2022). Statistik Transportasi Udara di Bandara Adi Sumarmo 2022. Surakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2023). Statistik Transportasi Udara di Bandara Adi Sumarmo 2023. Surakarta: Badan Pusat Statistik.
- Khoirunnisa, S., & Astutik, S. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1133-1138.
- Kotler, P., & Kevin, K. (2016). *Marketing Management* 15th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Laporan Keberlanjutan PT. Angkasa Pura I. (2022)
- Laporan Tahunan PT. Angkasa Pura I. (2022)
- Nurdin, R., Maudizoh, U., & Sari, Y. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Sisi Darat (Landside) Di Bandara Internasional Yogyakarta Menggunakan Metode CSI Dan IPA. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(1), 40-50.
- Nurfitriah, N., & Widagdo, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6055-6066.
- Pohandry, A., Sidarto, & Winarni. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis . *Jurnal REKAVASI*, 21-29.
- Purwaningsih, A. P., Lestari, S. D., & Respati, R. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Domestik Terminal 3 Ultimate Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *JTransporter (Journal of Transportation)*, 1(2).
- Rahmawati, Q. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. *Manajemen Transportasi Udara, STTKD Yogyakarta*.
- Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tentang Kebandarudaraan Nasional. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Riduwan. (2014). *Metode dan Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tyana, I. D., Widiharih, T., & Utami, I. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang BRT Trans Semarang Menggunakan Partial Least Square (PLS). *Jurnal Gaussian*, 11(4), 591-604.