

# Dampak Pengembangan Area Terminal Domestik terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Ilham Hanifa Azhar\*, Djoko Widagdo

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Pengembangan area terminal pada suatu bandara menjadi salah satu hal penting dan sangat diperlukan, mengingat tingginya mobilitas penumpang di suatu bandara yang meningkat pesat. Hal ini terjadi pada Bandar Udara manapun, salah satunya pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dengan meningkatnya jumlah penumpang setiap tahunnya tentunya mengakibatkan kepadatan penumpang pada area terminal. Dengan adanya pengembangan pada suatu terminal akan berdampak pada kepuasan penumpang karena akan berkaitan pada seluruh isi dalam terminal itu sendiri. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dampak pengembangan area terminal domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang didapatkan dari perhitungan rumus slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana, uji T dan koefisien determinasi, dengan menggunakan aplikasi *software* SPSS versi 23. Didapatkan hasil nilai uji T yaitu 0,064, hal ini menunjukkan tidak ada dampak signifikan pengembangan terminal terhadap kepuasan penumpang. Untuk nilai R square sebesar 0,035, menunjukkan besar pengaruh antara variabel pengembangan terminal terhadap variabel kepuasan penumpang hanya sebesar 3,5%.

**Kata Kunci:** Pengembangan Terminal, Kepuasan Penumpang

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i3.2760>

\*Correspondence: Ilham Hanifa Azhar

Email: [ilhamhanifa29@gmail.com](mailto:ilhamhanifa29@gmail.com)

Received: 17-05-2024

Accepted: 15-06-2024

Published: 31-07-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

**Abstract:** The development of the terminal area at an airport is one of the important and indispensable things, given the high mobility of passengers at an airport which is increasing rapidly.... This happens at any airport, one of which is at Juanda International Airport Surabaya, with the increasing number of passengers every year of course resulting in passenger density in the terminal area. With the development of a terminal, it will have an impact on passenger satisfaction because it will be related to all the contents in the terminal itself. This study aims to determine the impact of the development of the domestic terminal area on passenger satisfaction at Juanda International Airport Surabaya. In this study using Quantitative methods and data collection using questionnaires. The number of samples in this study were 100 people obtained from the calculation of the slovin formula. Data analysis in this study used simple linear regression test, T test and coefficient of determination, using SPSS software application version 23. The results of the T test value are 0.064, this indicates that there is no significant impact of terminal development on passenger satisfaction. For the R square value of 0.035, it shows that the influence between the terminal development variable on the passenger satisfaction variable is only 3.5%.

**Keywords:** Terminal Development, Passenger Satisfaction

## Pendahuluan

Perkembangan transportasi hingga masa kini terus mengalami perkembangan pesat dalam segi efektivitas dan efisiensi, tidak hanya transportasi darat dan laut, transportasi udara juga berkembang dengan signifikan. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya jumlah lalu lintas udara baik itu penumpang maupun barang. Disini Bandar Udara berperan penting guna menunjang perkembangan transportasi udara. Bandar Udara adalah tempat mendarat ataupun lepas landasnya pesawat udara, bongkar muat barang, naik turun penumpang ataupun perpindahan antar transportasi.

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, pengertian bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas bandar udara dalam kegiatan penerbangan dibagi menjadi dua macam, yaitu fasilitas sisi darat (*landside*) dan fasilitas sisi udara (*airside*).

Peranan penting bandar udara antara lain adalah sebagai pertumbuhan dan pemerataan ekonomi, pariwisata ataupun perdagangan, pengembangan daerah perbatasan atau daerah tertinggal serta pendorong suksesnya pembangunan Negara, maka dari itu adanya bandara sangat dibutuhkan. Pengembangan area terminal pada suatu bandara menjadi salah satu hal penting dan sangat diperlukan, mengingat tingginya mobilitas penumpang di suatu bandara yang meningkat pesat. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang di kelola oleh PT (persero) Angkasa Pura I bertambah setiap tahunnya, hal ini berdampak dengan padatnya penumpang di area terminal.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya telah merampungkan pengembangan area terminal 1 beserta pembenahan interior, fasilitas, dan mulai beroperasi per 1 Agustus 2023. Pengembangan area terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda ini diharapkan dapat mengatasi tingginya lalu lintas udara terutama penumpang dan juga menjaga keandalan layanan kebandarudaraan Angkasa Pura I. Berikut perbandingan pengembangan Terminal Domestik sebelum dan sesudah.

**Tabel 1.** Perbandingan Pengembangan Terminal

No.	Pengembangan	Sebelum Pengembangan	Sesudah Pengembangan
1.	Total Luas	67.000 m <sup>2</sup>	91.700 m <sup>2</sup>
2.	Kapasitas	6 juta/tahun	8,7 juta/tahun
3.	Area Komersial	6.250 m <sup>2</sup>	7.680 m <sup>2</sup>
4.	Luas Ruang Tunggu	16.340 m <sup>2</sup>	19.940
5.	Fasilitas Playground	1 Area	2 Area
6.	Eskalator	6 Unit	8 Unit
7.	Elevator	6 Unit	16 Unit
8.	Travelator	6 Unit	19 Unit
9.	Gate	12 Gate	14 Gate

Sumber: PT Angkasa Pura I

Dengan adanya perluasan terminal domestik tentunya juga mengubah alur keberangkatan dan kedatangan penumpang, khusus alur kedatangan hanya beberapa maskapai saja yang diubah alur keberangkatannya. Masih dikutip dari *website* resmi PT Angkasa Pura I dengan adanya perluasan area terminal domestik ini tentunya alur keberangkatan penumpang akan lebih banyak memakan waktu karena terminal keberangkatan yang semakin luas, maka dari itu PT Angkasa Pura I menghimbau kepada para calon penumpang untuk tiba di bandara 3 jam sebelum waktu keberangkatan, hal ini bertujuan untuk mengantisipasi kepadatan dan jarak yang akan ditempuh calon penumpang pada alur keberangkatan baru ini. Perluasan area terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya akan memberikan hal yang baru pada penumpang yang ingin berangkat atau tiba di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Peluasan area terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda tentunya juga akan berdampak pada kepuasan penumpang, karena dapat dikatakan akan ada banyak perubahan ataupun hal baru yang akan dirasakan oleh penumpang setelah adanya perluasan area terminal domestik ini sebagai contohnya seperti banyaknya fasilitas yang belum maksimal dan penumpang yang masih bingung dengan alur yang baru, mengingat perluasan area ini juga mulai beroperasi pada tanggal 1 Agustus 2023.

## Metode

Pada penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang didapatkan dari perhitungan rumus slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear sederhana, uji T dan koefisien determinasi, dengan menggunakan aplikasi *software* SPSS versi 23.

## Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	36.761	3.058		12.021	.000
Terminal	-.044	.023	-.186	-1.877	.064

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan dari hasil uji T (parsial) telah didapatkan hasil dari nilai signifikansi dari variabel X terminal terhadap variabel Y kepuasan adalah  $0,064 > 0,05$ . Maka dari perhitungan uji T di atas dapat dikatakan H1 yang merupakan ada dampak pengembangan area terminal domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ditolak dikarenakan hasil dari uji T dalam penelitian ini mendapatkan hasil nilai signifikansi  $> 0,05$ , dan H0 yang merupakan tidak ada dampak yang dirasakan penumpang dengan adanya pengembangan area terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diterima dikarenakan hasil dari uji T dalam penelitian ini mendapatkan hasil nilai signifikansi  $> 0,05$ .

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.186 <sup>a</sup>	.035	.025	2.419

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel uji koefisien determinasi didapatkan nilai R Square adalah sebesar 0,035. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh dari variabel independen X (terminal) terhadap variabel dependen Y (kepuasan) adalah 3,5%, dan sisanya adalah 96,5%. Dapat dikatakan penumpang sudah merasa puas dengan pengembangan area terminal domestik yang baru.

### 1. Apakah ada dampak yang dirasakan oleh penumpang dengan adanya pengembangan area terminal domestik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Berdasarkan pada pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini telah didapatkan hasil nilai dari Signifikansi sebesar  $0,064 > 0,05$ . Maka dari itu hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini H0 ditolak dan H1 diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pengembangan area terminal domestik tidak memiliki dampak

signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## **2. Seberapa besar dampak pengembangan area terminal domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.**

Didapatkan hasil pada uji koefisien determinasi yang telah dilakukan pada penelitian ini didapatkan hasil dari nilai koefisien determinasi nilai R Square sebesar 0,035. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh pengembangan terminal (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) hanya sebesar 3,5% dan sisanya 96,5%, hal ini dipengaruhi oleh penumpang yang melewati atau menggunakan seluruh fasilitas pada area terminal domestik yang baru sudah puas dengan pengembangan area terminal domestik, seperti sudah lengkapnya fasilitas pada terminal baru, sudah merasa keamanan pada area terminal baru telah memberikan rasa aman pada penumpang, penumpang juga merasa puas pada indikator-indikator lainya pada penelitian ini.

Berdasarkan pada hasil yang ada pada tabel tingkat capaian responden, dapat dilihat bahwa dari kedua variabel telah didapatkan nilai TCR yang paling tinggi dan juga nilai yang paling rendah. Pada variabel X terdapat 2 item indikator yang memiliki nilai tertinggi sebesar 92,25 pada item X20 dan X24, pada pernyataan item X20 berisi tentang tindakan keamanan pada area terminal dan pada pernyataan item X24 berisi tentang fasilitas pencahayaan pada area terminal. Hal ini menunjukkan ada 2 indikator ini yang paling berdampak kepada kepuasan penumpang setelah adanya pengembangan terminal. Dan nilai paling rendah pada variabel X sebesar 83,25 pada item X1 yang berisikan layanan pengumuman dan informasi penerbangan dapat diakses dengan mudah. Hal ini menjadi perhatian bagi perusahaan guna meningkatkan layanan pengumuman dan informasi.

Pada variabel Y terdapat 1 indikator yang memiliki nilai tertinggi sebesar 88,75 pada item Y2, pernyataan yang berisi tentang pelayanan setelah adanya pengembangan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada area terminal sudah sesuai dengan yang diharapkan yang di inginkan penumpang. Dan nilai paling rendah pada variabel Y sebesar 84,5 pada item Y7, pernyataan yang berisi kualitas pelayanan setelah adanya pengembangan sudah baik sehingga penumpang akan merekomendasikan jasa. Hal ini menunjukkan walaupun kualitas pelayanan sudah baik tapi belum tentu penumpang/ responden akan merekomendasikan jasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya kepada keluarga maupun saudara.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan dapat telah didapatkan hasil dari penelitian ini, dan dapat disimpulkan bahwa pada variabel pengembangan Terminal tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk pengaruh variabel pengembangan Terminal terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya hanya sebesar 3,5%. Pada tabel tingkat capaian responden terdapat beberapa item yang memiliki nilai tertinggi dan terendah, menunjukkan bahwa setelah adanya pengembangan terminal domestik ada dampak negatif maupun positif.

### Daftar Pustaka

- Anggi Ditia, G. A. L. U. H. (2021). Pengaruh Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Kalimantan Berau (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Annex 14 – Aerodromes Volume 1, 2013, Aerodrome Design and Operations the on Internasional Civil Aviation (ICAO).
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asisah Ramadhani, F. (2022). Pengaruh Pelayanan Area Kedatangan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Ghozali. (2018) Uji Asumsi Klasik diakses pada 11 Januari 2024 melalui <https://kc.umn.ac.id/>.
- Graha, R. G. S., & Santosa, W. (2015). Evaluasi Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara. *Jurnal Transportasi*, 15(3).
- Haqiqi, I. M., & Ambarsari, N. A. (2023). Pengaruh Tingkat Keamanan Dan Pelayanan Petugas Avsec Pasca Event Motogp Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(1), 197-211.
- Hawkins, L. (2016). *Indikator Kepuasan Konsumen*.
- Horonjeff, R., McKelvey, F. X., Sproule, W., & Young, S. (1962). *Planning and design of airports* (Vol. 3). New York: McGraw-Hill.
- Indonesia, B. P. S. (n.d.). Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama - Tabel Statistik. Retrieved from <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjYjMg==/jumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-utama.html>.
- Indonesia, S. N. (2004). *Terminal Penumpang Bandar Udara*. Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Prenhalindo. Jakarta.
- Liputan Khusus. (n.d.). Retrieved from <https://dephub.go.id/post/read/pembangunan-bandara-untuk-tingkatkan-konektivitas-dan-dukung-pariwisata>.
- Magdalena, N. (2022). Analisis Dampak Sosial Dan Ekonomi Pasca Pembangunan Bandar Udara Internasional Yogyakarta Terhadap Kehidupan Masyarakat Bagi Pemuda Dan Pemudi Di Desa Glagah Kabupaten Kulonprogo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1103-

1110.

- Maharani, Maharani. 2021. Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Oktyaninoor, S. (2021). Analisis Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Pt. Garuda Angkasa Di Yogyakarta International Airport (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri,
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional.
- PUTRI, P. E. (2020). Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Jurnal Poster Pirata Syandana, 1(02).
- Sari Fitriana Silmi, 2019, Kepuasan Penumpang Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Penumpang Citilink Di Bandar Internasional Juanda. Repository. Sttiesia.ac.id
- Setiawan, A. (2018). Analisis faktor penunjang pengoptimalan kinerja terminal Kabupaten Kapuas. Jurnal Teknologi Berkelanjutan, 7(02), 90-96.
- Siregar, Syofian. (2017). Statistik Pramentik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Penghitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17. Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2012. Statistika Deskriptif Untuk Penelitian. Jakarta: Garfindo Persada.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Widana, I.W. 2020. Uji Persyaratan Analisi. Klik Media. Sukodono. Lumajang. Jawa Timur. (N.d.). Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/dampak>.
- (Persero), P. A. P. I. (n.d.). Angkasa Pura Airports Percepat Pengembangan Konektivitas Udara Melalui Perluasan 4 Bandara. Retrieved from <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/angkasa-pura-airports-percepat-pengembangan-konektivitas-udara-melalui-perluasan-4-bandara>.
- (Persero), P. A. P. I. (n.d.). Perluasan Tahap 1 T1 Bandara Juanda Surabaya Rampung, Alur Keberangkatan Domestik Disesuaikan. Retrieved from <https://ap1.co.id/index.php/id/information/news/detail/perluasan-tahap-1-t1-bandara-juanda-surabaya-rampung-alur-keberangkatan-domestik-disesuaikan>.