



Pengaruh Fasilitas *Charger* di Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo

Asriyani Wahyu Lestari*, Suprapti Suprapti

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Bandar Udara internasional Adi Soemarmo Boyolali merupakan bandar udara yang melayani penerbangan yang berlokasi Ngemplak di Kabupaten Boyolali Jawa Tengah. Bandar Udara Adi Soemarmo merupakan bandar udara yang dikelola PT Angkasa Pura I. Untuk tingkat kepuasan penumpang dapat dinilai dari fasilitas *charger* yang baik, aman, dan nyaman. Fasilitas *charger* mampu memberikan kepuasan kepada penumpang dengan meningkatkan fasilitas *charger* yang belum sesuai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah fasilitas *charger* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, dan seberapa besar fasilitas *charger* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Semarmo Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali yang dimana penumpang pada Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali menjadi objek dalam penelitian ini. Untuk sumber data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji T, dan Uji koefisien Determinasi (R²). Hasil penelitian disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah, bahwa: 1. variabel Fasilitas *Charger* (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) dibuktikan dengan nilai T hitung pada variabel Fasilitas *Charger* (X) jadi, $> t$ tabel yaitu $11,156 > 1,660$ dengan nilai signifikan $< 0,1$ yaitu $0,007$; 2. Fasilitas *Charger* (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar $0,748$ diketahui dari nilai R Square yang artinya variabel X mempengaruhi Variabel Y sebesar $55,9\%$.

Kata kunci: Fasilitas *Charger*, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyollali.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2368>

*Correspondence: Asriyani Wahyu

Lestari

Email:

asriyaniwahyulestari51@gmail.com

Received: 04-04-2024

Accepted: 15-04-2024

Published: 30-04-2024



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: *Adi Soemarmo Boyolali International Airport is an airport serving flights located in Ngemplak in Boyolali Regency, Central Java. Adi Soemarmo Airport is an airport managed by PT Angkasa Pura I. The level of passenger satisfaction can be assessed from good, safe, and comfortable charger facilities. Charger facilities are able to provide satisfaction to passengers by improving charger facilities that are not yet appropriate. The purpose of this study was to determine whether the charger facility affects passenger satisfaction, and how much the charger facility affects passenger satisfaction at Adi Semarmo Boyolali International Airport. This research uses quantitative methods. This research was conducted at Adi Soemarmo Boyolali International Airport where passengers at Adi Soemarmo Boyolali Airport became the object of this research. The data source used in this study was obtained from the results of distributing questionnaires to respondents of Adi Soemarmo Boyolali International Airport passengers. The number of samples in this study were 100 respondents determined by the Slovin formula. The data analysis technique uses Simple Linear Regression Analysis, T test, and Determination coefficient test (R²). The results of the study were concluded to answer the formulation of the problem, that: 1. the variable Charger Facility (X) has an effect on passenger satisfaction (Y) as evidenced by the value of T count on the variable Charger Facility (X) so, $> t$ table, namely $11.156 > 1.660$ with a significant value < 0.1 , namely 0.007 ; 2. Charger Facility (X) affects Passenger Satisfaction (Y) by 0.748 known from the R Square value, which means that variable X affects variable Y by 55.9% .*

Keywords: *Charger Facilities, Passenger Satisfaction, Adi Soemarmo Boyollali International Airport.*

Pendahuluan

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo adalah Bandar Udara yang terletak di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Bandar udara ini dinamai sesuai dengan nama Adi Soemarmo, seorang pahlawan nasional Indonesia. Bandar Udara Adi Soemarmo adalah salah satu Bandar Udara terpenting di Jawa Tengah dan digunakan untuk penerbangan domestik maupun internasional. Fungsi utamanya yaitu untuk melayani penumpang yang ingin bepergian dari Solo ke Jakarta, Halim Perdana Kusuma, Pontianak, dan Denpasar.

Bandar Udara merupakan gerbang kegiatan ekonomi nasional maupun internasional dalam setiap pergerakan pesawat yang datang dan pergi (Afitasari, 2023; Ardiansyah, 2022; Firmansyah, 2018; Emmywati, 2016; Agus, 2014). Selain itu fungsi bandar udara sebagai tempat perhentian, pemberangkatan, atau persinggahan pesawat udara (Ningtyas, 2021; Rhosyada, 2021; Kotler, 2021; Fatmaasih, 2021; Nazlia, 2017). Di dalam bandar udara terdapat berbagai macam rangkaian kegiatan dan merupakan sarana bagi jasa pelayanan angkutan udara maupun pelayanan penumpang dan barang untuk menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan (Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan).

Transportasi Udara saat ini sangat dibutuhkan untuk menunjang berbagai kegiatan, seperti pengangkutan penumpang atau sebagai penghubung antar pulau di Indonesia (Rahmadiansyah, 2022; Mahendra, 2021; Sudirman & Parameswari, 2019; Setyo, 2017; Sunyoto, 2015). Perkembangan transportasi udara tidak hanya terpaku kepada pelayanan dan pengembangan transportasi, tetapi juga berupa peningkatan fasilitas kenyamanan para penumpang (Wicaksono, 2019; Tjiptono & Chandra, 2016). Setiap bandar udara yang diusahakan atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam penyelenggaraan wajib menyediakan fasilitas diantaranya adalah fasilitas disisi darat (Jain, 2024; Sahu, 2024; H. Wang, 2024; W. Wang, 2024; Yan, 2024).

Penyediaan fasilitas-fasilitas sisi darat diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi para penumpang (Ambuskar, 2024; Gulzar, 2024; Park, 2024; Takagi, 2024; Zhou, 2024). Dari beberapa fasilitas yang disediakan yang menjadi perhatian peneliti di bandar udara Internasional Adi Soemarmo yaitu mengenai fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara, karena yang menjadi tujuan langsung dan tempat berkumpulnya pengguna jasa penerbangan yaitu ruang tunggu. Maka untuk memenuhi kebutuhan penumpang selama menunggu penerbangan, maka fasilitas ruang tunggu juga terdapat fasilitas-fasilitas seperti Tempat duduk, *free wifi*, toilet, ruang ibadah dan lainnya. Dari beberapa fasilitas tersebut yang menjadi perhatian peneliti pada saat ojt bulan Agustus-September 2023 yaitu penempatan fasilitas umum berupa tempat pengisi daya/*charger handphone* di ruang tunggu yang tidak dipasang di tempat strategis dan hanya dipasang di sebelah *smoking area* menyebabkan banyak penumpang yang tidak mengetahui dan mengalami kesusahan dalam mencari dan menemukan letak dari fasilitas pengisi

daya/*charger* tersebut dikarenakan kurangnya tanda petunjuk tempat pengisi daya/*charger* tersebut dan juga tidak terdapat fasilitas *charger* yang kompatibel dengan berbagai jenis perangkat seperti kabel-kabel *charger* yang dapat digunakan oleh pengguna dengan berbagai macam perangkat.

Fasilitas *charger* untuk saat sekarang sudah menjadi kebutuhan pokok setiap orang sehingga setiap fasilitas-fasilitas umum sudah semestinya disediakan fasilitas *charger* sebagai pengisi daya. Begitu mendasarnya kebutuhan orang terhadap fasilitas *charger* sehingga ketika suatu tempat terutama tempat-tempat umum seperti Banda Udara tidak dilengkapi dengan fasilitas *charger* atau penempatannya kurang strategis mudah diketahui oleh penumpang atau fungsinya mengalami penurunan maka akan berdampak pada kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan bagi perusahaan penyedia jasa. Pengalaman menggunakan produk juga dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dan sikap mereka selanjutnya. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas di bandar udara dapat mencerminkan komitmen terhadap praktik berkelanjutan dan dampaknya pada persepsi penumpang. Kepuasan penumpang juga dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan pangsa pasar dan mendatangkan peluang bisnis baru. Penyediaan fasilitas *charger* terutama di ruang tunggu harus terus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga fasilitas tersebut dapat memenuhi kebutuhan penumpang dengan lebih baik.

Metode

Penelitian ini digunakan dengan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali yang dimana penumpang pada Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali menjadi objek dalam penelitian ini. Untuk sumber data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji T, dan Uji koefisien Determinasi (R^2).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa fasilitas *charger* di ruang tunggu cukup berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 1. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	90.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	3.491	1.259		2.772	.007	1.400	5.582
TOTAL_X	.404	.036	.748	11.156	.000	.343	.464

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk fasilitas *charger* adalah 11,156. Sedangkan t tabel dengan tingkat kepercayaan 90% responden 100 yaitu 1,660. Jadi, t hitung > t tabel yaitu 11,156 > 1,660 dengan nilai signifikan < 0,1 yaitu 0,007 < 0,1 menyatakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga, fasilitas *charger* di ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.559	.555	1.058

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Nilai korelasi (R) sebesar 0,748 membuktikan adanya hubungan yang sangat kuat antara fasilitas *charger* di ruang tunggu dengan kepuasan penumpang. Sehingga, dengan adanya nilai korelasi tersebut dikatakan hubungan antara variabel fasilitas *charger* di ruang tunggu dan kepuasan penumpang itu positif.

Nilai koefisien determinasi atau (R Square) adalah sebesar 55,9% peran variabel fasilitas *charger* di ruang tunggu dalam mempengaruhi kepuasan penumpang. Sementara, 44,1% yang merupakan sisanya yaitu dipengaruhi oleh variabel maupun faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

A. Pengaruh antara Fasilitas *Charger* di Ruang Tunggu terhadap kepuasan Penumpang Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali

Dalam pengujian uji T untuk menjawab dugaan sementara yaitu diperoleh H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga, fasilitas *charger* di ruang tunggu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Adi Internasional Soemarmo Boyolali. Fakta yang di lapangan bahwa hampir seluruh penumpang membawa dan menggunakan Gadget ataupun Laptop pada saat sedang menunggu untuk *boarding* di ruang tunggu, serta tempat yang praktis dan rapi untuk menyimpan perangkat pada lokasi fasilitas *charger* yang mudah diakses atau strategis.

Dalam penelitian ini, fasilitas *charger* di ruang tunggu sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Tersedianya fasilitas *charger* yang banyak, aman, nyaman, dan strategis membuat penumpang tidak khawatir apabila kehabisan daya baterai pada perangkat yang dimilikinya. Sehingga, penumpang dapat *charging* perangkat tersebut sembari menunggu untuk *boarding* di ruang tunggu. Jadi hal ini memperlihatkan bahwa penerapannya di lapangan dengan adanya fasilitas *charger* di ruang tunggu sangat berpengaruh secara signifikan.

Meninjau lebih dalam yaitu dapat di lihat dari item setiap pernyataan. Total nilai item tertinggi yang didapatkan dari jawaban responden variabel fasilitas *charger* yaitu "Menyediakan tempat yang praktis dan rapi untuk menyimpan perangkat dan barang penumpang" dan tertinggi kedua "Penumpang puas atas kelengkapan fasilitas *charger* dalam kebutuhan pelanggan". Hal ini dikarenakan desain eksterior yang baik, kondisi fasilitas yang aman, dan kelengkapan fasilitas yang sangat memadai. Adanya penelitian terdahulu yang menjadi pendukung (Sudirman Hi Umar & Fahmi Parameswari, 2019) bahwa fasilitas *free wifi* dan *charging station* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang. Secara intelektual jika tidak ada tempat yang praktis dan rapi pada penyimpanan *charger*, tentu penumpang tidak akan merasa nyaman. Jadi, sesuai dengan fakta yang ada bahwa banyak orang menginginkan sesuatu yang praktis, aman, rapi dan strategis. Di sisi lain, berkaitan dengan penumpang yang sedang menunggu untuk *boarding* di ruang tunggu biasanya selalu menggunakan perangkat (Gadget & Laptop) jadi dengan adanya fasilitas *charger* di ruang tunggu Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali tentu terasa sangat terbantu.

B. Besar Pengaruh Fasilitas *Charger* di Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali

Fasilitas *charger* di ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang sangat berpengaruh, dengan output yang diperoleh dari hasil pengujian koefisien determinasi sebesar 55,9%. Sementara hubungan yang diperoleh fasilitas *charger* dengan kepuasan penumpang yaitu 0,748.

Bandar udara memiliki pelayanan terdiri dari *Pre-Flight*, *In-Flight*, dan *Post-Flight*. Sedangkan fasilitas *charger* di ruang tunggu termasuk pada pelayanan *Pre-Flight*. Sebelum *boarding* atau sebelum keberangkatan pelayanan tersebut dinamakan *Pre-Flight*. Nilai 44,1% yang tidak berpengaruh tersebut berasal dari variabel-variabel yang tidak ada dalam penelitian ini seperti, fasilitas lainnya yang berada di *Pre-Flight*. Selain itu, disebabkan karena rendahnya jawaban responden pada item penelitian yaitu "Saya harus merekomendasikan ketersediaan fasilitas yang diberikan tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya" dan "Saya memiliki minat untuk berkunjung kembali karena fasilitas *charger* yang digunakan sangat bagus". Item tersebut dipicu karena beberapa hal

seperti pada faktanya bahwa seorang penumpang tidak akan kembali menggunakan jasa transportasi udara dikarenakan hanya alasan fasilitas *charger* di ruang tunggu yang aman, bagus dan rapi. Selain itu, jarang halnya bahwa seorang penumpang menyarankan untuk menggunakan fasilitas *charger* di ruang tunggu Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, kecuali teman ataupun keluarga si penumpang tersebut memang sedang membutuhkan daya baterai pada perangkatnya pada saat di ruang tunggu bandar udara ketika sedang menunggu untuk *boarding*.

Simpulan

Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu fasilitas *charger* di ruang tunggu cukup berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali yang dibuktikan dengan hasil uji T yaitu nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $11,156 > 1,660$ dan nilai signifikan $< 0,1$ yaitu $0.007 < 0,1$ sehingga, H_0 ditolak dan H_a diterima. Fasilitas *charger* di ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sebesar 55,9% sementara 44,1% sisanya yaitu dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil pengujian koefisien determinasi.

Daftar Pustaka

- Afitasari, E. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Manajemen*, 3(1), 9–19.
- Agus, H. D. (2014). *Manajemen Keuangan*. Ekonosia.
- Ambuskar, M. M. (2024). Electric Vehicle Charging Interruptions. *SAE Technical Papers*. <https://doi.org/10.4271/2024-26-0137>
- Ardiansyah, I. (2022). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Kalimantan Berau*.
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Manajemen*, 1(3), 184–191.
- Firmansyah, A. (2018). *Pengantar Manajemen* (1st ed.). Deepublish.
- Fudiawali Ningtyas, A. (2021). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang*.
- Gulzar, Y. (2024). Revolutionizing mobility: a comprehensive review of electric vehicles charging stations in India. *Frontiers in Sustainable Cities*, 6. <https://doi.org/10.3389/frsc.2024.1346731>
- Inkha Rhosyada, V. (2021). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Banyuwangi*.
- Jain, A. (2024). Operating modes of grid integrated PV-solar based electric vehicle charging system- a comprehensive review. *E-Prime - Advances in Electrical Engineering, Electronics and Energy*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.prime.2024.100519>
- Kotler. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (A. Pramesta (Ed.)). Publisher.

- Mei Fatmaasih, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Raden Inten Ii Lampung.*
- Nazlia. (2017). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan.*
- Noval Izza Mahendra, A. (2021). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap.*
- Park, H. (2024). An exact algorithm for maximum electric vehicle flow coverage problem with heterogeneous chargers, nonlinear charging time and route deviations. *European Journal of Operational Research*, 315(3), 926–951. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2023.12.019>
- Rahmadiansyah, N. (2022). Pengaruh Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3650–3659.
- Sahu, H. (2024). IoT Based Smart Parking Ecosystem with Connected Wireless Induction Chargers. *SAE Technical Papers*. <https://doi.org/10.4271/2024-26-0129>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks." *Jurnal Performa*, 1(6), 755–764.
- Sudirman, H., & Parameswari, F. (2019). Pengaruh Fasilitas Free Wifi Dan Charging Station Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(2), 118–126.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Center For Academic Publishing Service (Caps).
- Takagi, M. (2024). Impact of Higher Power of EV Quick Chargers on Peak Load and Analysis of Smoothing Effect of Charging Demand. *IEEJ Transactions on Power and Energy*, 144(2), 182–191. <https://doi.org/10.1541/ieejpes.144.182>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Wang, H. (2024). Electric-vehicle charging facility deployment models for dense-city residential carparks considering demand uncertainty and grid dynamics. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2024.104579>
- Wang, W. (2024). A Bilevel EV Charging Station and DC Fast Charger Planning Model for Highway Network Considering Dynamic Traffic Demand and User Equilibrium. *IEEE Transactions on Smart Grid*, 15(1), 714–728. <https://doi.org/10.1109/TSG.2023.3275013>
- Wicaksono, A. P., & others. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Di Toko Distortion Merch Malang. *Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(18), 130–139.
- Yan, Y. (2024). A mixed-integer programming-based Q-learning approach for electric bus scheduling with multiple termini and service routes. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 162. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2024.104570>
- Zhou, X. (2024). The Impact of the Parking Spot' Surroundings on Charging Decision: A Data-Driven Approach. *KSCE Journal of Civil Engineering*. <https://doi.org/10.1007/s12205-024-0960-4>