

## Optimalisasi Fasilitas Self Check-in counter, Ruang Tunggu Keberangkatan dan Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Layanan Penumpang Di Bandar Udara Adi Soemarmo – Surakarta

Dwi Lisa Ananda<sup>1</sup>, Sukahir<sup>2</sup>, Dwi Candra Yuniar<sup>3</sup>, Herlina Febiyanti<sup>4</sup>

<sup>1</sup>) Politeknik Penerbangan Palembang, email : [lisa.mbu3@poltekbangplg.ac.id](mailto:lisa.mbu3@poltekbangplg.ac.id)

<sup>2</sup>) Politeknik Penerbangan Palembang, Email: [sukahir@poltekbangplg.ac.id](mailto:sukahir@poltekbangplg.ac.id)

<sup>2</sup>) Politeknik Penerbangan Palembang, Email: [candra@poltekbangplg.ac.id](mailto:candra@poltekbangplg.ac.id)

<sup>2</sup>) Politeknik Penerbangan Palembang, Email: [febiyanti@poltekbangplg.ac.id](mailto:febiyanti@poltekbangplg.ac.id)

*Corresponding author:* Dwi Lisa Ananda<sup>1</sup>

### **Abstract :**

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji dan mensintesis studi literature review terkait kualitas pelayanan penumpang dan melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bandara melalui fasilitas self check- in counter, ruang tunggu keberangkatan dan pelayanan bagasi di Bandar Udara Adi Soemarmo – Surakarta. Penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka dengan mencari referensi terkait variabel terkait yang bersumber dari metode penelitian kepustakaan, media online, google scholar dan mendeley. Hasil dari penelitian ini adalah seberapa besar kualitas pelayanan melalui fasilitas bandara yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di bandar udara. Artikel ini mereview faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Layanan Penumpang, yaitu Self Check-in Counter, Ruang Tunggu Keberangkatan dan Pelayanan Bagasi , suatu studi literatur akuntansi perpajakan. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel literature review ini adalah: 1) Self Check-in Counter berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang; 2) Ruang Tunggu Keberangkatan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang; dan 3) Pelayanan Bagasi berpengaruh terhadap Kepuasan layanan penumpang.

**Keyword:** *Kepuasan layanan penumpang, Self Check-in Counter, Ruang Tunggu Keberangkatan dan Pelayanan Bagasi*



## LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandara atau bandar udara adalah fasilitas untuk pesawat terbang dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara adalah suatu wilayah daratan dan/atau perairan dengan batas-batas yang telah ditentukan, yang digunakan sebagai tempat pendaratan, lepas landas, naiknya penumpang, bongkar muat barang, serta tempat angkutan intra dan antar moda dan dilengkapi dengan kontrol lalu lintas udara dan perangkat keselamatan serta fasilitas dasar dan layanan pendukung lainnya. Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta, yang terletak di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, merupakan salah satu bandara penting di Indonesia, melayani wilayah Solo dan sekitarnya. Sebagai gerbang utama bagi wisatawan domestik dan internasional, peran bandara ini sangat krusial dalam mendukung pertumbuhan pariwisata dan ekonomi regional. Dalam beberapa tahun terakhir, peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan Bandara Adi Soemarmo telah mengalami pertumbuhan signifikan. Peningkatan ini sejalan dengan perkembangan industri pariwisata dan mobilitas ekonomi di wilayah Surakarta.

Namun, dengan meningkatnya volume penumpang, tantangan dalam pengelolaan operasional bandara, khususnya dalam kepuasan layanan penumpang, juga semakin kompleks. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Ketika sebuah layanan memberikan pelayanan yang baik, kemungkinan akan memenangkan hati konsumen dan pada akhirnya mempengaruhi penjualan dan kepercayaan pengguna jasa. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan bandar udara, sehingga citra bandar udara baik di mata pengguna jasa. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan yang dapat diukur dari fasilitas Self check – in counter, Ruang Tunggu Keberangkatan, dan Pelayanan Bagasi. Artikel yang relevan diperlukan untuk memperkuat teori yang diteliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Self Check-in Counter, Ruang Tunggu



Keberangkatan, dan Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Layanan Penumpang, suatu studi literature review dalam bidang auditing.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah Self Check-in Counter berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang?
2. Apakah Ruang Tunggu Keberangkatan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang?
3. Apakah Pelayanan Bagasi berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang?

## KAJIAN TEORI

### **Kepuasan Layanan Penumpang**

Kepuasan Layanan Penumpang adalah kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang konsumen terima. (Tomy Andrianto, 2013).

Kepuasan Layanan Penumpang adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Mauren Takaselumang, 2022).

Kepuasan Layanan Penumpang adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha (Darus, 2009).

Kepuasan Layanan Penumpang ini sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Tomy Andrianto, 2013), (Mauren Takaselumang, 2022), (Darus, 2009).



## Self Check-in Counter

Self Check-in Counter adalah suatu fasilitas atau tempat yang berfungsi untuk menyelesaikan berbagai prosedur dan persyaratan keamanan dan pelayanan yang menggunakan suatu mesin. (Muhammad Irfan Ardiansyah, 2017).

Self Check-in Counter sebagai salah satu inovasi baru yang dapat mempermudah dan mempersingkat pengguna jasa dalam melakukan beberapa prosedur penerbangan. (Nining Rika Anggel, 2023).

Self Check-in Counter sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah . (Muhammad Irfan Ardiansyah, 2017), (Nining Rika Anggel, 2023).

## Ruang Tunggu Keberangkatan

Ruang Tunggu Keberangkatan adalah fasilitas yang ada di terminal yang memiliki fungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu keberangkatan pesawat (Awan, 2022) .

Ruang Tunggu Keberangkatan adalah pintu masuk atau wadah bagi para pendatang maupun pengunjung, serta merupakan titik pertemuan antar pendatang maupun pengunjung entah itu dari pengunjung yang akan menginap maupun antara pengunjung yang tidak menginap. (Rumekso, 2022).

Ruang Tunggu Keberangkatan adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menunggu sebelum memasuki pesawat sebagai tempat menunggu, para penumpang diberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan. (Subiyantoro 1, 2022).

Ruang Tunggu Keberangkatan sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Awan, 2022), (Rumekso, 2022) dan (Subiyantoro 1, 2022).

## Pelayanan Bagasi

Pelayanan Bagasi merupakan suatu layanan menangani bagasi di baggage sorting area dan menyiapkan pengiriman atau pengantaran ke dalam pesawat. (Yuliana, 2014)



Pelayanan Bagasi adalah suatu proses menangani bagasi penumpang di bandara keberangkatan asal, yaitu mulai dari baggage labelling pada saat penumpang melakukan proses check in, kemudian memuat bagasi ke kontainer atau gerobak bagasi. (Putra, 2022).

Pelayanan Bagasi sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah (Yuliana, 2014) dan (Putra, 2022)

**Tabel 1**

**Penelitian terdahulu yang relevan**

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Vanessa Hanoek Awan (2022)	Terdapat pengaruh dari Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.	Ruang Tunggu Keberangkatan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang.	-
2	Eka Prayudhista 1 & Ika Aminatuzzuhro 2 (2022)	Terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang yang melakukan check-in di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.	Self Check-in Counter berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang	-



3	Evelyna Vindasari Yonathan 1 Kifni Yudianto 2 (2022)	Adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (variabel Y) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.	Self Check-in Counter berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang	-
4	Ary Subiyantoro, Sri Wahyuning, Ode Sarni Sri Lestari (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan konsumen atau penumpang Bandar Udara Matahora Wakatobi.	Ruang Tunggu Keberangkatan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang	-
5	Ok Yoga Syah Putra, Sarinah Sihombing, Chaidir Tasran (2022)	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan	-	Fasilitas digital berpengaruh terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan

		penumpang Internasional.		
6	Hartatik Rukmawati, Raden Fatchul Hilal (2024)	Hasil penelitian menjelaskan bahwa fasilitas ruang tunggu keberangkatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Ruang Tunggu Keberangkatan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang	-

## METODE PENULISAN

Penulisan artikel ini bertujuan untuk mereview dan mensintesis literatur-literatur yang tersedia terkait dengan kualitas pelayanan yang hasilnya dapat memberikan kontribusi berdampak pada kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penulisan artikel ini menelaah beberapa literatur berdasarkan buku, jurnal penelitian dan sumber informasi dari media massa, laman website serta media elektronik yang relevan untuk mengetahui factor meningkatnya kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang ada di bandara seperti : self check-in counter, ruang tunggu dan pelayanan bagasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dan kajian Pustaka (*library research*).

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama

untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

## PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif. Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review ini* dalam konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah:

### 1. Pengaruh Self Check-in Counter terhadap Kepuasan Layanan Penumpang

Self check – in counter berpengaruh terhadap kepuasan layanan penumpang dimana self check-in dapat memudahkan penumpang dalam melakukan check-in, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka karena penumpang dapat melakukan check -in dan mencetak boarding pass sendiri dan dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi proses check-in. Proses self check-in dapat mengurangi waktu tunggu penumpang di bandara, sehingga mereka dapat lebih cepat menyelesaikan proses check-in dan menuju ke gate pesawat, dapat memberikan kemudahan bagi penumpang untuk melakukan check-in secara mandiri, tanpa perlu menunggu di antrian. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang karena mereka dapat menggunakan waktu lebih efektif.

### 2. Pengaruh Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Layanan Penumpang

Ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan layanan penumpang Dimana fasilitas di ruang tunggu harus sediakan selengkap mungkin dan nyaman sehingga penumpang akan betah untuk menunggu jadwal keberangkatannya di ruang tunggu. Fasilitas ruang tunggu berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan penumpang di bandara karena berbagai alasan yang berkaitan dengan kenyamanan fisik, kepuasan, fasilitas hiburan, fasilitas tambahan seperti ruang ibadah, ruang merokok, area bermain anak, dan ruang laktasi memberikan layanan tambahan yang memenuhi berbagai kebutuhan khusus penumpang, meningkatkan kepuasan mereka. dan pengalaman keseluruhan penumpang. Dengan fasilitas



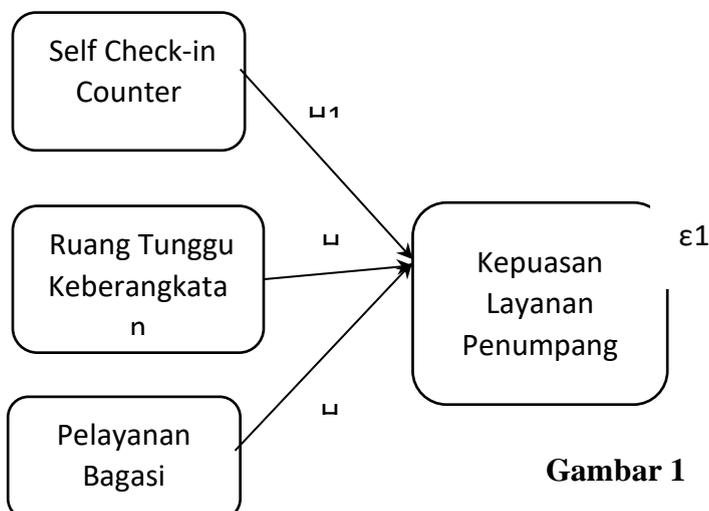
ruang tunggu yang baik, bandara dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas, membuat penumpang merasa dihargai dan nyaman selama mereka menunggu penerbangan mereka.

### 3. Pengaruh Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Layanan Penumpang

Pelayanan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan layanan penumpang dimana salah satu upaya dalam memenuhi kepuasan penumpang adalah pelayanan dalam penanganan bagasi. Penanganan bagasi memiliki peran penting dalam suatu bisnis penerbangan, karena departemen ini bertanggung jawab atas bagasi semua penumpang. Apabila yang diterima meningkat atau sesuai dengan harapan penumpang maka penumpang akan merasa puas dan penumpang tersebut dapat memiliki minat berkunjung kembali serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Proses penanganan bagasi dibuat secara sistematis dengan sebutan Baggage Handling System (BHS). BHS merupakan sistem keamanan bagasi yang menggunakan teknologi otomatisasi. Dengan diterapkannya BHS dapat menunjang efisiensi, efektivitas dan keselamatan penerbangan dalam kegiatan operasional bandar udara.

#### Kerangka Konseptual

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



Gambar 1



## Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, Self Check-in Counter, Ruang Tunggu Keberangkatan, dan Pelayanan Bagasi berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang mempengaruhi Kepuasan Layanan Penumpang, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

a) Fasilitas Digital : Ok Yoga Syahputra , Sarinah Sihombing, Chaidir Tasran (2020)

## KESIMPULAN

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

1. self check-in counter berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang.
2. Ruang Tunggu Keberangkatan berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang.
3. Pelayanan Bagasi berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Penumpang.

## SARAN

Berdasarkan Kesimpulan diatas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan layanan penumpang, selain dari self check-in counter, Ruang Tunggu Keberangkatan, dan Pelayanan Bagasi pada semua tipe dan level organisasi atau perusahaan, oleh karena itu masih diperlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan layanan penumpang selain yang variabel yang diteliti pada artikel ini. Faktor lain tersebut seperti information, assurance, and security.



## Bibliography

Awan, F. H. (2022). *PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL EI TARI KUPANG*. yogyakarta.

Darus, M. D. (2009). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU*.

Mauren Takaselumang, J. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong*. papua.

Muhammad Irfan Ardiansyah, E. A. (2017). *Perbandingan Kinerja Pelayanan Self Check-In*. surabaya.

Nining Rika Anggel, W. J. (2023). *Analisis Kepuasan Penggunaan Mesin Self Check-In Di Bandar Udara Internasional yogyakarta*. yogyakarta.

Putra, W. A. (2022). *ANALISIS PENANGANAN UNIT LOST AND FOUND DALAM KASUS DAMAGE*.

Rumekso. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS*.

Subiyantoro 1, A. (2022). *PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERMINAL*.

Tomy Andrianto, S. M. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Bandung .

Yuliana, D. (2014). *ANALISIS PERSEPSI PETUGAS OPERASIONAL DALAM PELAKSANAAN*.

