

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG: TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, *ON TIME PERFORMANCE* DAN FASILITAS BANDARA

Wina Hera Wati¹, Rizka Pebrianti², Nawang Kalbuana³

^{1,2,3}Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Indonesia

¹winahera18@gmail.com, ²febriantirizka51@gmail.com

³nawang.kalbuana@ppicurug.ac.id

* Coresponding Author

Received: 05-06-2025

Revised: 18-06-2025

Approved: 25-06-2025

ABSTRACT

Kepuasan penumpang sangat penting bagi keberhasilan industri penerbangan, memengaruhi citra merek, loyalitas, dan profitabilitas. Dengan meningkatnya ekspektasi layanan, identifikasi faktor penentu kepuasan menjadi strategis. Artikel ini memiliki tujuan untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas di bandara, dan on time performance mempengaruhi kepuasan penumpang. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan cara meninjau berbagai literatur, serta menganalisis teori dan pengaruh antar variabel dari berbagai karya ilmiah yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, on time performance, dan fasilitas bandara secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan (terutama daya tanggap, jaminan, empati) berkontribusi nyata, sementara pengaruh bukti fisik dan keandalan bervariasi. Dampak fasilitas bandara bervariasi tergantung lokasi dan kondisi, dengan fasilitas bersih dan fungsional menjadi penting. On time performance adalah faktor krusial yang mencerminkan keandalan maskapai dan sangat memengaruhi kepuasan penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan pencapaian on time performance yang tinggi merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Ketiga elemen ini saling terkait dan esensial untuk membangun hubungan positif serta memastikan keberlanjutan dan keunggulan kompetitif dalam industri penerbangan.

Kata kunci: *Kepuasan, Penumpang, Kualitas, Pelayanan, On time performance, Fasilitas, dan Bandara*

PENDAHULUAN

Transportasi udara memiliki peran yang penting sebagai penunjang mobilitas, memfasilitasi perjalanan individu, serta mendukung perkembangan ekonomi dan sektor pariwisata. Sesuai dengan Peraturan Nomor 01 Tahun 2009, bandara merupakan suatu wilayah di darat atau di air yang memiliki garis batas yang jelas dan digunakan sebagai tempat untuk pesawat meluncur dan mendarat, penumpang naik dan turun, memuat serta menurunkan barang, serta sebagai tempat berpindah antar berbagai jenis transportasi, yang dilengkapi dengan sarana untuk menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas utama dan fasilitas tambahan lainnya (Ellitan, 2009).

Bandar udara bukan sekadar tempat bagi pesawat untuk mendarat, namun bandara merupakan titik interaksi utama bagi penumpang dan berperan penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap keseluruhan pengalaman perjalanan. Peningkatan jumlah penumpang yang meningkat selama beberapa tahun terakhir, diikuti dengan meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan, menempatkan kepuasan penumpang sebagai indikator keberhasilan yang krusial bagi pengelola bandara dan maskapai penerbangan. Kepuasan penumpang berdampak langsung pada penguatan citra merek, peningkatan loyalitas, dan keberlanjutan operasional serta profitabilitas jangka panjang industri penerbangan.

Kepuasan penumpang merupakan suatu konsep yang kompleks yang

merefleksikan evaluasi subjektif individu terhadap seluruh aspek pengalaman perjalanan udara. Penumpang yang merasa puas cenderung menjadi duta bagi penyedia layanan, mempromosikan layanan melalui rekomendasi lisan, dan memiliki probabilitas tinggi untuk menggunakan kembali jasa penerbangan yang sama di masa mendatang. Sebaliknya, pengalaman negatif atau ketidakpuasan dapat memicu keluhan, memburuknya reputasi, bahkan mengakibatkan migrasi pelanggan ke penyedia layanan pesaing yang lebih unggul. Oleh karena itu, identifikasi dan pengelolaan faktor penentu kepuasan menjadi strategis guna mempertahankan daya saing dan relevansi di pasar yang semakin kompetitif.

Literatur dan penelitian terdahulu mengidentifikasi beberapa faktor utama yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Pertama, kualitas pelayanan publik merujuk pada keseluruhan interaksi antara penumpang dan staf bandara. Interaksi ini mencakup efisiensi proses check-in, kejelasan informasi, responsivitas petugas keamanan, hingga penanganan bagasi. Pelayanan yang prima dicirikan oleh keramahan, profesionalisme, kecepatan, dan kemampuan menyelesaikan permasalahan penumpang secara efektif, yang secara kolektif berkontribusi pada penciptaan suasana perjalanan yang bebas stres dan nyaman. Kedua, On-Time Performance (OTP) merupakan faktor krusial yang berdampak langsung terhadap jadwal dan perencanaan penumpang. Keterlambatan atau pembatalan penerbangan tidak hanya menyebabkan kerugian waktu dan potensi kerugian finansial, tetapi juga menimbulkan frustrasi dan ketidaknyamanan substansial, secara signifikan mengurangi pengalaman perjalanan yang positif. Ketiga, fasilitas bandara meliputi infrastruktur dan layanan pendukung yang tersedia bagi penumpang, seperti ketersediaan dan kebersihan area toilet, kenyamanan area tunggu, aksesibilitas lounge, ragam pilihan ritel dan kuliner, serta kualitas konektivitas Wi-Fi. Fasilitas yang memadai, modern, dan terawat berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan, termasuk mengurangi kebosanan selama waktu tunggu, serta memperkaya pengalaman penumpang di bandara.

Masalah pokok yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah kurangnya pemahaman yang menyeluruh tentang seberapa besar dampak dari layanan publik, ketepatan waktu, dan sarana bandara terhadap kepuasan penumpang secara bersamaan. Walaupun setiap aspek sudah banyak diteliti sebelumnya, sebagian besar kajian hanya membahas satu aspek dan belum menggabungkan ketiganya dalam satu analisis yang komprehensif. Selain itu, masih sedikit penelitian yang mengeksplorasi kemungkinan adanya interaksi atau hubungan mediasi antara variabel-variabel itu, seperti bagaimana layanan publik yang baik dapat mengurangi efek negatif dari keterlambatan penerbangan, atau bagaimana sarana yang nyaman dapat memperkuat pandangan positif terhadap layanan bandara secara keseluruhan. Selain itu, perbedaan karakteristik penumpang seperti usia, jenis perjalanan, serta penggunaan jasa penerbangan, juga dapat memengaruhi cara ketiga faktor tersebut diterima dan dinilai oleh penumpang namun ini masih jarang menjadi fokus dalam analisis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah pelayanan publik yang baik, ketepatan waktu, dan fasilitas bandara memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

KAJIAN TEORI

Bandar Udara

Bandar udara adalah tempat yang digunakan untuk perjalanan udara dan memiliki fungsi penting sebagai pintu masuk ekonomi serta pergerakan orang dan barang ((Putri & Fatmayati, 2022)). Dalam Annex 14 yang dikeluarkan oleh ICAO, bandara didefinisikan sebagai suatu wilayah tertentu yang berada di darat atau di air (termasuk bangunan, fasilitas, dan alat) yang ditetapkan sepenuhnya atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan aktivitas pesawat ((ICAO, 2016)). Fungsi utama bandara sebagai lokasi:

1. Mengelola dan mengatur pergerakan transportasi udara, yang dalam hal ini adalah pesawat,
2. Sebagai tempat berpindah bagi penumpang
3. Menaikkan atau menurunkan penumpang serta memuat dan membongkar barang,
4. Menjalankan berbagai layanan seperti: perdagangan, layanan publik, layanan sosial, fasilitas transit, pemasaran, dan lainnya,
5. Sebagai bagian dari perencanaan daerah, yaitu titik yang berkontribusi terhadap kemajuan wilayah (Setiani Baiq, 2015).

Sesuai dengan keputusan dari Menteri Perhubungan No. 44 Tahun 2002 mengenai pengaturan bandar udara di Indonesia, bandara dibagi menjadi tiga kategori yaitu kategori A, B, dan C. Pembagian ini didasarkan pada jenis pengelolaan wilayah udara di sekitar bandara, fasilitas yang ada di bandar udara, dan juga aktivitas operasional di bandar udara (Phasa et al., 2019).

Penumpang

Penumpang adalah individu atau sekelompok orang yang dibawa atau perlu diangkut dalam pesawat terbang atau kendaraan transportasi lain, berdasarkan kesepakatan dari perusahaan atau organisasi yang mengoperasikan alat angkutan tersebut (seperti maskapai penerbangan, kapal, dan lain-lain). Orang-orang yang tidak termasuk sebagai penumpang adalah kru pesawat atau awak. Menurut Majid dan Eko Probo D. Warpani (2009), penumpang adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan pesawat terbang (Yuliana, 2014).

Menurut Yoeti (1999), penumpang diartikan sebagai orang yang membeli barang dan layanan dari suatu perusahaan, yang juga dikenal sebagai pelanggan. Penumpang dapat berupa individu atau perusahaan. Ada tiga kelompok penumpang, yaitu Dewasa, Anak-anak, dan Bayi. Kategori dewasa mencakup penumpang yang berusia 12 tahun ke atas, kategori anak-anak mencakup penumpang yang berusia antara 2 hingga di bawah 12 tahun, dan kategori bayi terdiri dari penumpang yang usianya di bawah 2 tahun (Kautsar Nabila Ady Ningrum, & Hilal Raden Fatchul, 2023).

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang timbul berdasarkan perbandingan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasi yang diinginkan penumpang. Ketidakepuasan terjadi bila kinerja di bawah ekspektasi, kepuasan bila kinerja sesuai dengan ekspektasi, dan kepuasan tinggi terjadi bila kinerja melebihi ekspektasi. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan salah satu unsur utama untuk menilai sejauh mana kualitas suatu perusahaan atau penyedia layanan (Cahyahadi & Setiyawati, 2022).

Kualitas pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau kumpulan kegiatan yang tidak terlihat secara langsung yang muncul sebagai hasil dari hubungan antara pelanggan dan pekerja di penyedia layanan yang bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Cahyahadi & Setiyawati, 2022). Kualitas pelayanan adalah faktor krusial bagi perusahaan atau penyedia jasa karena langsung memengaruhi kepuasan konsumen. Dengan menyediakan pelayanan yang optimal merupakan tanggung jawab fundamental perusahaan atau penyedia jasa untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, menumbuhkan kepercayaan, dan pada akhirnya menciptakan loyalitas mereka. Menurut Parasuraman (2011), terdapat beberapa indikator dalam pelayanan, yang mencakup aspek fisik, kehandalan, responsif, jaminan, dan perhatian. Untuk memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan, perlu diterapkan berbagai cara yang berfokus pada pelayanan yang sangat baik (Subiyantoro et al., 2022).

Standar Layanan bagi Pengguna Jasa Bandara menjelaskan bahwa standar layanan adalah ukuran dan panduan untuk penyelenggaraan serta penilaian mutu layanan. Standar ini merupakan tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat agar dapat memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Pelayanan & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan, 2015). Secara rinci, aturan ini mengatur kriteria layanan penumpang di terminal bandara, yang menjadi pedoman bagi perusahaan dan pihak yang mengelola bandara dalam memberikan layanan penerbangan. Ruang lingkup layanan yang diatur dimulai dari saat pengguna layanan memasuki zona keberangkatan hingga mereka meninggalkan zona kedatangan.

On Time Performance

On Time Performance merupakan salah satu faktor yang secara langsung memengaruhi reputasi maskapai di mata pengguna jasa transportasi udara. Indikator ini merefleksikan konsistensi maskapai dalam menaati jadwal penerbangan, baik keberangkatan maupun kedatangan. Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan di Perusahaan Penerbangan Niaga Berjadwal di Indonesia merinci berbagai alasan yang menyebabkan penerbangan terlambat sebagai berikut:

- a. Penyebab yang berasal dari manajemen maskapai, seperti keterlambatan dalam pengisian bahan bakar, kerusakan atau pemeliharaan yang mendesak, kendala dalam mengganti jadwal kru, kebersihan pesawat, serta masalah pengangkutan bagasi.
- b. Penyebab yang berkaitan dengan operasional teknis, misalnya antrean pesawat yang akan lepas landas, mendarat, atau waktu pengalokasian keberangkatan di bandara.
- c. Penyebab yang diakibatkan oleh kondisi cuaca, seperti curah hujan yang tinggi, kilat, angin kencang, kabut, dan jarak pandang yang kurang dari standar minimum.
- d. Penyebab lainnya, seperti adanya kerusuhan atau demonstrasi di area bandara (Kementerian Perhubungan, 2015).

Sehingga kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan adalah faktor yang paling mempengaruhi mutu layanan tersebut dan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Yuliana, 2014).

Fasilitas bandara

Fasilitas di bandara mencakup semua alat dan tempat yang digunakan untuk membantu dan mendukung kelancaran berbagai aktivitas di bandara. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang di bandara menurut PM 178 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Penumpang Bandar Udara adalah sebagai berikut:

- a. Perlengkapan yang digunakan saat penumpang berangkat dan tiba dikenal sebagai tingkat layanan, meliputi: pemeriksaan penumpang dan barang bawaan, proses check-in, imigrasi saat berangkat, imigrasi saat tiba, layanan bea cukai, area tunggu keberangkatan, dan penanganan barang bawaan.
- b. Perlengkapan yang menciptakan kenyamanan bagi penumpang, termasuk: pengaturan suhu, pencahayaan, kemudahan membawa barang bawaan, kebersihan, layanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.
- c. Fasilitas yang menambah nilai lebih adalah layanan tambahan, meliputi: tempat untuk beribadah, ruang untuk bayi, tempat berbelanja, restoran, area untuk merokok, zona bermain bagi anak-anak, mesin ATM atau penukaran uang, akses internet atau wifi, tempat untuk membeli tiket, stasiun untuk mengisi daya, penyediaan air minum, dan ruang eksekutif (Pelayanan & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan, 2015).

METODE PENULISAN

Metode untuk menulis artikel ilmiah ini menerapkan pendekatan kualitatif yang menekankan pada studi literatur. Sasaran dari pendekatan ini adalah untuk melakukan analisis yang mendalam tentang teori-teori yang relevan dan menyelidiki pengaruh antara variabel yang menjadi perhatian dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan mencampurkan metode deskriptif dan kualitatif. Selain itu, penelitian ini menyajikan data tanpa ada modifikasi atau perlakuan lain. Sumber utama dari penelitian ini adalah tulisan ilmiah sebelumnya yang sangat relevan dengan tinjauan pustaka, seperti buku tentang metode penelitian, artikel dari jurnal, artikel di internet, dan tulisan lainnya yang masih berhubungan. Tentang cara ini, I Made Winarta mengungkapkan bahwa analisis deskriptif kualitatif adalah pendekatan yang melibatkan proses menganalisis, menjelaskan, dan merangkum berbagai kondisi yang diambil dari sekumpulan data yang didapat melalui wawancara atau pengamatan langsung di lokasi terkait isu yang diteliti (Ridwan et al., 2021)

Strategi dan elemen penting dalam menggunakan kajian pustaka dengan cara yang dapat mendukung pelaksanaan penelitian pustaka dengan baik dan efisien. Pertama, dengan jelas menentukan masalah dan tujuan dari penelitian. Kedua, mencari sumber informasi yang relevan dan dapat dipercaya seperti buku, jurnal, artikel, dan lainnya. Ketiga, lakukan pengecekan, penilaian, dan pemilihan dari berbagai sumber yang telah ditemukan untuk memastikan kebenaran dan relevansinya. Keempat, susun dan catat hasil penelitian agar lebih mudah dalam menggabungkan informasi. Kelima, kumpulkan semua hasil penelitian dan buat laporan yang terstruktur serta logis, jika diilustrasikan dalam bentuk bagan adalah sebagai berikut (Jaya et al., 2023)



Bagan 1. Alur penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Merujuk pada penelitian dan teori yang telah ada sebelumnya, artikel tinjauan ini membahas tentang tingkat kepuasan penumpang yang berkaitan dengan:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Secara keseluruhan, mutu pelayanan adalah aspek yang sangat krusial bagi sebuah perusahaan atau penyedia layanan karena dapat berdampak pada kepuasan konsumen. Ini adalah kewajiban dari penyedia jasa untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas sehingga bisa menciptakan interaksi yang baik antara pengguna dan penyedia jasa. Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai sejumlah karakteristik dari produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara keseluruhan. Fokus utama dari kualitas pelayanan adalah memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta memberikan layanan tepat waktu agar ekspektasi konsumen dapat tercapai. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan sangat krusial untuk kepuasan pelanggan.

Jika suatu layanan dapat memberikan pengalaman yang baik, maka ada kemungkinan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dan akhirnya dapat berpengaruh pada penjualan. Secara keseluruhan, mutu layanan adalah sesuatu yang sangat krusial bagi bisnis atau penyedia layanan karena dapat berdampak pada kepuasan konsumen. Mutu layanan (X1) berperan penting untuk kepuasan penumpang (Y). Ini terlihat dari hasil penelitian di Bandara Abdulrachman Saleh Malang, yang menunjukkan nilai signifikan 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan nilai t yang dihasilkan sebesar 5,440 (lebih tinggi dari t tabel 1,98472). Ini berarti hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh diterima (Firmansyah & Sari, 2023).

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan fokus pada kualitas layanan, manajemen perlu melakukan upaya untuk memperbaiki *Tangible* (hal yang tampak), *Reliability* (dagangan yang dapat diandalkan), *Responsiveness* (kecepatan tanggapan), *Assurance* (jaminan pelayanan), dan *Empathy* (rasa peduli) dari pihak bandara. Seperti hasil penelitian di Bandara Wriandinata Tasikmalaya, ketika dianalisis secara parsial per dimensi kualitas pelayanan (berdasarkan model ServQual: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*), ditemukan bahwa:

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (nilai sig < 0.05). Dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai ukur tertinggi (3.96). *Assurance* memiliki nilai 3.85, dan *Empathy* nilai 3.83.
- b. *Tangible* (Berwujud) dan *Reliability* (Keandalan) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (nilai sig > 0.05). *Tangible* memiliki nilai 3.95, dan *Reliability* nilai 3.73. Meskipun *Tangible* memiliki nilai rata-rata tinggi, persepsinya masih "biasa saja".
- c. Rata-rata nilai kepuasan penumpang adalah 4.0100, yang menunjukkan keseluruhan sudah baik (Purwita & Kusumo Bintoro, 2019).
Kualitas pelayanan di bandara memengaruhi tingkat kepuasan penumpang, hal ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh (Firmansyah & Sari, 2023; Purwita & Kusumo Bintoro, 2019; Sihombing et al., 2022; Subiyantoro et al., 2022).

2. Pengaruh fasilitas bandara terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan analisis dari berbagai sumber yang ada, dampak fasilitas di bandara terhadap kepuasan penumpang berbeda-beda tergantung pada tempat dan situasinya. Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, penelitian terhadap penumpang Batik Air menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan penumpang (Firmansyah & Sari, 2023). Pengamatan di lapangan menunjukkan banyak fasilitas yang belum ada atau tidak memenuhi standar, seperti tidak adanya pemindai untuk boarding pass, meja dan sistem Batik Air yang tidak berfungsi (menggunakan sistem Citilink), konveyor yang hanya mampu menampung 125 kg, serta pemakaian payung sebagai pengganti garbarata saat cuaca tidak baik. Secara keseluruhan, pengaruh kombinasi fasilitas dan layanan terhadap kepuasan penumpang Batik Air di bandara ini cukup rendah, hanya sekitar 31,5%, sementara 68,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Sebaliknya, di Bandara Matahora-Wakatobi, penelitian menunjukkan bahwa keberadaan ruang tunggu di terminal memberi dampak yang penting dan baik bagi kepuasan penumpang. Hubungan yang teridentifikasi tergolong kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,692. Fasilitas ruang tunggu ini mampu menjelaskan 48,3% dari kepuasan konsumen, dan diperkirakan setiap peningkatan 1 satuan fasilitas akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,452 satuan. Meskipun fasilitas seperti penampilan fisik, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan AC dianggap baik dan mendorong konsumen untuk kembali, ditemukan juga masalah seperti ukuran ruang tunggu yang kecil yang menyebabkan desak-desakan, kursi yang tidak memadai, serta kerusakan pada AC, toilet, dan FIDS. Kurangnya fasilitas juga dihubungkan dengan kurangnya perhatian dari pemerintah daerah dan pusat (Subiyantoro et al., 2022).

Sementara itu, di Bandara Husein Sastranegara Bandung, dampak dari fasilitas berbeda antara penumpang lokal dan internasional:

- a. Bagi penumpang lokal, fasilitas memberikan dampak yang cukup besar terhadap rasa puas, dengan kontribusi mencapai 56,7%. Namun, ada beberapa aspek fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti ukuran dan kapasitas area parkir, keberadaan ATM/pemberi uang, tempat untuk

merokok, jumlah troli bagasi, dan fasilitas untuk membeli tiket secara online.

- b. Bagi penumpang internasional, temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas tidak memberikan dampak yang signifikan secara langsung atau pengaruhnya sangat kecil terhadap kualitas layanan bandara berdasarkan kepuasan penumpang. Meskipun begitu, ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan untuk penumpang internasional, meliputi tempat parkir, area belanja, akses internet/Wi-Fi, restoran, ketersediaan ATM, dan troli bagasi.

Untuk meningkatkan rasa puas penumpang dengan memperhatikan mutu pelayanan, langkah yang perlu diambil oleh manajemen adalah memberikan layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Di mana dengan standar pelayanan terbaik yang melibatkan usaha maksimal dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan, bahkan melebihi ekspektasi mereka. Manajemen harus memastikan seluruh individu dalam unit bandar udara bekerja sama dan bertanggung jawab untuk mencapai tingkat pelayanan yang tinggi. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan para penumpang, hal ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh (Firmansyah & Sari, 2023; Purwita & Kusumo Bintoro, 2019; Sihombing et al., 2022; Subiyantoro et al., 2022; Tukuboya & Prakosawati, 2022)

3. Pengaruh *on time performance* terhadap kepuasan penumpang

Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh On Time Performance (OTP), dimana *on time performance* menjadi aspek utama yang memengaruhi reputasi maskapai di mata pengguna jasa transportasi udara. Sehingga menjadi faktor penting yang harus terpenuhi dalam kegiatan transportasi udara. Jika OTP tidak tercapai, dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, termasuk kerugian finansial bagi maskapai dan penurunan produktivitas. Keterlambatan juga dapat menyebabkan keluhan penumpang

Keterlambatan dalam layanan transportasi udara diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 201, yang menyebutkan bahwa keterlambatan jadwal penerbangan dapat menyebabkan kerugian baik bagi perusahaan penerbangan maupun bagi penumpang (Kementerian Perhubungan, 2015). On Time Performance (OTP) mencerminkan tingkat keandalan dan produktivitas suatu maskapai. Semakin tinggi persentase *on time performance* yang dicapai, semakin baik pula citra perusahaan penerbangan di mata publik. Namun demikian, masih terdapat maskapai yang perlu meningkatkan pencapaian *on time performance*-nya guna memenuhi harapan pengguna jasa. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan memperhatikan *on time performance*, manajemen perlu meningkatkan kemampuan dan kinerja petugas. Kemampuan dan kinerja inspektur secara signifikan dan positif berpengaruh langsung pada pengawasan pengelolaan keterlambatan.

Namun, tidak ada pengaruh langsung yang signifikan dari kemampuan atau kinerja inspektur terhadap *on time performance*. Ini menunjukkan bahwa perubahan dalam kemampuan atau kinerja inspektur tidak berpengaruh langsung pada *on time performance*. Selain itu, manajemen harus melakukan pengawasan pengelolaan keterlambatan, di mana manajemen mampu menjembatani kontribusi kemampuan dan kinerja

inspektur terhadap *on time performance*. Artinya, peningkatan kemampuan dan kinerja inspektur akan berdampak pada ketepatan waktu secara tidak langsung melalui pengawasan pengelolaan keterlambatan yang lebih baik.

Pengawasan pengelolaan keterlambatan memiliki pengaruh langsung yang signifikan dan positif pada *on time performance*. Jadi, jika pengawasan pengelolaan keterlambatan ditingkatkan, *on time performance* juga akan mengalami peningkatan yang signifikan. Oleh karena itu, sangat krusial bagi Inspektur Angkutan Udara untuk terus memantau pengelolaan keterlambatan. On Time Performance (OTP) berpengaruh pada kepuasan penumpang, hal ini sesuai dengan studi yang dilakukan oleh (Agustin & Hodi, 2024; Rizkyanti et al., 2023; Siahaan et al., 2023).

KESIMPULAN

Dari pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas bandar udara, dan On Time Performance (OTP) adalah elemen penting yang saling berhubungan dalam memengaruhi kepuasan penumpang. Aspek layanan seperti responsif, jaminan, dan empati terbukti benar-benar berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan, meskipun unsur nyata dan keandalan tidak memiliki pengaruh yang besar. Layanan yang mengikuti prosedur operasional standar dan berfokus pada keunggulan layanan memperkuat hubungan antara penyedia dan pengguna. Di sisi lain, fasilitas bandar udara menunjukkan beragam dampak tergantung pada lokasi dan kondisi masing-masing. Kebersihan, kenyamanan, dan fungsionalitas fasilitas tetap menjadi faktor penting, terutama bagi penumpang lokal. Selain itu, On Time Performance (OTP) berfungsi sebagai tanda keandalan dan profesionalisme perusahaan penerbangan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Walaupun kemampuan dan kinerja pengawas tidak langsung mempengaruhi, On Time Performance (OTP), pengawasan yang baik dapat membantu meningkatkan , On Time Performance (OTP) secara tidak langsung melalui peran pengawas yang lebih optimal. Oleh karena itu, kombinasi antara layanan yang baik, fasilitas yang cukup, dan ketepatan waktu penerbangan adalah landasan utama untuk menciptakan pengalaman terbang yang memuaskan bagi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N. T., & Hodi. (2024). *Upaya Meningkatkan Pelayanan untuk Mencapai On Time Performance pada Petugas Check in Counter Maskapai Batik Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang*. 3, 591–604.
- Cahyahadi, M., & Setiyawati, N. (2022). *Web Accessibility Testing for Visually Impaired People in Indonesia*. 72. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082072>
- Ellitan. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. 19(19), 19.
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(6), 1695–1713. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i6.3574>
- ICAO. (2016). *Annex 14 Aerodromes: Vol. I* (Issue July).
- Jaya, G. P., Warsah, I., & Istan, M. (2023). Kiat Penelitian Dengan Model Pendekatan Telaah Kepustakaan. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(1),

117. <https://doi.org/10.29240/tik.v7i1.6494>
- Kautsar Nabila Ady Ningrum, & Hilal Raden Fatchul. (2023). Analisa Penanganan Fasilitas Penumpang Unit Boarding Gate di Maskapai Citilink Bandar Udara Juanda Surabaya. *Student Research Journal*, 1(4), 428–438. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4.567>
- Kementerian Perhubungan. (2015). PM 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. *Kementerian Perhubungan*, 1–20.
- Pelayanan, S., & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan. (2015). 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
- Phasa, G. A. N., Kridarso, E., & Tundono, S. (2019). Bandar Udara Chek Lap Kok (Hongkong) Dalam Konteks Arsitektur High-Tech. *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*, 2. <https://id.scribd.com/document/354928678/Airport-Lounge-Adalah-Sebuah-Fasilitas-Yang-Diberikan-Kepada-Penumpang-Pesawat-Udara>
- Purwita, W., & Kusumo Bintoro, B. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. *Management, and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127.
- Putri, A., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik dan Kualitas Pelayanan Passanger Handling Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya di Masa Covid-19. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 322–331.
- Ridwan, M., AM, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>
- Rizkyanti, F. N., Putu, G. P. F., Nugraha, M. E., & Idyaningsih, N. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang: On Time Performance, Layanan, dan Capability di Bandar Udara Internasional Gusti Ngurah Rai Bali*. 1, 1–16.
- Setiani Baiq. (2015). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 3(2), 103–109.
- Siahaan, J. M., Ricardianto, P., Kurniawan, J. S., Setiawan, E. B., & Abidin, Z. (2023). On Time Performance pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(3), 203. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v10i3.1095>
- Sihombing, S., Nirmala, A., Benned, M., Tasran, C., & Budiman, C. (2022). Penerapan Protokol Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta Implementation of Health Protocols and Service Quality on Passenger Satisfaction at Soekarno Hatta International Airport. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(1), 28–44. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v18i1>
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang

- Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311–321. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.42>
- Tukuboya, T. A., & Prakosawati, E. E. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bagi Kepuasan Penumpang. *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.19>
- Yuliana, D. (2014). Jurnal Perhubungan Udara Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT . X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung Satisfaction Level Measurement of Air Transport User to Baggage. *Jurnal Perhubungan Udara Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi Pada Maskapai Penerbangan PT . X Di Bandara Husein Sastranegara – Bandung Satisfaction Level Measurement of Air Transport User to Baggage*, 235–250. <https://e-resources.perpusnas.go.id:2120/media/publications/234248-pengukuran-tingkat-kepuasan-pengguna-jas-52a2874d.pdf>