



## PENGARUH PENAMBAHAN KAPASITAS RUANG TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Muhammad Iman<sup>1</sup>, Ika Fathin Resti Martanti<sup>2</sup>

Prodi D IV MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta

180709323@students.sttkd.ac.id, ika.fathin@sttkd.ac.id

### Abstrack

*The addition of the capacity of the domestic departure terminal room greatly affects passengers in terms of the quality of services provided by the airport, which can be assessed by passengers, in terms of meeting the needs of passengers. Passengers will feel satisfied if their needs and desires have been met. The purpose of this study is 1) To determine the effect of increasing the capacity of the domestic departure terminal space on the quality of public services at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar. 2) To find out how big the effect of increasing the capacity of the domestic departure terminal space on the quality of public services at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar.*

*This study employed a quantitative research method. The research approach used was inferential statistics. The instrument used in this study was a questionnaire. The number of samples was taken using the Slovin technique. The number of research respondents was as many as 100 passengers. The analysis used to answer the problem formulation was a simple linear regression analysis assisted by using the SPSS v.24.0 computer statistical application program.*

*The results of this study indicate that there is an effect of increasing the capacity of the domestic departure terminal space on the quality of public services at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar. This is evidenced by the significant value of 0.00. Besides the addition of the domestic departure terminal room capacity contributes to the quality of public services at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar by 47.5%.*

**Keywords:** *addition of terminal capacity, service quality, Makassar Sultan Hasanuddin International Airport.*

### Abstrak

Penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik sangat berpengaruh terhadap penumpang dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bandar udara dapat dinilai oleh penumpang, dalam hal memenuhi kebutuhan penumpang, penumpang akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginan sudah terpenuhi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik terhadap kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, dan (2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik terhadap kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah statistik inferensial. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik Slovin. Jumlah responden penelitian ditetapkan sebanyak 100 penumpang. Analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah adalah analisis regresi linier sederhana dengan dibantu menggunakan program aplikasi statistik computer SPSS v.24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik terhadap kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Hal tersebut dibuktikan dari nilai signifikan sebesar 0,00. Selain itu, penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebesar 47,5%.

**Kata Kunci:** penambahan kapasitas terminal, kualitas pelayanan, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

## 1. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Standar Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP .77 /VI/ 2005, tentang persyaratan teknis pengoperasian fasilitas teknik bandar udara. Pengolahan data pengembangan terminal Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar perlu diprioritaskan pada hall keberangkatan dan baggage claim area yang saat ini 2.169 m<sup>2</sup>, seharusnya 3.210 m<sup>2</sup>. Sehingga perlu dilakukan pengembangan seluas 1.041m<sup>2</sup>. Selain itu perlu juga diprioritaskan pengembangan terhadap luas baggage claim area yang saat ini 641 m<sup>2</sup>, dibutuhkan menjadi 732 m<sup>2</sup>. Adapun luas terminal domestik yang saat ini iyalah 53.043 m<sup>2</sup> yang jauh dari Kapasitas terminal ideal yang mampu menampung jumlah penumpang, Bandara Sultan Hasanuddin hanya mampu menampung 7.4 juta penumpang per tahun, sedangkan volume angkutan penumpang bandara mencapai 10,7 juta pada 2019. Melihat kondisi yang terjadi dilapangan maka diperlukan upaya atau progress proyek dalam upaya pembangunan dan penambahan dari sisi terminal keberangkatan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Oleh karena itupenulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penambahan Kapasitas Ruang Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar”**

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Terminal Penumpang

Terminal penumpang merupakan fasilitas yang sangat vital di bandar udara, terutama dalam pemrosesan penumpang yang berangkat dan yang datang Definisi terminal penumpang menurut SNI 03-7046-2004 tentang terminal Penumpang Bandar Udara adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara.

### 2.2. Terminal Keberangkatan

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP.77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, fasilitas bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Aspek yang diperhatikan dalam penilaian penambahan kapasitas terminal operasional adalah jumlah dan kondisi fasilitas tersebut.

### 2.3. Fasilitas Keberangkatan

- a) Chek In Counter
- b) Chek In Area
- c) Rambu/Marka
- d) Fasilitas Custom Imigration Quarantina
- e) Ruang Tunggu Penumpang, Tempat Duduk Dan Fasilitas Umum Toilet.

### 2.4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

### 2.5. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar mempunyai kode ICAO WAAA, kode IATA UPG dan kode WMO 97180. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dibangun pada tahun 1935 oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama Lapangan Terbang Kadieng.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau

statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2019). Penelitian ini secara khusus dilakukan pada seluruh pihak Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item pertanyaan. Degree of Freedom (df) =  $n-2$  dan taraf signifikansi yang di gunakan adalah 5%. Dari 100 populasi responden peneliti hanya mengambil 30 sampel responden. Sesuai dengan rumus yang digunakan (df= $n-2$ ) maka akan menjadi (df= $30-2$ ) yaitu 28. Taraf signifikansi 5% di dapat nilai R tabel dalam R product moment adalah sebesar 0,374.

##### **4.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (Kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat di buktikan kebenarannya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600

##### **4.3 Uji Regresi Linear Sederhana**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui persamaan pengaruh variabel X atau independen variabel Y. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 21.561, hal ini berarti jika variabel penambahan kapasitas terminal (X) dianggap nol, maka nilai variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 4.879. Koefisien Regresi penambahan kapasitas terminal (X) sebesar 0.302 menunjukkan bahwa setiap kenaikan penambahan kapasitas terminal (X) sebesar 1 satuan akan menaikkan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.302 satuan. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan arah model regresi ini adalah positif, ditunjukkan dari nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.302. Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen Bagasi Berbayar (X) terhadap variabel dependen Minat Penumpang (Y). nilai *R square* yang digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X terhadap variabel Y 0,633. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Bagasi Berbayar (X) terhadap Minat Penumpang (Y) adalah 63,3% sedangkan 36,7% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

##### **4.4 Uji T**

nilai t hitung sebesar 4.847 dengan nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ , hal ini mengartikan bahwa terdapat pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa "Ada pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar".

##### **4.5 Koefisien Determinasi**

Nilai dari koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,545, hal ini menunjukkan bahwa 54,5% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh penambahan kapasitas ruang terminal (X), dan untuk sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

##### **4.6 Pembahasan**

$H_a$  yang menyatakan bahwa, "ada pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal terhadap kualitas pelayanan". Pengujian hipotesis menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,236 menunjukkan bahwa setiap kenaikan penambahan kapasitas terminal 1 satuan akan menaikkan kualitas pelayanan di Bandar Udara internasional sultan hasanuddin makassar sebesar 0,236 satuan.  $H_a$  diterima ditunjukkan dari nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Besarnya pengaruh variabel penambahan kapasitas terminal terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan dari nilai R square sebesar 0,475 sehingga 47,5% kualitas pelayanan di Bandar Udara internasional sultan hasanuddin makassar dipengaruhi oleh penambahan kapasitas terminal, sedangkan sisanya sebesar 52,5% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan yang menjawab pertanyaan dari rumusan masalah dalam penelitian adalah:

- a) Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan maka dalam penelitian pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. terbukti dari nilai signifikan diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai konstanta sebesar 4,879, hal ini berarti jika nilai variabel penambahan kapasitas terminal (X) dianggap nol, maka variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 4,879, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penambahan ruang kapasitas terminal keberangkatan domestik di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
- b) Pengaruh penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Koefisien determinasi dengan hasil R square sebesar 0,475, artinya ketersediaan penambahan kapasitas ruang terminal keberangkatan domestik berpengaruh 47,5% terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

### 5.2 Saran

- a) Perlunya meninjau ulang aspek-aspek terminal keberangkatan mana yang dirasa harus mendapatkan perhatian khusus, seperti; check in counter, smoking area, kebersihan terminal keberangkatan, keramahan, kenyamanan, dan keamanan. Hal itu bisa dilihat dari komentar konsumen yang menggunakan fasilitas terminal keberangkatan Bandara Sultan Internasional Hasanuddin.
- b) Perluasan terminal penumpang sehingga tidak sering terjadinya penumpukan penumpang pada saat jam sibuk di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin.
- c) Perlunya penelitian lanjutan yang membahas terkait dengan korelasi variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Debiyantus, D. (2018). Analisis Upaya Pengembangan Fasilitas Bandar Udara Kelas Iii Nanga Pinoh Kabupaten Melawi Provinsi Kalimantan Barat (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Dewi, L. T. (2017). Analisis kapasitas terminal penumpang pada terminal 3 ultimate Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. SKRIPSI-2017.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Pengertian Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Diakses dari <http://hubud.dephub.go.id> 10(2)
- Fahmi, Faik. (2020). Progress Proyek Pengembangan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar Capai 55,17%. Diakses dari [https://ap1.co.id/id/13\(2\)](https://ap1.co.id/id/13(2))
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Multivariat dengan Program IBM SPSS. Ed.7, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- PermenHub 178/15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang Standard Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Pratiwi, C. R. (2017). Kebutuhan ruang terminal penumpang domestik bandar udara di Kulon Progo Yogyakarta.
- Purnama. (2019). Prioritas Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Diakses <https://www.connectedpapers.com> 5(2)
- Riyad, M. A. (2016). Analisis kapasitas terminal penumpang Bandar Udara Mutiara Sis Al â€“Jufri Palu. SKRIPSI-2016.

- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Saprilantu, G. (2016). *Konsep Perencanaan Dan Perancangan Pengembangan Terminal Penumpang Bandara Internasional Radin Inten Ii Lampung*.
- Standar Nasional Indonesia. (2004). *Terminal Penumpang Bandar Udara*. SNI 03-7046-2004.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Metode statistika*. Bandung
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (1999). *Standar Penambahan kapasitas terminal Operasional Bandar Udara nomor SKEP.284/X/1999*
- Surat keputusan direktorat jendral perhubungan udara. *Tentang persyaratan teknis pengoprasian fasilitas teknik Bandar udara nomor SKEP.77/VI/2005*
- Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (1999). *Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara nomor SKEP.347/XII/1999*
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2014). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.