

EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA

Misbah Sudur^{1)*}, Hemi Pamuraharjo²⁾

¹²⁾ Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Tangerang, Banten, Indonesia

¹⁾ misbaahh13@gmail.com, ²⁾ hemi.pamuraharjo@ppicurug.ac.id

Received: 10-04- 2024

Revised: 15-04-2024

Approved: 20-04-2024

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of services, facilities, and flight security on passenger satisfaction at airports. The quality of service, completeness of facilities, and flight safety assurance are important factors that can affect the level of passenger satisfaction. The method used in this research uses quantitative methods with a focus on literature studies to examine in depth the related theories and investigate the relationship and impact of the main variables in the study. The results showed that service, facilities, and flight security simultaneously had a positive and significant effect on passenger satisfaction with different percentage figures depending on the context and location of the airport concerned. Improving service quality, providing adequate facilities, and improving flight security need to be continuously pursued by airport managers to achieve optimal satisfaction for passengers. This research contributes as input for the development of airports that are oriented towards customer satisfaction.

Keywords: services, facilities, flight security, passenger satisfaction, airports

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara. Kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta jaminan keamanan penerbangan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada studi literatur untuk mengkaji secara mendalam teori-teori yang berkaitan dan menyelidiki keterkaitan serta dampak variabel-variabel utama dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan angka presentase yang berbeda-beda tergantung pada konteks serta lokasi bandara yang bersangkutan. Peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta peningkatan keamanan penerbangan perlu terus diupayakan oleh pengelola bandar udara untuk mencapai kepuasan optimal bagi penumpang. Penelitian ini berkontribusi sebagai masukan bagi pengembangan bandar udara yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Fasilitas, Keamanan Penerbangan, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Kepuasan penumpang merupakan aspek penting dalam industri penerbangan yang terus menjadi perhatian utama bagi pengelola bandara dan maskapai penerbangan. Kepuasan penumpang tidak hanya berpengaruh terhadap loyalitas dan rekomendasi, tetapi juga berdampak pada keberhasilan dan keberlanjutan bisnis penerbangan (Sheehan et al., 2021). Dengan semakin meningkatnya persaingan di industri penerbangan, penyedia layanan

penerbangan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti pelayanan staf bandara dan maskapai, kondisi fasilitas bandara, keamanan dan efisiensi proses check-in serta boarding (Arif et al., 2021; Bezerra & Gomes, 2020). Namun, hasil penelitian tersebut masih belum konsisten dan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan lokasi bandara yang diteliti.

Dalam konteks Indonesia, sebuah penelitian oleh Sudarto et al. (2022) menemukan bahwa faktor pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Namun, penelitian tersebut hanya terbatas pada satu bandara saja, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi pengaruh ketiga faktor tersebut di bandara-bandara lain di Indonesia.

Mengingat pentingnya kepuasan penumpang dalam industri penerbangan, serta adanya kesenjangan dalam penelitian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh faktor pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang di bandara-bandara di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi bagi pengelola bandara dan maskapai penerbangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, serta menjamin keamanan penerbangan dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang.

Oleh karena itu, penting untuk mempelajari dampak pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan di bandara terhadap kepuasan penumpang dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Artikel ini berupaya menyelesaikan permasalahan tersebut dengan membahas dampak pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang melalui studi literatur review pada bidang level of service (LOS).

KAJIAN TEORI

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan kondisi emosional positif yang muncul ketika pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan sesuai dengan ekspektasi mereka (Nursalam, 2013). Terdapat beberapa faktor yang berkontribusi pada terbentuknya kepuasan penumpang, seperti yang diungkapkan oleh Hawkins dan Lonney (sebagaimana dikutip dalam Tjiptono, 2011). Faktor-faktor tersebut meliputi: (a) Terpenuhinya harapan penumpang, (b) Adanya keinginan untuk menggunakan layanan atau produk tersebut kembali di masa mendatang, dan (c) Kesiapan penumpang untuk merekomendasikan produk atau layanan yang mereka gunakan kepada orang lain.

Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan memegang peranan krusial. Menurut Nurzaman (2013), kepuasan penumpang merupakan faktor utama yang menentukan kesuksesan sebuah perusahaan. Menurut Philip Kotler (2013), kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana perusahaan mampu memenuhi ekspektasi mereka. Ketika performa perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen, ketidakpuasan akan muncul. Sebaliknya, jika kinerja perusahaan berhasil memuaskan atau bahkan melampaui apa yang diharapkan pelanggan, maka perasaan puas, senang, atau bahkan sangat bahagia akan dirasakan oleh konsumen.

Kepuasan penumpang adalah penilaian terhadap kejutan yang melekat pada perolehan produk dan/atau pengalaman mengonsumsi produk tersebut (Oliver, 2014).

Penumpang akan merasa puas jika mereka membeli produk yang memberikan "nilai terhantar pada pelanggan" tertinggi, yaitu selisih antara manfaat total yang diharapkan dari produk atau jasa dengan biaya total yang dikeluarkan untuk mendapatkannya. Manfaat total meliputi semua keuntungan yang diharapkan penumpang dari produk atau jasa, sementara biaya total mencakup semua pengeluaran yang diperlukan untuk memperoleh produk atau jasa tersebut (Nurzaman, 2013). Kepuasan Penumpang merupakan subjek yang telah diteliti secara ekstensif oleh para peneliti sebelumnya, di antaranya Aulia Rahman dan W. A. (2021), Asbar et al. (2017), serta Irawan dan Albanna (2022).

Pelayanan

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak berwujud dan terjadi karena interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau fasilitas lain yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mengatasi masalah pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2015). Zeithaml mengidentifikasi lima dimensi atau indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aspek fisik (*tangible*), yang mencakup fasilitas fisik seperti gedung, sistem komputerisasi, ruang tunggu, pusat informasi, dan lain-lain.
2. Reliabilitas (*reliability*) mencerminkan kapasitas dalam menawarkan layanan yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh para konsumen.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan dalam memberi bantuan kepada pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, akurat, serta peka terhadap kebutuhan mereka.
4. Jaminan (*assurance*) merepresentasikan kemampuan, keramahan, dan kesopanan yang ditunjukkan oleh para staf dalam meyakinkan serta memberikan rasa percaya pada pelanggan. Empati (*empathy*), yang merujuk pada sikap tegas namun penuh perhatian dari karyawan terhadap pelanggan (Yuliana, D. 2014).

Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Kotler dan Kevin (2016), merujuk pada kemampuan atau kinerja yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada orang lain.

Kemampuan ini dapat berupa aktivitas yang tidak terlihat (*intangible*) maupun berwujud (*tangible*), namun tidak melibatkan kepemilikan atas suatu benda. Tujuan utama dari pemberian layanan ini adalah untuk mencapai kepuasan konsumen. Pelayanan mencakup setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, di mana secara mendasar bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menyebabkan perpindahan hak milik. Meskipun demikian, pelayanan dapat terkait dengan produk fisik (Majid, 2009:33).

Norman (1991:14) menyampaikan tiga karakteristik utama pelayanan sebagai dimensi atau indikator kualitas pelayanan:

1. Pelayanan memiliki karakteristik tidak dapat diraba (*intangible*), yang sangat kontras dengan barang jadi yang berwujud secara fisik.
2. Secara esensial, pelayanan terbentuk dari tindakan konkret dan merupakan manifestasi dari interaksi sosial.
3. Pemisahan yang distingtif antara produksi dan konsumsi pelayanan sulit dilakukan, karena seringkali terjadi secara simultan dan di lokasi yang identik.

Karakteristik-karakteristik ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki sifat yang unik dan berbeda dari produk fisik, di mana pelayanan lebih menekankan pada tindakan, interaksi, dan proses yang terjadi secara bersamaan antara penyedia dan penerima layanan.

Kualitas pelayanan sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V., 2022; Irawan, S. S., & Albanna, F., 2022; TUNGGU, T. K. P. D. R., 2022).

Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan. Dalam konteks perusahaan, fasilitas seringkali dikaitkan dengan pemenuhan prasarana umum (Frisdiantara & Graha, 2014). Pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, dimensi atau indikator ketersediaan fasilitas dikenal dengan istilah tingkat pelayanan (*level of service*). Hal ini mencakup pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, serta pelayanan bagasi. Selain itu, fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang meliputi pengaturan cahaya dan suhu, kemudahan dalam membawa bagasi, kebersihan, ketersediaan informasi, toilet, tempat parkir, serta fasilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus (Yuliana, 2017).

Fasilitas merupakan sarana fisik yang berfungsi untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (output) yang diharapkan (Ovidiu, 2013). Indikator fasilitas meliputi beberapa aspek. Pertama, pertimbangan atau perencanaan spasial, di mana unsur-unsur seperti proporsi, tekstur, dan warna dipadukan untuk memunculkan respons intelektual dan emosional dari pengguna atau pengamat. Kedua, perencanaan ruangan, termasuk penataan interior, penempatan perabot, dan desain alur sirkulasi. Ketiga, perlengkapan/perabotan yang memberikan kenyamanan, berfungsi sebagai pajangan, atau sebagai infrastruktur pendukung. Keempat, tata cahaya dan warna ruangan yang disesuaikan dengan aktivitas dan suasana yang diinginkan, untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan kesan rileks, serta mengurangi risiko kecelakaan. Kelima, pesan-pesan grafis yang melibatkan penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk, warna, dan pencahayaan fasilitas, serta penggunaan lambang atau tanda untuk tujuan tertentu. Keenam, unsur pendukung seperti tempat ibadah, toilet, lahan parkir, lokasi tenant, fasilitas hiburan (musik atau televisi), dan area internet yang aman, yang melengkapi keberadaan fasilitas utama (Tjiptono, 2014).

Fasilitas merupakan sarana fisik yang disediakan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhannya (Rista, 2014). Tjiptono (2014: 184) menyebutkan bahwa terdapat tiga indikator fasilitas, yaitu:

1. Perencanaan Tata Letak

Berbagai aspek seperti proporsi, kenyamanan, dan lainnya dipertimbangkan, dipadukan, dan dikembangkan untuk memunculkan respons intelektual dan emosional.

2. Pengaturan Ruang

Elemen ini meliputi interior dan arsitektur, seperti penempatan furnitur dan perlengkapan dalam ruang olahraga, desain, alur sirkulasi, dan sebagainya.

3. Perlengkapan dan Perabotan

Berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai dekorasi, atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

4. Elemen Pendukung Lainnya

Termasuk toilet, wifi, tempat makan dan minum, serta fasilitas lainnya.

Fasilitas sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Putri, A., & Fatmayati, F., 2022; Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C., 2020; Irawan, S. S., & Albanna, F., 2022).

Keamanan Penerbangan

Keamanan secara umum dapat didefinisikan sebagai upaya untuk mencegah atau menghindari ancaman kejahatan yang berpotensi mengganggu, menurut Buzan (2017). Hal ini mencakup aspek-aspek seperti perlindungan, integritas, keaslian data, serta akses. Dalam konteks penerbangan, PM 51 Tahun 2020 menyatakan bahwa keamanan penerbangan merupakan kondisi yang memberikan perlindungan terhadap penerbangan dari tindakan melawan hukum, yang dicapai melalui integrasi pemanfaatan sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Menurut Raman arasu & Viswanathan A. (2011), indikator keamanan meliputi jaminan keamanan dan kerahasiaan data.

Menurut Adrian (2018), keamanan penerbangan adalah kondisi yang melindungi penerbangan dari tindakan ilegal melalui integrasi sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Untuk memenuhi indikator keamanan di bandar udara, diperlukan unit kerja Aviation Security (AVSEC) yang bertujuan memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang serta mencegah tindakan melawan hukum. Mardiansyah (2016) menyatakan bahwa AVSEC memainkan peran penting dalam menjaga keamanan dan keselamatan bandar udara dengan mematuhi peraturan nasional dan internasional.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2013, keamanan penerbangan didefinisikan sebagai kondisi yang melindungi penerbangan dari tindakan ilegal melalui integrasi sumber daya manusia, fasilitas, dan prosedur. Program keamanan bandara mencakup prosedur, langkah-langkah, dan persyaratan wajib untuk menjaga keamanan dan keselamatan di bandara. Program ini meliputi beberapa area dengan tingkat risiko keamanan yang berbeda, seperti Daerah Keamanan Terbatas, Daerah Steril, Daerah Terbatas, dan Daerah Publik. Personel keamanan yang memiliki lisensi dan rating bertugas dan bertanggung jawab dalam bidang keamanan penerbangan. Mereka dilengkapi dengan peralatan kerja seperti pemindai sinar-X dan detektor logam untuk memeriksa bagasi dan penumpang. Keamanan di bandara juga memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait, termasuk kepolisian dan petugas keamanan sipil, untuk meningkatkan kerja sama dalam upaya keamanan penerbangan (KM 211 Tahun 2020).Keamanan sudah banyak di teliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Daud, M. C. N., 2022; Bhakti, C. I., & Hilal, R. F., 2022; Billa, F. S., & Dewantari, A. 2023).

METODE PENULISAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada studi literatur untuk mengkaji secara mendalam teori-teori yang berkaitan dan menyelidiki keterkaitan serta dampak variabel-variabel utama dalam penelitian.

Data yang digunakan bersumber dari buku dan majalah, baik yang diakses melalui perpustakaan fisik maupun platform digital seperti Mendeley, Google Scholar, dan sumber daring lainnya. Pendekatan kuantitatif ini memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang subjek penelitian.

Dengan melakukan tinjauan literatur yang ekstensif, penulis dapat menjelajahi beragam sudut pandang dan metode yang terdapat dalam literatur ilmiah. Proses ini membantu penulis untuk memperjelas pemahaman terhadap konsep-konsep dasar penelitian dan memperkuat argumen dengan mereferensikan studi terkait yang relevan.

Metode penulisan ini memastikan bahwa karya ilmiah yang dihasilkan bukan sekadar berdasarkan gagasan dan opini semata, tetapi didukung oleh kerangka teoritis

yang kuat dan bukti empiris yang terpercaya. Hal ini meningkatkan validitas karya ilmiah dan membuatnya lebih relevan dalam lingkup akademis.

Alur Penelitian

Berdasarkan metode penulisan yang digunakan, maka diperoleh alur penelitian dalam artikel seperti di bawah ini,



Gambar Alur Penelitian

PEMBAHASAN

Pembahasan artikel tinjauan pustaka ini berfokus pada konsentrasi Penanganan Penumpang, dengan mengacu pada teori-teori yang relevan dan penelitian sebelumnya.

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harfika dan Abdullah (2017), kepuasan penumpang dipengaruhi oleh beberapa aspek kualitas layanan, termasuk tampilan fisik, kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Aspek-aspek ini, seperti yang dijelaskan oleh Tjiptono (2011), berdampak pada indikator kepuasan penumpang, yaitu terpenuhinya ekspektasi, keinginan untuk menggunakan layanan kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang melalui kualitas pelayanan, manajemen perlu membangun hubungan dengan konsumen dengan membuat mereka merasa puas, menumbuhkan rasa percaya, memberikan prioritas, dan mempertahankan loyalitas konsumen (Rahmayanti, 2013). Hal ini dapat dicapai melalui pelayanan prima, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan. Pelayanan prima digunakan untuk memberikan kepuasan, perhatian pada keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta menumbuhkan dan menjaga loyalitas pelanggan (Rahmayanti, 2014).

Pelayanan yang baik, seperti sikap ramah petugas, kelancaran proses check-in, dan ketepatan jadwal penerbangan, berkontribusi antara 25% - 40% terhadap kepuasan penumpang. Persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang dapat diukur melalui serangkaian pengujian, termasuk Uji Validitas dan

Reliabilitas, Pengujian Asumsi Klasik, Model Analisis Data, dan Pengujian Hipotesis (Tiyono, A., 2012). Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tjiptono (2011), Irawan dan Albanna (2022), serta Rahmayanti (2013), yang menegaskan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Hussain et al. (2015) dengan judul "*Customers' Perception and Expectation of Service Quality: A Study of Airport Services*" mengungkapkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 302 responden penumpang di Bandara Internasional Kuala Lumpur, Malaysia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan penumpang. Aspek pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan penumpang adalah keramahan dan responsivitas petugas, keandalan layanan, kemudahan akses informasi, serta kenyamanan fasilitas. Sebanyak 75% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara.

Namun, terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki seperti kecepatan proses check-in, ketersediaan jalur khusus untuk penumpang lansia dan penyandang disabilitas, serta kejelasan petunjuk arah di dalam bandara.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang

Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, dengan mempertimbangkan beberapa indikator seperti penataan ruang, perabotan, iluminasi, skema warna, komunikasi grafis, dan komponen pendukung lainnya, sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2014). Indikator-indikator ini, seperti yang dipaparkan oleh Tjiptono (2011), memiliki dampak pada dimensi kepuasan penumpang, yaitu kesesuaian dengan harapan, minat untuk berkunjung kembali, dan kesiapan untuk memberikan rekomendasi.

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang melalui fasilitas, manajemen perlu mengumpulkan dan menganalisis feedback, meningkatkan kualitas fasilitas, mengembangkan strategi pemasaran yang efektif, meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan program loyalty, mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi, meningkatkan kerjasama dengan pihak terkait, mengembangkan program pelatihan, mengembangkan sistem informasi, dan mengembangkan program reward (Fretes, P. C. D., Erawati, N. M. R., & Widana, I., 2022). Kepuasan penumpang sangat penting karena jika mereka tidak puas, mereka akan beralih ke pesaing, yang dapat menyebabkan penurunan penjualan dan bahkan kerugian (Tjiptono, 2001). Fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, akses internet, restoran/kafe, dan toilet yang bersih, berkontribusi antara 20% - 35% terhadap kepuasan penumpang selama menunggu di bandara. Jika ketersediaan fasilitas dipersepsikan baik oleh pelanggan, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Keberadaan fasilitas merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Menurut Srijani (2017), fasilitas yang memadai dapat mempermudah aktivitas pelanggan dan menciptakan rasa nyaman bagi mereka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Archana dan Subha (2012) dengan judul "*Study on Customer Satisfaction with Reference to Airport Facilities for Domestic Operations in Chennai Airport*", ditemukan bahwa fasilitas bandara memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden penumpang

domestik di Bandara Chennai, India.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara fasilitas bandara seperti fasilitas check-in, ruang tunggu, toilet, fasilitas hiburan, dan fasilitas penyandang disabilitas dengan tingkat kepuasan penumpang. Sebanyak 72% responden menyatakan puas dengan fasilitas yang tersedia di Bandara Chennai. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, dan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Bogicevic et al. (2013) dengan judul "*The Impact of Traveler Characteristics on Airline Traveler Satisfaction*" menggunakan metode kuantitatif untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, salah satunya adalah fasilitas bandara.

Penelitian ini menggunakan data survei dari 3.892 penumpang maskapai penerbangan di Amerika Serikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas bandara memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas seperti kemudahan check-in, ketersediaan tempat duduk di area keberangkatan, kebersihan toilet, dan fasilitas hiburan memiliki dampak positif pada kepuasan penumpang.

Secara spesifik, penelitian ini menemukan bahwa setiap peningkatan satu poin dalam penilaian fasilitas bandara akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,21 poin pada skala 1-5. Hasil ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas bandara yang memadai dan berkualitas baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

Ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Tjiptono, 2011; Tjiptono, 2014; Fretes, P. C. C. D., Erawati, N. M. R., & Widana, I., 2022)

Pengaruh keamanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang

Menurut KM 211 Tahun 2020, keamanan mempengaruhi kepuasan penumpang dengan indikator yang mencakup Program Keamanan Bandar Udara (*Airport Security Programme*). Beberapa area dengan tingkat risiko keamanan yang berbeda, seperti Daerah Keamanan Terbatas, Daerah Steril, Daerah Terbatas, dan Daerah Publik, termasuk dalam cakupan program ini. Menurut Tjiptono (2011), indikator ini memiliki dampak pada dimensi kepuasan penumpang, yaitu kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung lagi, dan kesiapan untuk memberikan rekomendasi.

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang melalui keamanan, manajemen maskapai penerbangan harus memprioritaskan kualitas layanan yang terkait dengan keamanan dan kenyamanan penumpang. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan informasi yang jelas, menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang, serta memberikan tanggung jawab yang tepat kepada pihak bandara dan maskapai. Staf maskapai harus memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai untuk menangani keluhan penumpang dan memastikan kebersihan dan higienitas fasilitas. Selain itu, prosedur protokol kesehatan yang berlaku harus diterapkan dengan ketat untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan mengurangi risiko penyebaran penyakit (Fretes, P. C. C. D., Erawati, N. M. R., & Widana, I., 2022).

Prosedur keamanan yang ketat dan pengawasan yang baik di area bandara berkontribusi antara 15% - 30% terhadap kepuasan penumpang, karena memberikan rasa aman dan nyaman bagi mereka. Jika pemeriksaan keamanan dipersepsikan baik oleh pelanggan, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Penumpang

yang merasa aman dan nyaman selama proses penerbangan akan lebih puas dengan layanan yang diberikan. Keamanan dianggap sebagai aspek penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang, terutama pada tahap pre-flight dan in-flight, di mana penumpang harus mematuhi dan bersedia mengikuti prosedur pemeriksaan keamanan oleh petugas keamanan penerbangan (Bhakti, C. I., & Hilal, R. F. 2022).

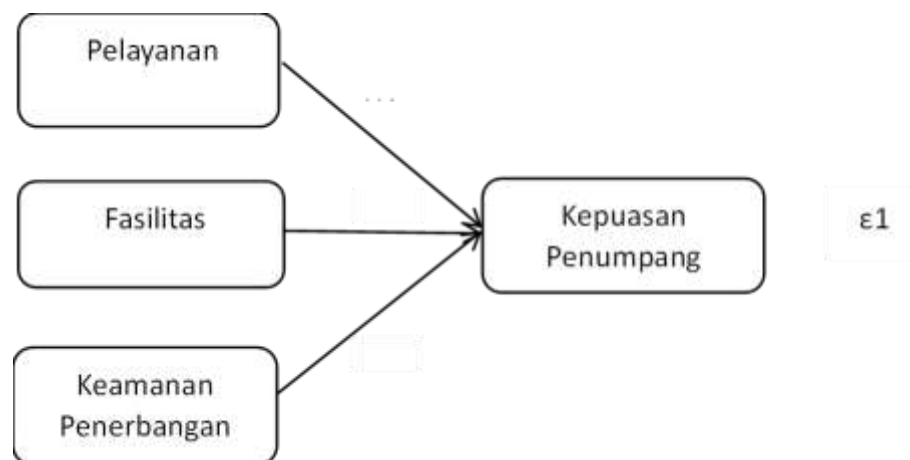
Penelitian yang dilakukan oleh Arblaster (2018) dengan judul "*The Impact of Aviation Security on Passenger Satisfaction*" menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 1.205 penumpang di bandara internasional di Inggris. Penelitian ini menemukan bahwa keamanan penerbangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel keamanan penerbangan mempunyai nilai koefisien 0,347 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti setiap peningkatan 1 satuan keamanan penerbangan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,347 satuan.

Penelitian lain oleh Fadhil et al. (2020) yang berjudul "*The Effect of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction*" menggunakan kuesioner terhadap 384 responden di bandara internasional di Indonesia. Dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modeling), ditemukan bahwa keamanan penerbangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai estimasi 0,21 dan nilai $p = 0,032$ ($p < 0,05$).

Pemeriksaan Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Tjiptono, 2011; Mardiansyah, 2016; Fretes, P. C. D., Erawati, N. M. R., & Widana, I., 2022).

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka di perolah rerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.



Gambar 2
Kerangka Konseptual

Bagan konseptual di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan pemeriksaan keamanan merupakan tiga variabel eksogen yang berdampak pada kepuasan penumpang. Meskipun demikian, kepuasan penumpang juga dipengaruhi oleh berbagai variabel lainnya, antara lain:

- a. Informasi Aksesibilitas (Yuliana, D., 2017).
- b. Harga Tiket (Khairunnisa et al., 2019).

- c. Peningkatan Nilai Pelanggan (Ariyono, P. C., 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan. Perlu digarisbawahi bahwa angka persentase yang disajikan dalam artikel sebelumnya hanya merupakan perkiraan saja dan dapat bervariasi tergantung pada konteks serta lokasi bandara yang bersangkutan. Untuk memperoleh data yang lebih akurat dan valid, diperlukan studi khusus yang melibatkan survei atau wawancara langsung dengan para penumpang di bandara yang ingin diteliti.

Saran

Artikel ini menyarankan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki faktor-faktor di luar variabel yang diteliti, seperti aksesibilitas informasi, harga tiket, dan peningkatan nilai pelanggan, yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di semua jenis dan tingkat organisasi atau perusahaan, karena kesimpulannya menunjukkan bahwa banyak faktor lain yang berperan selain pelayanan, fasilitas, dan keamanan penerbangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeniran, A., & Fadare, S. O. (2018). Relationship between passengers' satisfaction and service quality in murtala muhammed international airport, Lagos, Nigeria. *International journal of research in industrial engineering*, 7(3), 349-369.
- Adi Prawoto, W. (2020). *Pengaruh Pemeriksaan Keamanan Security Check Point (SCP) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali* (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN YOGYAKARTA).
- Ariyono, P. C. (2018). Dampak inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan di bandara adisutjipto yogyakarta.
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. *Journal of air transport management*, 53, 85-93.
- Billa, F. S., & Dewantari, A. (2023). Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 141-152.
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2013). Airport service quality drivers of passenger satisfaction. *Tourism Review*, 68(4), 3-18.
- Chonsalasin, D., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2021). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. *International journal of transportation science and technology*, 10(4), 342-352.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Dey, B. L., & Filieri, R. (2015). An assessment of service quality and resulting customer satisfaction in Pakistan International Airlines. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(5), 486-502.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506.
- Güres, N., Yılmaz, H., Arslan, S., Durmuşçelebi, C., Yüksel, C., & Ünsal, H. H. (2017). Researching

- the satisfaction levels of passengers for security services at airports. *International Journal of Marketing Studies*, 9(5).
- Irawan, S. S., & Albanna, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sams Sepinggian Balikpapan. *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 58-67.
- Karwayu, Y. P. (2023). Kinerja Petugas Aviation Security (AVSEC) Terkait Prosedur Pemeriksaan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru Di Bandar Udara Lede Kalumbang Sumba Barat Daya. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 77-84.
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 59-75.
- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(02), 13-24.
- Purwita, W., & Bintoro, B. P. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan penumpang. Studi kasus: pelayanan jasa penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 160-169.
- Shen, C., & Yahya, Y. (2021). The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia perspective. *Journal of Air Transport Management*, 91, 101966.
- Tiyono, A. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines Di Bandara Babullah Ternate* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- TUNGGU, T. K. P. D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5748-5760.
- WINARTO, R. B. R. (2018). *ANALISIS PENGARUH TATA CARA PEMERIKSAAN KEAMANAN SECURITY CHECK POINT (SCP) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI UNIT AVIATION SECURITY (AVSEC) BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27-42.
- Yuliyanto, A., Prasidi, A., Mujafar, R. D. A., & Salsabila, R. T. (2023). ANALYSIS OF THE OPERATIONAL PERFORMANCE OF CUSTOMER SERVICE OFFICERS, CHECK IN COUNTERS, BOARDING GATES, AND AVIATION SECURITY IN INCREASING PASSENGER SATISFACTION AT TERMINAL 3 ULTIMATE OF SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL AIRPORT. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 6, 403-419.