

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Singkat Bandar Udara Juanda

Bandar Udara Juanda Surabaya yang terletak di daerah Sidoarjo, Jawa Timur adalah suatu penopang penerbang domestik maupun internasional. Bandar Udara Juanda Surabaya adalah merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bernaung di bawah Departemen Perhubungan R.I. (Republik Indonesia). Dengan tujuan untuk membangun perekonomian dan penyediaan fasilitas penerbangan dalam memperlancar perhubungan udara.

Bandar Udara Juanda Surabaya dibangun pada tahun 1959 dan selesai pada tahun 1961. Dimana pada mulanya Bandar Udara Juanda Surabaya merupakan pangkalan operasi udara TNI Angkatan Laut Republik Indonesia. Dengan landasan yang membujur dari sudut 0100 dan 2800 sesuai dengan arah mata angin.

Bandar Udara Juanda Surabaya yang dalam perkembangan beralih fungsi yang sebelumnya merupakan fasilitas operasi penerbangan militer Angkatan Laut Republik Indonesia, selanjutnya menjadi fasilitas Bandar Udara guna melayani penerbangan-penerbangan secara domestik atau sipil walaupun dalam pengelolaannya masih dipegang oleh Angkatan Laut Republik Indonesia.

Pada tahun 1982, Bandar Udara Juanda Surabaya pengelolaannya diserahkan kepada Departemen Perhubungan Republik Indonesia dan pada tahun 1984 Bandar Udara Juanda Surabaya dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) di bawah naungan Direktorat

Jenderal Perhubungan Udara.

Pada waktu tersebut Bandar Udara Juanda Surabaya yang hanya melayani penerbangan domestik guna memperluas pelayanan penerbangan sehingga pada tanggal 24 Desember 1990, Bandar Udara Juanda Surabaya diresmikan sebagai Bandar Udara yang melayani penerbangan internasional oleh Menteri Perhubungan pada masa itu adalah Ir. Azwar Anas. Dengan demikian Bandar Udara Juanda Surabaya telah melayani penerbangan domestik maupun internasional tanpa melalui Jakarta maupun Bali seperti sebelumnya.

Pada tanggal 15 November 2006 Bandar Udara Juanda yang baru telah diresmikan oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono. Bandara yang baru ini memiliki 11 airbridge atau garbarata. Bandara ini memiliki 3 lantai serta memiliki luas 51.500 m<sup>2</sup>, atau sekitar 2 kali lipat dibanding dengan terminal lama yang memiliki luas hanya 28.088 m<sup>2</sup>. Bandara baru ini juga dilengkapi dengan fasilitas lahan parkir seluas 28.900 m<sup>2</sup> yang mampu menampung lebih dari 3000 kendaraan. Bandara ini diperkirakan mampu 6-8 juta penumpang per tahun dan 120.000 ton kargo/tahun.

#### **4.1.2 Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura I (Persero)**

Pada tahun 1965, melalui Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 1965, Perusahaan Negara (PT) Angkasa Pura dibentuk dimana sebelumnya pada tahun 1962 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1962 berdiri dengan nama PN. Angkasa “Kemayoran”, dengan tugas pokok mengurus dan mengusahakan bandar udara Kemayoran. Selain itu juga dapat mengusahakan bandar udara di daerah-daerah sebagai cabang.

Tahun 1985 merupakan titik awal dibentuknya Perum Angkasa Pura I dan Perum Angkasa Pura II, serta disusul dengan ditutupnya kegiatan operasi di Bandar Udara Kemayoran, sementara Perum Angkasa Pura I bertugas mengelola beberapa bandar udara di daerah, dengan kantor pusat tetap di Jakarta (eks Bandar Udara Kemayoran). Pada tahun itu pula telah diselesaikan pembangunan Bandar Udara Soekarno Hatta yang masuk pada Perum Angkasa Pura II.

Pemerintah Indonesia selanjutnya mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 1985 sebagai langkah penyesuaian atas Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 1974 terhadap perkembangan terakhir pada waktu itu. Isinya dimaksudkan untuk mengatur kembali tentang Perum Angkasa Pura. Adapun realisasi pengesahan manajemen ditandai dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1986, terjadi perubahan nama perusahaan dari Perum Angkasa Pura menjadi Perum Angkasa Pura I.

Sesuai Peraturan Pemerintah No. 05 Tahun 1992 Perum Angkasa Pura I berubah menjadi PT. Angkasa Pura I (Persero). Akta pendirian perusahaan ditandatangani pada tanggal 2 Januari 1993, maka PT. Angkasa Pura I (Persero) resmi berdiri. Kebijakan ini dimaksudkan agar BUMN yang telah dinilai baik dan mampu untuk lebih menekankan dan berorientasi pada keuntungan.

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara dalam lingkungan Departemen Perhubungan yang dipimpin oleh direksi dengan tugas pokok bertanggung jawab kepada rapat umum pemegang saham yaitu mengusahakan dan menyelenggarakan penyediaan jasa pelayanan bandar udara.

Sampai saat ini PT. Angkasa Pura I (Persero) diberi kepercayaan oleh pemerintah untuk mengelola 13 bandar udara, yaitu:

1. Bandar Udara Ngurah Rai, Bali
2. Bandar Udara Juanda, Surabaya
3. Bandar Udara Hasanuddin, Makassar
4. Bandar Udara Sepinggan, Balikpapan
5. Bandar Udara Frans Kaisiepo, Biak
6. Bandar Udara Sam Ratulangi, Manado
7. Bandar Udara Adi Sucipto, Jogjakarta
8. Bandar Udara Adi Sumarmo, Surakarta
9. Bandar Udara Syamsudin Noor, Banjarmasin
10. Bandar Udara Pattimura, Ambon
11. Bandar Udara Eltari, Kupang
12. Bandar Udara Achmad Yani, Semarang
13. Bandar Udara Selaparang, Lombok

Terhitung tanggal 1 Januari 1993 pengelola Bandar Udara Polonia Medan tidak lagi masuk menjadi bagian PT. Angkasa Pura I (Persero) melainkan masuk menjadi PT. Angkasa Pura II (Persero) yang disahkan pada tanggal 24 Maret 1994. PT. Angkasa Pura I (Persero) selanjutnya difokuskan untuk mengelola bandar udara yang ada di wilayah timur dan tengah Indonesia.

### 4.1.3 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura I (Persero)

#### VISI

Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia.

#### MISI

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan.
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.

### 4.1.4 Tata Nilai

Tata nilai yang dimiliki oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) tertuang dalam makna singkatan “SATU”, yaitu:

#### 1. Sinergi

Cara insan Angkasa Pura Airports menghargai keragaman dan keunikan setiap elemen untuk memberi nilai tambah bagi perusahaan, pembangunan ekonomi, dan lingkungan di manapun insan Angkasa Pura Airports berada.

#### 2. Adaptif

Daya, semangat dan hasrat insan Angkasa Pura Airports yang pantang menyerah, proaktif merespon perubahan dan kaya akan inovasi.

### 3. Terpercaya

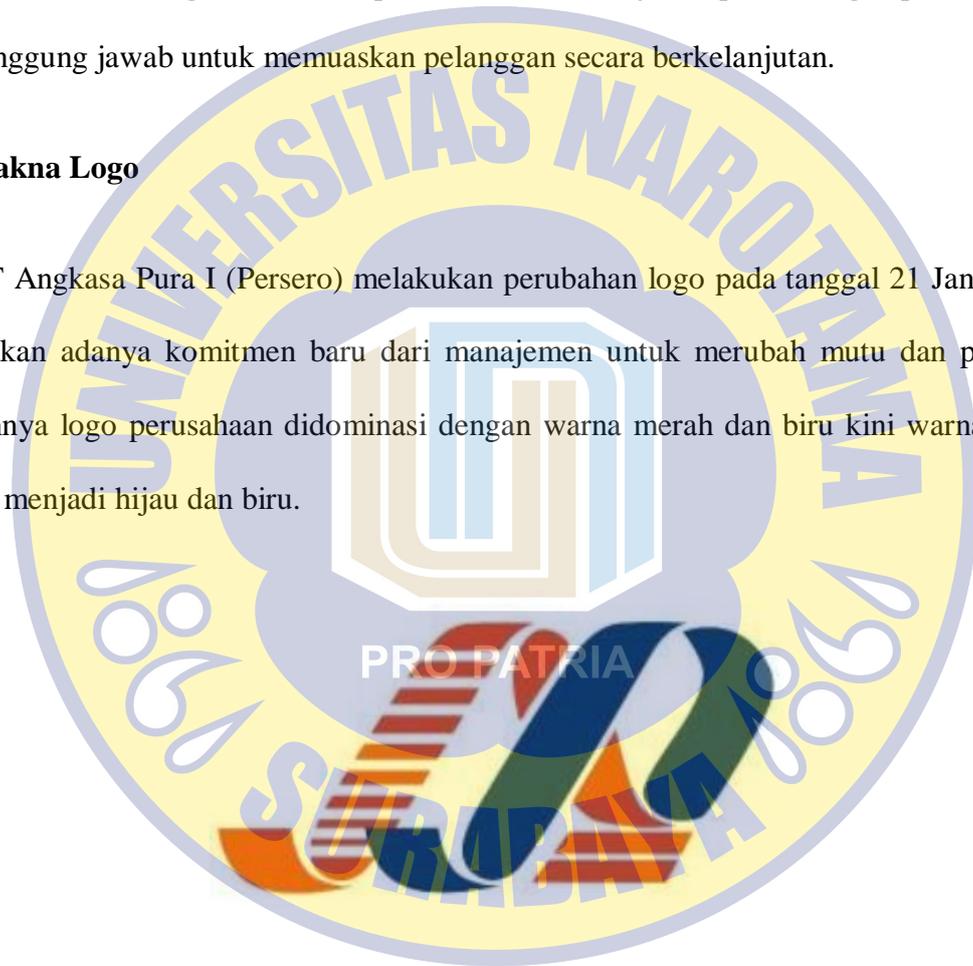
Karakter insan Angkasa Pura Airports yang senantiasa selaras antara kata dengan perbuatan, jujur dalam menjalankan tugas serta kewajiban, dan dapat diandalkan.

### 4. Unggul

Komitmen insan Angkasa Pura Airports memberikan layanan prima dengan profesional dan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan secara berkelanjutan.

#### 4.1.5 Makna Logo

PT Angkasa Pura I (Persero) melakukan perubahan logo pada tanggal 21 Januari 2014 dikarenakan adanya komitmen baru dari manajemen untuk merubah mutu dan pelayanan. Sebelumnya logo perusahaan didominasi dengan warna merah dan biru kini warna tersebut berganti menjadi hijau dan biru.



**Gambar 4.1 Logo Lama PT. Angkasa Pura I**

Perubahan tersebut berdasarkan keinginan manajemen yang bertujuan untuk menjadikan 13 bandar udara yang dikelolanya menjadi Airport City, sehingga penyebutan perusahaan BUMN ini menjadi Angkasa Pura Airports. Perubahan identitas perusahaan merupakan upaya Angkasa Pura I untuk mengembangkan citra perusahaan ke arah yang lebih baik dan membawa

hasil yang nyata bagi pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan.



**Gambar 4.2 Logo Baru PT. Angkasa Pura I**

Tulisan 'Angkasa Pura' berdampingan dengan tulisan 'Airports' untuk memperjelas bisnis yang digeluti perusahaan. Logo perusahaan tampil dengan warna yang lebih cerah dan segar yaitu warna hijau memberi makna bagi bisnis yang membumi, berakar, tumbuh, dan lestari. Sedangkan warna biru melambangkan langit dan angkasa. Kedua warna tersebut bersanding dengan simbol yang melambangkan 'give and take' yang merupakan prinsip kemuliaan pelayanan dan profesionalisme dan kebersamaan 'together stronger'. Simbol tersebut adalah 'senyuman' yang melambangkan citra pelayanan yang ramah dan manusiawi sebagai kebanggaan perusahaan. Simbol tersebut juga melambangkan 'interlocking' yang mencerminkan 'safety and security concept' yang merupakan unsur terpenting di bandar udara. Penerapan simbol dengan sudut aerodinamis mencerminkan tekad dan semangat transformasi yang diupayakan demi kemajuan perusahaan.

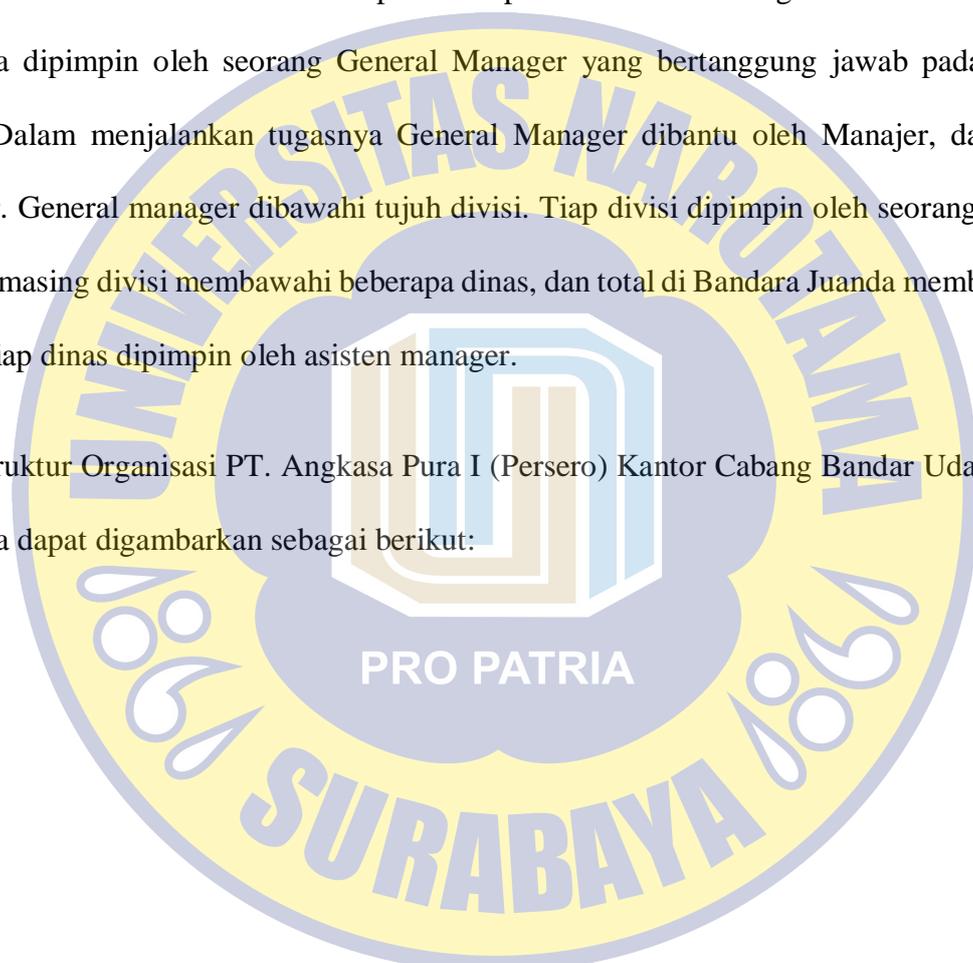
#### **4.1.6 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero)**

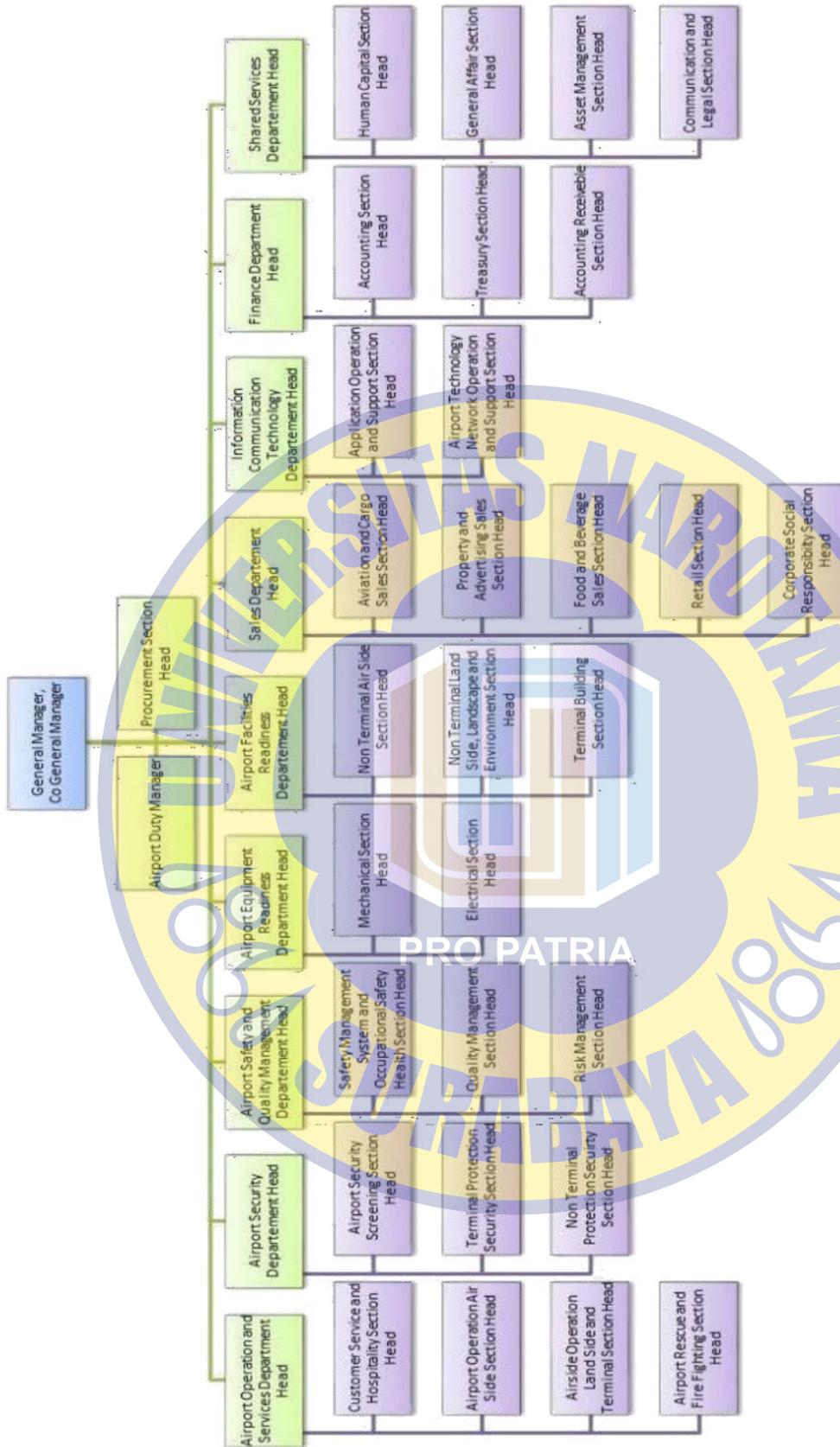
Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan fungsi yang meliputi pendelegasian wewenang, tanggung jawab dan tugas dalam suatu organisasi. Oleh karena itu dalam struktur organisasi harus mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai batas-

batas tanggung jawab dan tugas kepada setiap karyawan sehingga tercapai suatu koordinasi yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi.

PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya dalam melaksanakan kegiatannya menyusun suatu struktur organisasi sebagai dasar bagi perusahaan untuk melakukan pembagian kerja, sehingga fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien serta dapat diterapkan. Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya dipimpin oleh seorang General Manager yang bertanggung jawab pada direktur utama. Dalam menjalankan tugasnya General Manager dibantu oleh Manajer, dan asisten manager. General manager dibawahi tujuh divisi. Tiap divisi dipimpin oleh seorang manajer. Masing-masing divisi membawahi beberapa dinas, dan total di Bandara Juanda membawahi 23 dinas. Tiap dinas dipimpin oleh asisten manager.

Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 4.3 Struktur dan Jobdesk PT. Angkasa Pura I

Berikut dijelaskan deskripsi jabatan berdasarkan struktur organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya:

### 1. General Manager

Tugas General Manager adalah memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

### 2. Airport Operation Department Head

Tugas Airport Operation Department Head adalah memastikan tercapainya kinerja operasional bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Susunan organisasi dibawah Airport Operation Department Head yaitu:

#### a. Airport Services Section Head

Tugas Airport Service Section Head adalah memastikan tercapainya tingkat kinerja operasional bandar udara melalui pengelolaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan bandar udara yang efektif guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

#### b. Fire Fighting and Rescue Head Section Head

Tugas Fire Fighting and Rescue Head Section Head adalah memastikan tercapainya

target response time Pertolongan Kecelakaan Penerbangan-Pemadam Kebakaran (PKP-PK) melalui pengelolaan kegiatan Fire Fighting and Rescue, Fire Fighting Maintenance and fire fighting Performance dan standar yang efektif guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

### 3. Airport Readiness Department Head

Tugas Airport Readiness Department Head adalah memastikan tercapainya keandalan fasilitas operasional bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Keuangan (RKAP). Susunan organisasi di bawah Airports Readiness Department Head, yaitu:

#### a. Airport Facilities Readiness Section Head

Tugas Airport Facilities Readiness Section Head adalah memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yang siap pakai melalui preventif dan korektif maintenance terhadap kesiapan fasilitas guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

#### b. Airport Equipment Section Head

Tugas Airport Equipment Section Head adalah memastikan kesiapan operasional peralatan bandar udara meliputi pemeliharaan dan perbaikan seluruh peralatan bandar udara meliputi mechanical, electronical, heavy equipment, dan water technique equipment guna mendukung tercapainya keandalan fasilitas dan kinerja operasional

bandar udara berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

#### 4. Airport Security Department Head

Tugas Airport Security Department Head adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara melalui peningkatan keamanan area terminal dan sisi udara, area publik dan perimeter, screening check point guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Susunan organisasi Airport Security Department Head, yaitu:

##### a. Terminal and Airside Security Section Head

Tugas Terminal and Airside Security Section Head adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan area terminal dan sisi udara guna mendukung terciptanya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

##### b. Screening Check Point Security Section Head.

Tugas Screening Check Point Security Section Head adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan pemeriksaan atau orang dan barang guna mendukung tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

c. Public Area and Perimeter Security Section Head

Tugas Public Area and Perimeter Security Section Head adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan area publik dan perimeter guna mendukung tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

d. Terminal 2 Security Section Head

Tugas Terminal 2 Security Section Head adalah memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara melalui peningkatan keamanan area terminal dan sisi udara guna mendukung tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan sekitar bandar udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).

5. Safety Management Systems, Quality Management and Customer Services Department Head

Tugas Safety Management Systems, Quality Management and Customer Services Department Head adalah memeriksa pencapaian safety level, kesehatan lingkungan, kedatangan, dan kesehatan pelanggan melalui mitigasi risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi pada bidang safety, Quality Management, Customer Services guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Susunan organisasi Safety Management Systems, Quality Management and Customer Services Department Head, yaitu:

a. Safety Health Environment Section Head

Tugas Safety Health Environment Section Head adalah memastikan tingkat keselamatan dan kesehatan kerja yang optimal dan meminimalisir kecelakaan kerja melalui sosialisasi kepada setiap unit kerja terhadap seluruh aturan-aturan yang berlaku untuk pelaksanaan pekerjaan guna mendukung pencapaian safety level, kesehatan lingkungan, kedatangan, dan kepuasan pelanggan berdasarkan RKAP.

b. Quality Management Section Head

Tugas Quality Management Section Head adalah memastikan dilaksanakannya standar manajemen mutu dengan efektif melalui pengelolaan kegiatan manajemen mutu dan pengelolaan resiko pada setiap unit kerja guna mendukung pencapaian safety level, kesehatan lingkungan, kedatangan, dan kepuasan pelanggan berdasarkan RKAP.

c. Customer Services Section Head

Tugas Customer Services Section Head adalah memaksimalkan terselesaikannya komplain yang diterima melalui tindakan-tindakan perbaikan atas layanan pelanggan guna mendukung pencapaian safety level, kesehatan lingkungan, kedatangan, dan kepuasan pelanggan berdasarkan RKAP.

6. Sales Department Head

Tugas Sales Department Head adalah memastikan tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi melalui kegiatan pengelolaan aviation and cargo sales, property and advertising sales, food and beverage sales, retail sales yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan

berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP. Susunan organisasi Sales Department sebagai berikut:

a. Aviation and Cargo Sales Section Head

Tugas Aviation and Cargo Sales Section Head adalah memastikan tercapainya pendapatan perusahaan melalui penjualan atau peningkatan bisnis aviasi (Pelayanan jasa pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara/PJP4U), aviobridge dan counter serta unscheduled flight. Dan peningkatan pendapatan sektor kargo guna tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non-aviasi berdasarkan RKAP.

b. Property and Advertising Sales Section Head

Tugas Property and Advertising Sales Section Head adalah memastikan tercapainya pendapatan property and advertising melalui penjualan Property and Advertising guna mendukung tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi berdasarkan RKAP.

c. Food and Beverage Sales Section Head

Tugas Food and Beverage Sales Section Head adalah memastikan tercapainya pendapatan perusahaan melalui penjualan atau peningkatan bisnis makanan dan minuman guna mendukung tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi berdasarkan RKAP.

d. Retail Section Head

Tugas Retail Section Head adalah memastikan tercapainya pendapatan perusahaan melalui penjualan atau peningkatan bisnis retail guna mendukung tercapainya portofolio pendapatan aviasi dan non aviasi berdasarkan RKAP.

## 7. Finance and Information Technology Department Head

Tugas Finance and Information Technology Department Head adalah memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan dan Information Technology guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP. Susunan organisasi Finance and Information Technology Department Head adalah sebagai berikut:

### a. Accounting Section Head

Tugas Accounting Section Head adalah memastikan tercapainya laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu serta pengendalian anggaran melalui verifikasi, pencatatan dan koordinasi dengan unit kerja terkait guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian berdasarkan standar akuntansi keuangan dan standar operasional prosedur (SOP).

### b. Treasury Section Head

Tugas Treasury Section Head adalah memastikan operasi penerimaan dan pengeluaran kas atau bank, operasional pajak dan pencarian piutang dilaksanakan sesuai ketentuan melalui perencanaan, pencatatan, evaluasi, rekonsiliasi, pemantauan (monitoring) dan pelaporan guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan kehati-hatian berdasarkan pedoman kebijakan perusahaan dan perpajakan.

c. Information Technology Section Head

Tugas Information Technology Section Head adalah memastikan dilakukannya layanan Information Technology di bandara melalui kegiatan pengelolaan IT yang efektif guna mendukung terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP.

d. Corporate Social Responsibility Section Head

Tugas Corporate Social Responsibility Section Head adalah memastikan penyaluran dan kolektibilitas program kemitraan dan bina lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai dengan target RKAP dan PKBL yang diterapkan melalui survei, penyaluran, penagihan, pemantauan dan pelaporan guna mendukung tanggung jawab sosial dari perusahaan terhadap lingkungan.

8. Shared Services Department Head

Tugas Shared Services Department Head adalah memastikan tercapainya kepuasan pelanggan internal atas shared services melalui kegiatan human capital, general affair, communication and legal serta procurement yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan aero dan non-aero dan berkontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP.

a. General Affair Section Head

Tugas dari General Affair Section Head adalah memastikan terpenuhinya index kepuasan pegawai terhadap fasilitas kerja melalui kegiatan office administration, office facilities, inventory dan asset management yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas shared service berdasarkan RKAP.

b. Human Capital Section Head

Tugas dari Human Capital Section Head adalah memastikan implementasi kebijakan dan strategi bidang human capital melalui pengelolaan human capital administration dan industrial relation yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas shared service berdasarkan RKAP.

c. Communication and Legal Section Head

Tugas dari Communication and Legal Section Head adalah memastikan kelancaran komunikasi eksternal dan internal, terselenggaranya kegiatan keprotokolan dan tersedianya kepastian hukum melalui pengelolaan jalur komunikasi internal dan eksternal dan pengelolaan produk hukum yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas shared service berdasarkan RKAP.

d. Procurement Section Head

Tugas Procurement Section Head adalah memastikan pelaksanaannya pengadaan barang dan jasa melalui pengelolaan kegiatan vendor management, procurement planning, contract procurement, procurement administration yang efektif guna mendukung tercapainya tingkat kepuasan pelanggan internal atas shared service berdasarkan RKAP.

#### **4.1.7 Operasi Bidang Usaha Bandar Udara Juanda**

Bidang usaha PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah jasa kebandarudaraan (Airport services) yang terbagi atas 2 bagian besar yaitu jasa aeronautika dan jasa non-aeronautika.

## 1. Jasa Aeronautika

Jasa aeronautika adalah jasa layanan yang diberikan kepada perusahaan penerbangan dan penumpang yang terdiri dari:

- a. Aircraft Parking, jasa penempatan dan penyimpanan pesawat dalam bandar udara. Untuk itu, PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan fasilitas apron yang dapat menampung sampai dengan 31 pesawat dari berbagai jenis. Selain apron, bekerja sama dengan berbagai instansi, disediakan pula fasilitas pengisian bahan bakar, perawatan pesawat dan kebutuhan pendukung operasional perusahaan penerbangan.
- b. Passenger Processing, jasa layanan penumpang dalam bandar udara. PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memberikan fasilitas terminal penumpang yang nyaman dan dapat menampung sampai dengan 6.5 Juta penumpang per tahun. Dalam terminal penumpang tersebut diberikan fasilitas check-in, transit, boarding penumpang dan 11 buah garbarata sebagai anjungan menuju pesawat serta fasilitas pendukung lainnya.

## 2. Jasa Non-Aeronautika

Jasa non-aeronautika adalah jasa layanan pendukung kebutuhan perusahaan penerbangan dan penumpang dengan bekerja sama dengan berbagai pihak yang terdiri dari:

- a. Food and Beverages, layanan makanan dan minuman di dalam maupun di luar terminal bandar udara.
- b. Retail, layanan perbelanjaan untuk kebutuhan penumpang dimana di dalamnya termasuk duty free,

- c. Advertising, sebagai fasilitas umum yang strategis, bandar udara menyediakan ruang bagi iklan yang dapat digunakan berbagai perusahaan.
- d. Hotel, bekerja sama dengan Angkasa Pura Hotel, bandar udara menyiapkan hotel transit di dalam terminal penumpang.
- e. Property, bandar udara menyewakan ruang (space) dalam maupun di luar terminal penumpang yang dapat disewa untuk berbagai kebutuhan.
- f. Parkir Kendaraan, layanan parkir kendaraan penumpang maupun penjemput termasuk di dalamnya layanan Airport shuttle, taxi, bus dan lainnya.
- g. Cargo Service, sebuah layanan pengelolaan kargo pesawat termasuk di dalamnya pemeriksaan dan penyimpanan kargo.

#### **4.1.8 Anak Perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero)**

PT. Angkasa Pura I (Persero) mempunyai beberapa anak perusahaan di antaranya:

##### **1. Angkasa Pura Hotels**

Anak usaha Angkasa Pura Airports ini bergerak di bidang perhotelan, lounge, dan restoran. Saat ini APH mengoperasikan Ibis Budget Surabaya Airport (IBSA) di Bandara Juanda Surabaya, Ibis Budget Makassar Airport (IBMA) di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, serta Novotel Bali Airport di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.

##### **2. Angkasa Pura Logistics**

Anak usaha Angkasa Pura Airports ini bergerak dalam bidang warehousing, total baggage solution, regulated agents, distribution center, dan freight forwarding. Berdiri sejak 2012, Visi Angkasa Pura Logistic adalah menjadi perusahaan logistik terpadu dan terpercaya di Indonesia.

### 3. Angkasa Pura Property

Anak usaha Angkasa Pura Airports ini bergerak di bidang usaha pembangunan, perdagangan dan jasa khususnya real estate, pengembangan, jasa keagenan, distribusi dan bidang konstruksi serta bidang lainnya.

### 4. Angkasa Pura Support

Anak usaha Angkasa Pura Airports ini bergerak di bidang jasa, pembangunan, pengangkutan darat, perbengkelan, percetakan, dan perdagangan. Angkasa Pura Supports membidik segmen pasar yang bersifat korporat, terutama yang bersifat mendukung atau men-support kebutuhan perusahaan induk dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang maupun pengunjung bandara di Indonesia.

### 5. Angkasa Pura Retail

Anak usaha Angkasa Pura Airports ini bergerak di bidang usaha penjualan dan pemasaran, dengan usaha penjualan berbentuk duty free, duty paid, serta food & beverage, sedangkan untuk jasa pemasaran berupa komunikasi pemasaran, desain grafis, media placement & buying, dan event activation.

### 6. YAKKAP

Yakkap I merupakan yayasan di bidang sosial dan kemanusiaan yang didirikan oleh Angkasa Pura Airports untuk meningkatkan kesejahteraan peserta program tunjangan hari tua, program bantuan pemeliharaan kesehatan, dan program bantuan lainnya.

## 7. DAPENRA

Dana Pensiun Angkasa Pura I (DAPENRA) merupakan program pensiun pegawai Angkasa Pura Airports sebagai bentuk imbalan pasca kerja, sekaligus tanggung jawab sosial perusahaan kepada pegawai.

### 4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian

#### 4.2.1 Deskripsi Responden

##### 4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-Laki	61	61,0
Perempuan	39	39,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 61 orang dengan nilai persentase sebesar 61,0% sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 39 orang dengan nilai persentase sebesar 39,0%. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang Bandara Juanda Surabaya adalah laki-laki.

#### 4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden**

Usia	Frekuensi	%
Kurang dari 30 tahun	16	16,0
30 sampai 40 tahun	39	39,0
Lebih dari 40 tahun	45	45,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 45 orang dengan nilai persentase sebesar 45,0% sedangkan yang paling sedikit yaitu sebanyak 16 orang dengan nilai persentase sebesar 16,0% berusia kurang dari 30 tahun. Sedangkan responden yang berusia antara 30 sampai 40 tahun sebanyak 39 orang dengan nilai persentase sebesar 39,0%.

#### 4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kedatangan

Karakteristik responden berdasarkan tujuan kedatangan berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3 Deskripsi Tujuan Kedatangan**

Tujuan Kedatangan	Frekuensi	%
Wisata	38	38,0
Bisnis	35	35,0
Acara Keluarga	23	23,0
Lain-lain	4	4,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tujuan kedatangan yaitu mayoritas responden datang ke tempat penelitian untuk tujuan wisata, yaitu sebesar 38,0%. Responden yang datang ke tempat penelitian untuk tujuan bisnis sebanyak 35 orang, yaitu sebesar 35,0%. Responden yang datang ke tempat penelitian untuk tujuan acara keluarga sebanyak 23 orang, yaitu sebesar 23,0%. Responden yang datang ke tempat penelitian untuk tujuan lainnya sebanyak 4 orang, yaitu sebesar 4,0%.

#### 4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Keberangkat

Karakteristik responden berdasarkan tujuan keberangkat berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4 Deskripsi Tujuan Keberangkat**

Tujuan Keberangkat	Frekuensi	%
Wisata	37	37,0
Bisnis	43	43,0
Acara Keluarga	15	15,0
Lain-lain	5	5,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tujuan keberangkat yaitu mayoritas responden berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan wisata, yaitu sebesar 37,0%. Responden yang berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan bisnis sebanyak 43 orang, yaitu sebesar 43,0%. Responden yang berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan acara keluarga sebanyak 15 orang, yaitu sebesar 15,0%. Responden yang berangkat dari tempat penelitian untuk tujuan lainnya sebanyak 5 orang, yaitu sebesar 5,0%.

#### 4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskripsi variabel dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang digunakan pada variabel penelitian. Untuk mengetahui hasil rata-rata tanggapan responden digunakan interval class yang bertujuan untuk menghitung nilai atau skor jawaban yang diisi oleh responden.

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{4-1}{5} = 0,8$$

**Tabel 4.5 Interval Kelas**

No	Interval Kelas	Kategori
1	$1,00 \leq a \leq 1,60$	Sangat tidak setuju
2	$1,60 < a \leq 2,20$	Tidak setuju
3	$2,20 < a \leq 2,80$	Netral
4	$2,80 < a \leq 3,40$	Setuju
5	$3,40 < a \leq 4,00$	Sangat setuju

Berikut ini akan dijelaskan hasil jawaban responden mengenai pernyataan pada variabel kedatangan ( $X_1$ ), keberangkatan ( $X_2$ ), dan kepuasan penumpang ( $Y$ ), yaitu:

##### 4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kedatangan

Kedatangan dalam penelitian ini menggunakan 4 pernyataan. Tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel kedatangan di Bandara Juanda Surabaya adalah:

**Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kedatangan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden								Mean	Kategori
		STS		TS		S		SS			
		(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)		
1	Keamanan di lingkungan bandara	5	5,0	16	16,0	28	28,0	51	51,0	3,25	Setuju
2	Perilaku ramah petugas bandara	5	5,0	10	10,0	31	31,0	54	54,0	3,34	Setuju
3	Ketersediaan fasilitas umum	4	4,0	13	13,0	32	32,0	51	51,0	3,30	Setuju
4	Kemudahan akses transportasi	2	2,0	10	10,0	34	34,0	54	54,0	3,40	Setuju
<b>Mean Secara Keseluruhan Variabel Keberangkatan</b>										<b>3,32</b>	<b>Setuju</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Kedatangan ( $X_1$ ) adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya merasa aman dan nyaman selama berada di lingkungan sekitar Bandara Juanda saat kedatangan” dapat diketahui bahwa 5 orang atau 5,0% menjawab sangat tidak setuju, 16 orang atau 16,0% menjawab tidak setuju, 28 orang atau 28,0% menjawab setuju, dan 51 orang atau 51,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 51 orang atau 28,0% menjawab sangat setuju.
- b. Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bandara bersikap ramah dan sopan ketika saya tiba di Bandara Juanda” dapat diketahui bahwa 5 orang atau 5,0% menjawab sangat tidak setuju, 10 orang atau 10,0% menjawab tidak setuju, 31 orang atau 31,0% menjawab setuju, dan 54 orang atau 54,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 54 orang atau 31,0% menjawab sangat setuju.

- c. Jawaban responden terhadap pernyataan “Fasilitas umum di Bandara Juanda lengkap dan memadai untuk memenuhi kebutuhan saya saat tiba di bandara” dapat diketahui bahwa 4 orang atau 4,0% menjawab sangat tidak setuju, 13 orang atau 13,0% menjawab tidak setuju, 32 orang atau 32,0% menjawab setuju, dan 51 orang atau 51,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 51 orang atau 51,0% menjawab sangat setuju.
- d. Jawaban responden terhadap pernyataan “Transportasi penunjang di sekitar Bandara Juanda saat kedatangan mudah diakses dan terjangkau” dapat diketahui bahwa 2 orang atau 2,0% menjawab sangat tidak setuju, 10 orang atau 10,0% menjawab tidak setuju, 34 orang atau 34,0% menjawab setuju, dan 54 orang atau 54,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 54 orang atau 54,0% menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pada Tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa tanggapan sebagian besar responden pada variabel kedatangan tertinggi pada indikator variabel “Kemudahan akses transportasi” pada pernyataan “Transportasi penunjang di sekitar Bandara Juanda saat kedatangan mudah diakses dan terjangkau”, dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa Bandara Juanda Surabaya telah menyediakan sarana dan prasarana transportasi yang memadai untuk melayani penumpang yang datang.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel kedatangan adalah 3,32 dalam interval kelas termasuk  $2,80 < a \leq 3,40$  yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan penumpang memberikan penilaian setuju terkait kedatangan. Berdasarkan interpretasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bandara Juanda Surabaya secara keseluruhan memiliki kondisi kedatangan yang baik. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan fasilitas umum dan kemudahan akses transportasi.

#### 4.2.2.2 Deskripsi Variabel Keberangkatan

Keberangkatan dalam penelitian ini menggunakan 4 pernyataan. Tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel keberangkatan di Bandara Juanda Surabaya adalah:

**Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Keberangkatan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden								Mean	Kategori
		STS		TS		S		SS			
		(1)	%	(2)	%	(3)	%	(4)	%		
1	Harga tiket terjangkau	5	5,0	16	16,0	28	28,0	51	51,0	3,43	Sangat Setuju
2	Ketepatan waktu keberangkatan	5	5,0	10	10,0	31	31,0	54	54,0	3,17	Setuju
3	Kenyamanan ruang tunggu	4	4,0	13	13,0	32	32,0	51	51,0	3,52	Sangat Setuju
4	Perilaku ramah petugas bandara	2	2,0	10	10,0	34	34,0	54	54,0	3,53	Sangat Setuju
<b>Mean Secara Keseluruhan Variabel Keberangkatan</b>										<b>3,32</b>	<b>Setuju</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Keberangkatan ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut:

- e. Jawaban responden terhadap pernyataan “Harga tiket maskapai yang saya gunakan terjangkau untuk saya” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 11 orang atau 11,0% menjawab tidak setuju, 32 orang atau 32,0% menjawab setuju, dan 56 orang atau 56,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 56 orang atau 32,0% menjawab sangat setuju.
- f. Jawaban responden terhadap pernyataan “Pesawat yang saya tumpangi berangkat tepat waktu” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 15 orang atau 15,0% menjawab tidak setuju, 50 orang atau 50,0% menjawab setuju, dan 34 orang atau 34,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 50 orang atau 50,0% menjawab setuju.

- g. Jawaban responden terhadap pernyataan “Ruang tunggu Bandara Juanda nyaman untuk digunakan” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 6 orang atau 6,0% menjawab tidak setuju, 33 orang atau 33,0% menjawab setuju, dan 60 orang atau 60,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 60 orang atau 33,0% menjawab sangat setuju.
- h. Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas Bandara Juanda bersikap ramah dan sopan ketika saya melakukan keberangkatan” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 3 orang atau 3,0% menjawab tidak setuju, 38 orang atau 38,0% menjawab setuju, dan 58 orang atau 58,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 58 orang atau 38,0% menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa tanggapan sebagian besar responden pada variabel keberangkatan tertinggi pada indikator variabel “Perilaku ramah petugas bandara” pada pernyataan “Petugas Bandara Juanda bersikap ramah dan sopan ketika saya melakukan keberangkatan”, dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan perilaku ramah petugas bandara di Bandara Juanda Surabaya. Petugas bandara yang bersikap ramah dan sopan akan memberikan kesan yang positif bagi penumpang, yang membuat penumpang merasa nyaman dan senang saat berada di bandara.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel keberangkatan adalah 3,41 dalam interval kelas termasuk  $3,40 < a \leq 4,00$  yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan penumpang memberikan penilaian sangat setuju terkait keberangkatan. Berdasarkan interpretasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bandara Juanda Surabaya secara keseluruhan memiliki kondisi keberangkatan yang baik. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu keberangkatan.

#### 4.2.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini menggunakan 7 pernyataan. Tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel kepuasan di Bandara Juanda Surabaya adalah:

**Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden								Mean	Kategori
		STS	TS		S	SS					
		(1)	%	(2)	%	(3)	%	(4)	%		
1	Perasaan aman di bandara	1	1,0	8	8,0	24	24,0	67	67,0	3,57	Sangat Setuju
2	Perasaan nyaman di bandara	2	2,0	13	13,0	48	48,0	37	37,0	3,20	Setuju
3	Keterjangkauan bandara	1	1,0	23	23,0	32	32,0	44	44,0	3,19	Setuju
4	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	1	1,0	11	11,0	38	38,0	50	50,0	3,37	Setuju
5	Perilaku ramah dan tanggap petugas	2	2,0	10	10,0	42	42,0	46	46,0	3,32	Setuju
6	Ketersediaan fasilitas	1	1,0	14	14,0	34	34,0	51	51,0	3,35	Setuju
7	Sistem pengelolaan lingkungan	3	3,0	13	13,0	35	35,0	49	49,0	3,30	Setuju
<b>Mean Secara Keseluruhan Variabel Kepuasan</b>										<b>3,33</b>	<b>Setuju</b>

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Kepuasan (Y) adalah sebagai berikut:

- Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya merasa aman saat berada di Bandara Juanda” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 8 orang atau 8,0% menjawab tidak setuju, 24 orang atau 24,0% menjawab setuju, dan 67 orang atau 67,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 67 orang atau 24,0% menjawab sangat setuju.

- b. Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya merasa nyaman dengan suasana di Bandara Juanda” dapat diketahui bahwa 2 orang atau 2,0% menjawab sangat tidak setuju, 13 orang atau 13,0% menjawab tidak setuju, 48 orang atau 48,0% menjawab setuju, dan 37 orang atau 37,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 48 orang atau 48,0% menjawab setuju.
- c. Jawaban responden terhadap pernyataan “Bandara Juanda mudah dijangkau dengan berbagai sarana transportasi” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 23 orang atau 23,0% menjawab tidak setuju, 32 orang atau 32,0% menjawab setuju, dan 44 orang atau 44,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 44 orang atau 32,0% menjawab sangat setuju.
- d. Jawaban responden terhadap pernyataan “Pesawat yang saya naiki berangkat dan tiba tepat waktu” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 11 orang atau 11,0% menjawab tidak setuju, 38 orang atau 38,0% menjawab setuju, dan 50 orang atau 50,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 50 orang atau 38,0% menjawab sangat setuju.
- e. Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas pelayanan petugas di Bandara Juanda ramah dan cepat tanggap” dapat diketahui bahwa 2 orang atau 2,0% menjawab sangat tidak setuju, 10 orang atau 10,0% menjawab tidak setuju, 42 orang atau 42,0% menjawab setuju, dan 46 orang atau 46,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 46 orang atau 42,0% menjawab sangat setuju.
- f. Jawaban responden terhadap pernyataan “Fasilitas di Bandara Juanda lengkap dan memadai” dapat diketahui bahwa 1 orang atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 14 orang atau 14,0% menjawab tidak setuju, 34 orang atau 34,0% menjawab setuju, dan 51

orang atau 51,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 51 orang atau 34,0% menjawab sangat setuju.

- g. Jawaban responden terhadap pernyataan “Bandara Juanda menerapkan sistem pengelolaan lingkungan yang baik” dapat diketahui bahwa 3 orang atau 3,0% menjawab sangat tidak setuju, 13 orang atau 13,0% menjawab tidak setuju, 35 orang atau 35,0% menjawab setuju, dan 49 orang atau 49,0% menjawab sangat setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 49 orang atau 35,0% menjawab sangat setuju.

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa tanggapan sebagian besar responden pada variabel kepuasan tertinggi pada indikator variabel “Perasaan aman di bandara” pada pernyataan “Saya merasa aman saat berada di Bandara Juanda”, dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,57. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan perasaan aman mereka di Bandara Juanda Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa Bandara Juanda Surabaya telah memberikan keamanan yang memadai kepada penumpang.

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel kepuasan adalah 3,22 dalam interval kelas termasuk  $2,80 < a \leq 3,40$  yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden setuju dengan tingkat kepuasan mereka terhadap Bandara Juanda Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai mean keseluruhan variabel kepuasan yang berada pada kategori setuju. Dapat disimpulkan bahwa Bandara Juanda Surabaya secara keseluruhan telah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti ketersediaan fasilitas dan kenyamanan bandara.

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Uji Instrumen

#### 4.3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel (*correlated item – total correlation*) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika *correlated item – total correlation*  $\geq 0,3$ , maka butir instrumen dinyatakan valid
2. Jika *correlated item – total correlation*  $< 0,3$ , maka butir instrumen dinyatakan tidak valid

Hasil uji validitas masing-masing variabel dengan menggunakan Software SPSS 26 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Penelitian**

Variabel	Pernyataan	<i>Correlated Item – Total Correlation</i>	Keterangan
Kedatangan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,779	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,799	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,782	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,736	Valid
Keberangkatan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,702	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,665	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,596	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,841	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Y <sub>1</sub>	0,538	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,544	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,430	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,437	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,308	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,335	Valid
	Y <sub>7</sub>	0,443	Valid

Sumber: Lampiran 3

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel (*corrected item-total correlation*) masing-masing pernyataan pada variabel kedatangan ( $X_1$ ), keberangkatan ( $X_2$ ), dan kepuasan penumpang (Y) di atas 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam variabel kedatangan, keberangkatan, dan kepuasan penumpang telah valid.

#### 4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Keandalan (*reability*) sangat berkaitan dengan akurasi dan konsistensi. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *alpha cronbach* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika *alpha cronbach* > dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan.
2. Jika *alpha cronbach* < dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut tidak reliabel atau tidak dapat diandalkan.

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan Software SPSS 26 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Uji Realibilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kedatangan ( $X_1$ )	0,897	Reliabel
Keberangkatan ( $X_2$ )	0,853	Reliabel
Kepuasan penumpang (Y)	0,720	Reliabel

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai alpha cronbach masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 sehingga jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan yang ada pada variabel kedatangan ( $X_1$ ), keberangkatan ( $X_2$ ), dan kepuasan penumpang (Y) dapat dipercaya atau dapat diandalkan (reliabel).

### 4.3.2 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dan menunjukkan arah hubungan antara variabel kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ). Model regresi linier berganda yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Software SPSS 26 adalah:

**Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,528	,197		7,751	,000
	X1	,305	,067	,487	4,568	,000
	X2	,231	,087	,284	2,660	,009

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 3

Dari tabel di atas didapatkan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,528 + 0,305 X_1 + 0,231 X_2$$

Berdasarkan model regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstanta bernilai positif sebesar 1,528. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang akan positif jika kedatangan dan keberangkatan konstan.
2. Nilai koefisien regresi kedatangan ( $X_1$ ) positif sebesar 0,305. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai kedatangan mengalami peningkatan maka kepuasan penumpang juga akan mengalami peningkatan, dan sebaliknya jika kedatangan mengalami penurunan maka kepuasan penumpang juga akan mengalami penurunan.
3. Nilai koefisien regresi keberangkatan ( $X_2$ ) positif sebesar 0,231. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai keberangkatan mengalami peningkatan maka kepuasan penumpang juga

akan mengalami peningkatan, dan sebaliknya jika keberangkatan mengalami penurunan maka kepuasan penumpang juga akan mengalami penurunan.

### 4.3.3 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y). Nilai koefisien determinasi berganda yang diperoleh dari pengolahan data dengan Software SPSS 26 adalah:

**Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 <sup>a</sup>	,526	,516	,32066

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,526 atau 52,6%. Artinya persentase pengaruh kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebesar 52,6% sedangkan sisanya sebesar 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

### 4.3.4 Uji Hipotesis

#### 4.3.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi uji  $t \leq 0,05$  maka secara parsial kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ )
2. Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$  maka secara parsial kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ).

Nilai signifikansi variabel kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Software SPSS 26 adalah:

**Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,528	,197		7,751	,000
	X1	,305	,067	,487	4,568	,000
	X2	,231	,087	,284	2,660	,009

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa :

1. Kedatangan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.
2. Keberangkatan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,009.

#### 4.3.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi uji  $F \leq 0,05$  maka secara simultan kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ).
2. Jika nilai signifikansi uji  $F > 0,05$  maka secara simultan kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ )

Nilai signifikansi yang didapat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Software SPSS 26 sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,051	2	5,526	53,740	,000 <sup>b</sup>
	Residual	9,974	97	,103		
	Total	21,025	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Lampiran 3

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kedatangan ( $X_1$ ) dan keberangkatan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ).

#### 4.4 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

##### 4.4.1 Pengaruh Kedatangan terhadap Kepuasan Penumpang

Kedatangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif antara kedatangan dan kepuasan penumpang. Semakin baik layanan yang diberikan Bandara Juanda pada penumpang kedatangan, maka

kepuasan penumpang konsumen akan semakin tinggi.

Penumpang sangat memperhatikan pelayanan bandara saat kedatangan. Penumpang akan lebih puas jika pesawat tiba tepat waktu atau lebih awal dari jadwal. Hal ini karena ketepatan waktu kedatangan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan penumpang. Penumpang yang tiba di bandara terlalu cepat atau terlalu terlambat akan merasa tidak nyaman dan tidak efisien.

Penumpang akan lebih puas jika ruang tunggu kedatangan nyaman dan aman. Ruang tunggu yang nyaman harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai, seperti tempat duduk, toilet, mushala, dan tempat penitipan barang. Ruang tunggu yang aman harus memiliki sistem keamanan yang ketat untuk mencegah terjadinya kejahatan atau gangguan keamanan lainnya.

Selain itu penumpang akan lebih puas jika mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang kedatangan pesawat, seperti jadwal kedatangan, nomor gate, dan informasi lain terkait yang diperlukan. Informasi yang jelas dan akurat akan membantu penumpang untuk merencanakan perjalanannya dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelayanan pada penumpang kedatangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Juanda Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada penumpang kedatangan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Bandara Juanda dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang.

#### 4.4.2 Pengaruh Keberangkatan Terhadap Kepuasan penumpang

Keberangkatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena dari hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,009. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat hubungan positif antara keberangkatan dan kepuasan penumpang. Semakin baik layanan yang diberikan Bandara Juanda pada penumpang keberangkatan, maka kepuasan penumpang konsumen akan semakin tinggi.

Bandara Juanda Surabaya perlu memahami kebutuhan dan harapan penumpang, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan tersebut. Penumpang akan merasa lebih puas jika pelayanan yang mereka terima membuat mereka merasa senang, nyaman, dan aman. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan aman, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Bandara Juanda Surabaya perlu melakukan efisiensi dalam operasional bandara untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang baik. Pelayanan pada penumpang keberangkatan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang melalui perbandingan faktor biaya dan nilai yang diterima. Penumpang akan merasa lebih puas jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan biaya yang telah mereka keluarkan.

Penumpang akan merasa lebih puas jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan budaya dan norma sosial yang berlaku. Bandara Juanda Surabaya hendaknya memahami budaya yang dibawa penumpang, seperti budaya lokal dan budaya dari negara asal penumpang. Penumpang akan merasa lebih puas jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan norma sosial yang berlaku. Mereka akan mematuhi norma sosial yang berlaku, seperti norma kesopanan dan norma keselamatan.

#### 4.4.3 Pengaruh Simultan Kedatangan dan Keberangkatan Terhadap Kepuasan

##### Penumpang

Kedatangan dan keberangkatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, karena dari hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Koefisien determinasi sebesar 0,526 atau 52,6% artinya persentase pengaruh kedatangan dan keberangkatan terhadap kepuasan penumpang sebesar 52,6% sedangkan sisanya sebesar 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelayanan pada penumpang saat kedatangan dan keberangkatan (secara simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Juanda Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada penumpang kedatangan dan keberangkatan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Bandara Juanda dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang.

Penumpang akan merasa lebih puas jika pesawat tiba dan berangkat tepat waktu. Hal ini karena ketepatan waktu merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan penumpang. Penumpang yang tiba di bandara terlalu cepat atau terlalu terlambat akan merasa tidak nyaman dan tidak efisien. Adanya ketepatan waktu membuat penumpang tidak perlu menunggu lama di bandara, baik sebelum keberangkatan maupun setelah kedatangan. Penumpang dapat memanfaatkan waktunya dengan lebih baik dan yakin bahwa mereka akan tiba di tujuan dengan tidak terlambat.

Penumpang akan merasa lebih puas jika ruang tunggu kedatangan dan keberangkatan nyaman dan aman. Ruang tunggu yang nyaman harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat membuat penumpang merasa lebih nyaman dan betah menunggu pesawat mereka. Ruang tunggu yang aman harus memiliki sistem keamanan yang ketat untuk mencegah terjadinya kejahatan atau gangguan keamanan lainnya.

Penumpang juga akan merasa lebih puas jika mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang kedatangan dan keberangkatan pesawat, seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan, nomor gate, dan informasi lain yang terkait. Informasi yang jelas dan akurat akan membantu penumpang untuk merencanakan perjalanannya dengan lebih baik. Informasi yang jelas dan akurat dapat membantu penumpang untuk memperkirakan waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat, mempersiapkan diri untuk keberangkatan atau kedatangan pesawat, serta menghindari keterlambatan atau ketinggalan pesawat.

Bandara Juanda perlu berupaya memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara memasang papan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan di tempat-tempat strategis, menyediakan layanan informasi melalui telepon, media sosial, dan aplikasi, serta meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti maskapai penerbangan dan otoritas penerbangan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penumpang, Bandara Juanda dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan memberikan citra yang baik kepada masyarakat.