

**PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE*  
GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**GEDE ANDRE WIRA GUNA  
NIT. 55242210033**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

**PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE*  
GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**GEDE ANDRE WIRA GUNA**

**NIT. 55242210033**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2025**

## ABSTRAK

### PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Oleh:

**GEDE ANDRE WIRA GUNA**  
NIT. 55242210033

#### PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Kualitas pelayanan dan *on-time performance* merupakan indikator penting dalam menciptakan kepuasan penumpang. Salah satu fasilitas penunjang kenyamanan dan efisiensi di bandara adalah garbarata, yang berfungsi menghubungkan terminal dengan pesawat secara langsung. Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, peningkatan frekuensi penerbangan menimbulkan tantangan tersendiri terhadap pengelolaan garbarata, terutama saat jam waktu sibuk atau kondisi cuaca buruk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan kuesioner melalui perangkat lunak *Google form* sebagai media pengumpulan data. Variabel bebas berupa pelayanan dan *on time performance*, sedangkan variabel terikatnya berupa kepuasan penumpang. Populasi sebesar 548 orang penumpang berdasarkan jumlah rata-rata penumpang yang melakukan keberangkatan pada jam sibuk (*peak hour*) di bulan November 2024, dengan sampel sebanyak 60 responden yang diperoleh dari teknik pengambilan sampel Tabel Yount 1999, yaitu 10% dari total populasi. Data diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS* versi ke-26 dan dianalisis dengan *independent sampel t-test* 5%. Hasil uji t menunjukkan untuk  $X_1$ , memperoleh nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari 0,05, menjelaskan  $H_0$  ditolak dan  $X_2$  memperoleh nilai signifikansi 0,001 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari 0,05, menjelaskan  $H_0$  ditolak. Hasil Uji F memperoleh nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan nilai lebih kecil dari 0,05 menjelaskan  $H_0$  ditolak, pada nilai  $f_{hitung}$  (78,851) secara signifikan lebih besar dibanding dengan nilai  $f_{tabel}$  (3,16). Kesimpulan penelitian ini antara lain, terdapat pengaruh antara pelayanan garbarata secara parsial terhadap kepuasan penumpang, terdapat pengaruh antara *on time performance* garabrata secara parsial terhadap kepuasan penumpang, dan terdapat pengaruh antara pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang dengan koefisien determinasi yang cukup kuat sebesar 73,5%, sedangkan 26,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

**Kata Kunci:** Pelayanan, *On Time Performance*, Kepuasan Penumpang

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE AND ON TIME PERFORMANCE OF AVIOBRIDGE ON THE LEVEL OF PASSENGER SATISFACTION AT JENDRAL AHMAD YANI AIRPORT SEMARANG**

By:

**GEDE ANDRE WIRA GUNA**

**NIT. 55242210033**

#### **PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM**

*The quality of service and on-time performance are key indicators of passenger satisfaction. One of the supporting facilities for comfort and efficiency at the airport is the jet bridge, which functions to connect the terminal to the aircraft directly. At Ahmad Yani Airport in Semarang, the increase in flight frequency poses unique challenges for the management of jet bridges, especially during peak hours or adverse weather conditions. This research aims to determine the impact of jet bridge service and on-time performance on passenger satisfaction. This study uses quantitative methods and employs a questionnaire through Google Forms as a data collection medium. The independent variables are service and on-time performance, while the dependent variable is passenger satisfaction. A population of 548 passengers based on the average number of passengers departing during peak hours in November 2024, with a sample of 60 respondents obtained from the Yount sampling technique 1999, which is 10% of the total population. The data was processed using IBM SPSS version 26 and analyzed with an independent sample t-test at 5%. The t-test results for X1 obtained a significance value of 0.000, which indicates a value smaller than 0.05, explaining that H0 is rejected, and X2 obtained a significance value of 0.001, which indicates a value smaller than 0.05, explaining that H0 is rejected. The F test results obtained a significance value of 0.000, indicating a value smaller than 0.05, explaining that H0 is rejected, with an F value calculated (78.851) significantly greater than the F table value (3.16). The conclusions of this study include that there is a partial effect of jet bridge service on passenger satisfaction, there is a partial effect of on-time performance of the jet bridge on passenger satisfaction, and there is an effect of both service and on-time performance of the jet bridge on passenger satisfaction with a strong coefficient of determination of 73.5%, while the remaining 26.5% is influenced by other variables outside the study.*

**Keywords:** *Service, On-Time Performance, Passenger Satisfaction.*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: "PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang.



Nama : GEDE ANDRE WIRA GUNA  
NIT : 55242210033

PEMBIMBING I



Ir. Bambang Wijaya Putra, M.M.  
Pembina Tingkat 1 (IV/b)  
NIP. 19600901 198103 1 001

PEMBIMBING II



SUTIYO, S.Sos., M.Si.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19681011 199112 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA



Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang. Tugas Akhir ini dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 16 Juli 2025.

KETUA



Yani Yudha Wirawan, S.Si.T., M.T.  
Pembina Tingkat 1 (IV/b)  
NIP. 19820619 200502 1 001

SEKRETARIS



Sutiyo, S.Sos., M.Si.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19681011 199112 1 001

ANGGOTA



Yayuk Suprihartini, S.Si.T., M.A.  
Penata Tingkat 1(III/d)  
NIP. 19830725 200812 2 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : GEDE ANDRE WIRA GUNA

NIT : 55242210033

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul "PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG" merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Gede Andre Wira Guna

NIT. 55242210033

## PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Skripsi tingkat Diploma Tiga yang tidak diterbitkan terdaftar dan dapat diakses di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan dapat diakses oleh masyarakat dengan syarat bahwa hak cipta tetap berada pada penulis sesuai dengan peraturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Penulisan referensi kepustakaan dapat dicatat, namun pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan izin dari penulis dan harus mematuhi prinsip-prinsip ilmiah dalam menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Guna, G.A.W. (2025): *PENGARUH PELAYANAN DAN ON TIME PERFORMANCE GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan Kepada*  
*Ayahanda Agus Triana dan Ibunda Luh Ardani*

## KATA PENGANTAR

Kami menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penyelesaian Tugas Akhir ini yang berjudul “*PENGARUH PELAYANAN DAN ON TIME PERFORMANCE GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG*” ini dapat di selesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Transportasi (A.Md.Tra). Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Ida Sang Hyang Widi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, telah melimpahkan anugerah-Nya dan memberikan perlindungan kepada hamba-Nya.
2. Orang tua dan keluarga telah memberikan doa, restu, bantuan, dan dukungan kepada penulis sehingga laporan dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga.
5. Bapak Ir. Bambang Wijaya Putra, M.M. selaku pembimbing I Tugas Akhir.
6. Bapak Sutiyo, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing II Tugas Akhir.
7. Bapak Kolonel Cpn. Fajar Purwawidada, S.S.,M.H.,M.Sc.,M.Tr.(Han) selaku *General Manager* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang;
8. Seluruh senior di unit *airside* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang;
9. Seluruh senior di unit *landside* di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang;
10. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga;
11. Seluruh pengasuh dan pelatih taruna/i Politeknik Penerbangan Palembang;

12. Rekan-rekan MBU 03, PPKP 03, dan TRBU 03 atas kebersamaan dan kerjasamanya.

Dalam penulisan tugas akhir ini tentunya masih terdapat banyak kesalahan. Saya memohon maaf atas segala kesalahan dan penggunaan kata yang mungkin kurang menyenangkan. Saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif guna meningkatkan kualitas karya di masa depan.

Palembang, 16 Juli 2025



GEDE ANDRE WIRA GUNA  
NIT. 55242210033

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teori Penunjang.....	10
1. Bandar Udara.....	10
2. Pelayanan.....	11
3. <i>Apron Movement Control (AMC)</i> .....	12
4. <i>On-Time Performance</i> .....	13
5. Operator Garbarata ( <i>Aviobridge Operator</i> ).....	15
6. Garbarata.....	17

B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Metode Penelitian .....	25
B. Variabel Penelitian.....	25
C. Populasi, Sampel, Subjek, dan Objek Penelitian .....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
3. Subjek Penelitian .....	28
4. Objek Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	28
1. Teknik Pengumpulan Data.....	28
2. Instrumen Penelitian .....	30
E. Teknik Analisis Data.....	31
1. Uji Instrumen .....	31
2. Uji Asumsi Klasik.....	33
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
5. Uji Hipotesis .....	36
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Hasil.....	38
1. Karakteristik Responden.....	38
2. Uji Instrumen .....	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
6. Uji Hipotesis .....	48

B. Pembahasan.....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Variabel Penelitian.....	25
Gambar IV. 1 Diagram Distribusi Jenis Kelamin.....	38
Gambar IV. 2 Diagram Distribusi Usia.....	39
Gambar IV. 3 Diagram Distribusi Pekerjaan.....	39
Gambar IV. 4 Diagram Distribusi Frekuensi Penerbangan.....	40
Gambar IV. 5 Kurva P-Plot .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Tabel Yount 1999.....	27
Tabel III. 2 Skala Pengukuran Instrumen Kuesioner .....	30
Tabel III. 3 Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner.....	31
Tabel III. 4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
Tabel IV. 1 Uji Validitas $X_1$ .....	40
Tabel IV. 2 Uji Validitas $X_2$ .....	41
Tabel IV. 3 Uji Validitas Y .....	41
Tabel IV. 4 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel IV. 5 Kolmogorov-Smirnov.....	43
Tabel IV. 6 Uji Linearitas $X_1$ .....	44
Tabel IV. 7 Uji Linearitas $X_2$ .....	44
Tabel IV. 8 Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel IV. 9 Uji Heterokedastisitas.....	46
Tabel IV. 10 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel IV. 11 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
Tabel IV. 12 Uji t.....	48
Tabel IV. 13 Uji F.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Penetapan Pembimbing Tugas Akhir.....	68
Lampiran B Lembar Bimbingan .....	69
B. 1 Lembar Bimbingan Pembimbing 1 .....	69
B. 2 Lembar Bimbingan Pembimbing 2 .....	70
Lampiran C Surat Penyebaran Kuesioner.....	71
Lampiran D Pernyataan Kuesioner.....	72
D. 1 Pernyataan Kuesioner X1 .....	72
D. 2 Pernyataan Kuesioner X2.....	72
D. 3 Pernyataan Kuesioner Y .....	72
Lampiran E. Jawaban Responden.....	73
Lampiran F. Tabel Product Moment .....	76
Lampiran G. Titik Persentase Distribusi t.....	76
Lampiran H. Titik Persentase Distribusi f.....	78
Lampiran I. Tabulasi Data.....	78
I. 1 Tabulasi Data $X_1$ .....	78
I. 2 Tabulasi Data $X_2$ .....	80
I. 3 Tabulasi Data Y.....	81
Lampiran J. Uji Instrumen .....	84
J. 1 Uji Validitas $X_1$ .....	84
J. 2 Uji Validitas $X_2$ .....	84
J. 3 Uji Validitas Y .....	85
J. 4 Uji Reliabilitas $X_1$ .....	85
J. 5 Uji Reliabilitas $X_2$ .....	85
J. 6 Uji Reliabilitas Y.....	85
Lampiran K. Uji Asumsi Klasik.....	86
K. 1 Uji Normalitas .....	86
K. 2 Uji Linearitas $X_1$ .....	87
K. 3 Uji Linearitas $X_2$ .....	87
K. 4 Multikolinearitas .....	87
K. 5 Uji Heterokedastisitas .....	87
Lampiran L. Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
L. 1 Koefisien Determinasi .....	88
Lampiran M. Penumpang Waktu Sibuk Bulan November 2024.....	89
Lampiran N. Dokumentasi Observasi dan Pengisian Kuesioner .....	87
Lampiran O. Presentase Plagiasi.....	88

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia dikenal sebagai negara yang wilayahnya tersebar dan terpisah secara geografis berupa pulau-pulau. Bentuk negara kepulauan ini menjadi tantangan besar dalam menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya terkhusus dalam bidang transportasi dan pergerakan ekonomi di Indonesia. Maka dari itu pembangunan bandar udara dan pengembangan transportasi udara menjadi proyek strategis pemerintah dalam fokus pemerataan daerah di Indonesia. Dewasa ini, perkembangan bandar udara mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan tersebut menuntut peningkatan mutu pelayanan dan pengawasan guna memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Transportasi udara memiliki peran utama dalam mendorong pertumbuhan pembangunan, memperlancar mobilitas penduduk, barang, dan jasa, serta memperkuat konektivitas antar daerah dan hubungan dengan negara lain. Penyelenggara bandar udara memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan dan keselamatan pengguna jasa dari berbagai potensi gangguan. Selain itu, mereka juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi agar tercipta layanan yang optimal dan memenuhi harapan seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan penerbangan. Tugas utamanya adalah menyediakan servis kepada penumpang dan menjaga sarana prasarana agar senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal (Hermawan, 2021).

Moda transportasi udara di Indonesia diatur dengan dasar ketentuan dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, yang mempunyai definisi bawasannya penerbangan adalah satu sistem terintegrasi yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Bandar udara dibangun dengan upaya menyediakan sistem

transportasi udara yang efisien, cepat, aman dan nyaman yang titiknya tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Pada awalnya, Bandara Jenderal Ahmad Yani difungsikan sebagai instalasi pangkalan udara militer yang dikelola oleh TNI Angkatan Darat. Kesepakatan antara Kepala Staf TNI Angkatan Udara, Menteri Perhubungan, serta Kepala Staf TNI Angkatan Darat yang dicapai pada tanggal 31 Agustus 1966 menjadi landasan resmi pembukaan bandar udara ini untuk kepentingan penerbangan komersial. Selanjutnya, sejak tanggal 1 Oktober 1995, manajemen operasional bandar udara secara resmi diserahkan kepada PT Angkasa Pura I, yang menandai pengoperasian bandar udara untuk kepentingan komersial. Bandar udara ini memiliki terminal yang dirancang dengan konsep *floating airport* yang mengedepankan prinsip ramah lingkungan, menjadikannya sebagai bandar udara pertama di Indonesia yang dirancang dan dibangun di atas rawa-rawa. Seiring waktu, pengelola terus melakukan peningkatan terhadap fasilitas dan layanan secara berkelanjutan, yang berdampak pada pertumbuhan signifikan jumlah penumpang, baik yang tiba maupun berangkat melalui Bandara Jenderal Ahmad Yani.

Pengelolaan bandara di Indonesia dinaungi oleh PT Angkasa Pura Indonesia, sebuah perusahaan yang dibentuk sebagai bagian dari strategi nasional oleh *holding InJourney*. Pembentukan perusahaan ini bertujuan untuk memperkuat efisiensi dan efektivitas konektivitas udara nasional serta mendukung pengembangan ekosistem pariwisata sebagai penggerak utama dalam mendorong akselerasi pertumbuhan dan distribusi ekonomi yang merata di Indonesia. Sebagai bagian dari transformasi sektor aviasi, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN), secara resmi mengesahkan penggabungan dua perusahaan besar manajemen bandar udara di Indonesia, yaitu PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II, menjadi perusahaan tunggal berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang

berlaku, yakni PT Angkasa Pura Indonesia atau dikenal juga sebagai *InJourney Airports*.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandara sekaligus memperkuat kompetensi sumber daya manusia yang ada, tantangan utama yang dihadapi terkait pengembangan fasilitas serta sarana pendukung transportasi udara yang berkaitan dengan prinsip 3S+1C, yaitu *Safety* (keselamatan), *Security* (keamanan), *Service* (pelayanan), dan *Compliance* (kepatuhan). Untuk memastikan kepuasan pengguna jasa penerbangan sekaligus menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan, maskapai penerbangan bersama dengan personel bandara secara konsisten berupaya mencapai tingkat ketepatan waktu operasional atau *on time performance* (OTP) dalam setiap penerbangan. *On Time Performance* (OTP) merupakan indikator operasional yang menunjukkan proporsi penerbangan yang berhasil berangkat atau tiba sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan (Ganayu Girasyitia, 2015).

Penyelenggara bandar udara menyediakan berbagai fasilitas guna meningkatkan kenyamanan bagi para penumpang. Salah satu fasilitas penting yang bertujuan untuk mempermudah akses penumpang dari pesawat ke terminal kedatangan dan sebaliknya adalah garbarata. Garbarata merupakan lorong tertutup yang menghubungkan langsung antara pintu pesawat dengan terminal bandara, serta berfungsi sebagai sarana naik dan turun bagi penumpang maupun awak pesawat (Robertus Cahyo Jatinugroho, 2024).

Garbarata memiliki peran strategis dalam menunjang mutu pelayanan, dengan menyediakan kemudahan akses yang meningkatkan rasa aman dan kenyamanan bagi penumpang. Dengan fasilitas ini, penumpang tidak perlu lagi berjalan di area terbuka di landasan atau menggunakan tangga konvensional untuk naik dan turun pesawat. Jarak tempuh menuju pesawat juga menjadi lebih singkat. Selain itu, penggunaan garbarata melindungi

penumpang dari cuaca yang tak menentu seperti hujan, panas terik, serta dari paparan kebisingan dan debu di area *Apron*. Oleh karena itu, pemanfaatan garbarata secara optimal sangat berkontribusi dalam menciptakan pengalaman perjalanan udara yang lebih menyenangkan.

Bandara Jenderal Ahmad Yani hanya memiliki 3 garbarata yang terletak pada parkir nomor 5, parkir nomor 6, dan parkir nomor 7, akan tetapi jadwal penerbangan yang begitu berdekatan dan tingkat frekuensi penerbangan yang mengalami peningkatan begitu pesat. Keluhan dari penumpang kerap muncul ketika terjadi hujan, terutama saat garbarata sedang berada dalam kondisi beroperasi semua, sehingga penumpang harus turun melewati tangga manual dan menggunakan payung untuk mencapai terminal. Situasi ini menjadi lebih sulit bagi penumpang penyandang disabilitas, karena mereka harus menunggu hingga hujan berhenti agar dapat turun dari pesawat dengan aman. Untuk menjamin keadilan dalam pelayanan, bandar udara menerapkan sistem alokasi parkir pesawat berdasarkan prinsip *First Come, First Serve*. Kebijakan ini dirancang guna memastikan pelayanan yang merata bagi seluruh maskapai, dengan tetap mengedepankan efisiensi dan optimalisasi operasional bandara.

Penelitian mengenai pelayanan garbarata telah dilakukan sebelumnya, salah satunya oleh (Aizatul Mufidah, 2019). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberadaan garbarata sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan penumpang pesawat. Penggunaan garbarata membuat penumpang merasa lebih nyaman dan terlindungi selama proses naik atau turun dari pesawat. Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, garbarata menjadi salah satu fasilitas unggulan. Dengan fasilitas ini, jarak antara ruang tunggu dan pesawat menjadi lebih singkat jika dibandingkan dengan penggunaan tangga manual. Oleh karena itu, keberadaan pelayanan garbarata sangat penting dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa bandara.

Dalam PM 185 Tahun 2015 pasal 28 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menjelaskan pada saat proses menuju ke pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf C, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib menggunakan garbarata yang disediakan oleh pengelola bandar udara sesuai dengan tipe pesawat udara; atau menyediakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila parking pesawat berada di *remote parking area* dan/ atau jarak antara terminal keberangkatan dan parking pesawat lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki (Aizatul Mufidah, 2019).

Tanggung jawab dalam mengatur pergerakan pesawat di area *Apron* serta menentukan posisi parkir pesawat dilakukan oleh Unit *Apron Movement Control* (AMC). Sementara itu, operator garbarata bertugas menjalankan operasional garbarata, khususnya dalam proses *docking* (menghubungkan garbarata ke pesawat) dan *undocking* (melepaskan garbarata dari pesawat) sesuai dengan prosedur yang berlaku (Valiente, 2012). Koordinasi yang baik antara unit AMC dan operator garbarata berperan krusial terhadap pencapaian *On Time Performance* (OTP), khususnya dalam proses pemasangan dan pelepasan garbarata. Sinergi antara kedua unit ini sangat diperlukan guna memastikan operasional berjalan tepat waktu dan mendukung terciptanya kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Dalam beberapa tahun terakhir, industri penerbangan mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, dengan peningkatan jumlah penumpang yang terus meningkat. Semakin meningkatnya persaingan antara bandara untuk menarik lebih banyak penumpang dan maskapai penerbangan, maka diperlukan pemahaman betapa pentingnya meningkatkan *on time performance* dan layanan operasional dalam hal ini garbarata untuk memenuhi kepuasan penumpang. Kepuasan mencerminkan tingkat kepuasan emosional yang timbul pada penumpang usai menerima atau menikmati suatu pengalaman tertentu. Kepuasan penumpang juga dapat

disampaikan melalui ekspresi gembira atau sedih seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya (Candrianto, 2021).

Berdasarkan penjelasan yang telah di analisis sebelumnya, penulis bermaksud untuk membuat studi terkait pengaruh kualitas pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani dengan judul “PENGARUH PELAYANAN DAN *ON TIME PERFORMANCE* GARBARATA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG.”

## **B. Rumusan Masalah**

Hasil identifikasi masalah di atas menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pelayanan garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?
3. Apakah terdapat pengaruh pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada pelayanan garbarata dan pencapaian *on time performance* (OTP) sebagai upaya untuk memenuhi kepuasan penumpang pada periode jam sibuk di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Adapun faktor-faktor lain di luar ruang lingkup tersebut yang berpotensi memengaruhi variabel penelitian tidak akan dibahas dalam studi ini.

#### D. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, penulis mempunyai tujuan dalam melaksanakan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang?

#### E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap suatu permasalahan yang masih memerlukan pembuktian melalui proses penelitian. Dalam studi ini, terdapat beberapa bentuk hipotesis, yaitu  $H_0$ ,  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$ .  $H_0$  menyatakan tidak adanya pengaruh atau hubungan, dan umumnya dirumuskan dalam bentuk pernyataan negatif. Sementara itu,  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$  merupakan hipotesis yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan, dan dirumuskan dalam kalimat positif sebagai lawan dari  $H_0$ . Berikut hipotesis yang peneliti gagas dan harus diuji keabsahannya adalah:

1. Hipotesis Nol ( $H_0$ )

Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hipotesis Alternatif 1 ( $H_1$ )

Terdapat pengaruh antara pelayanan garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

2. Hipotesis Nol ( $H_0$ )

Tidak terdapat pengaruh antara *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hipotesis Alternatif 2 ( $H_2$ )

Terdapat pengaruh antara *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

3. Hipotesis Nol ( $H_0$ )

Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hipotesis Alternatif 3 ( $H_3$ )

Terdapat pengaruh antara pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

#### **F. Manfaat Penelitian**

Merujuk pada tujuan penelitian yang telah diuraikan, peneliti berharap bahwa hasil studi ini dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu penerbangan. Secara lebih spesifik, penelitian ini diharapkan memiliki sejumlah manfaat, antara lain:

1. Bagi Penulis

Menguatkan landasan keilmuan terkait pengaruh pelayanan dan *on time performance* garbarata terhadap kepuasan penumpang guna mempersiapkan diri secara optimal dalam memasuki lingkungan kerja profesional.

2. Bagi Bandara Lokasi *On The Job Training*

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan yang berguna dan dapat diimplementasikan secara relevan untuk mencapai kepuasan penumpang dengan mengoptimalkan pelayanan dan *on time performance* garbarata.

### 3. Bagi Politeknik Penerbangan Palembang

Penelitian ini diinginkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, memberikan tambahan wawasan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian ilmiah terkait pelayanan dan on time performance serta pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang di masa mendatang.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini mencakup teori-teori yang melandasi pembahasan permasalahan yang diteliti antara lain pengertian bandar udara, pelayanan, *Apron Movement Control (AMC)*, *on time performance*, operator garbarata, dan penelitian terdahulu yang relevan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini mencakup tentang metode penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, objek penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini mencakup hasil dari penelitian dengan menggunakan beberapa uji untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang disertai dengan pembahasan.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini mencakup kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran yang diberikan terhadap penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Bandar Udara**

Menurut Annex 14 dari (*International Civil Aviation Organization*), bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2019 bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar udara memiliki peranan yang sangat strategis, antara lain:

1. Sebagai penghubung dalam jaringan transportasi udara, yakni sebagai titik sentral yang menghubungkan berbagai jalur dan rute penerbangan sesuai dengan tingkatan atau hierarki bandar udara;
2. Sebagai gerbang aktivitas ekonomi, yang berfungsi sebagai pintu masuk dan keluar arus perekonomian, baik di tingkat nasional maupun regional, dalam rangka mendukung pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, serta stabilitas dan sinergi antara pembangunan nasional dan daerah;
3. Sebagai lokasi integrasi antar moda transportasi, di mana terjadi perpindahan dari transportasi udara ke transportasi lain, atau sebaliknya. Fungsi ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan transportasi yang terintegrasi, berkualitas, dan berkelanjutan;
4. Sebagai penggerak dan pendukung sektor industri, perdagangan, serta pariwisata, bandara berperan dalam mendorong dinamika pembangunan nasional melalui keterpaduan dengan berbagai sektor lainnya. Fungsi

ini tercermin dari keberadaan bandara yang memperlancar akses transportasi udara di wilayah sekitarnya; 5. Sebagai sarana pembuka keterisolasian wilayah, khususnya di daerah yang sulit dijangkau akibat kondisi geografis atau keterbatasan moda transportasi lainnya. Bandara memungkinkan wilayah-wilayah tersebut terhubung dengan pusat aktivitas nasional; 6. Sebagai pendukung pengembangan wilayah perbatasan, melalui pembangunan bandara yang diarahkan pada kawasan-kawasan strategis di batas-batas Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan skala prioritas pembangunan nasional; 7. Sebagai fasilitas penanganan bencana, di mana letak bandara memperhatikan aspek aksesibilitas guna mempercepat pengiriman bantuan dan mobilisasi dalam situasi darurat (Setiani, 2015).

## 2. Pelayanan

Pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk strategi komunikasi yang ditujukan kepada pelanggan dan berfungsi sebagai bagian dari upaya pemasaran, baik untuk produk berupa barang maupun jasa. Merujuk pada komunikasi pemasaran, pelayanan merupakan elemen pokok yang paling krusial (Wibowo, 2018). Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang berlangsung saat tatap muka diantara individu satu dengan yang lainnya, yang sering kali melibatkan penggunaan perangkat atau mesin secara fisik, dengan maksud utama memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kasmir, 2017).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan dijelaskan sebagai suatu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Sementara itu, melayani merujuk pada tindakan membantu orang lain dalam mempersiapkan dan mengelola apa yang mereka perlukan.

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dilaksanakan dengan sikap ramah, adil, akurat, serta menjunjung tinggi etika, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi penerima

layanan. Oleh karena itu, apabila kualitas pelayanan dikelola secara optimal, maka hal tersebut akan berkontribusi pada terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu menurut (Alma, 2016) Kualitas pelayanan yang prima dapat menjadi pendorong terciptanya kepuasan pengguna jasa, yang menjadi faktor kunci dalam membentuk loyalitas. Apabila kepuasan pelanggan berhasil diwujudkan, maka keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan akan lebih terjamin. Selanjutnya (Abdurrahman, 2015) mengatakan bahwa untuk dapat unggul dalam persaingan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan nilai lebih dan kepuasan kepada pengguna jasa dengan ketersediaan barang dan jasa yang bermutu dengan tarif yang bersaing.

### 3. *Apron Movement Control (AMC)*

*Apron Movement Control (AMC)* merupakan personel bandara yang memiliki lisensi resmi untuk menjalankan tanggung jawab dalam operasional pelayanan penerbangan. Tugas mereka mencakup pemantauan pergerakan pesawat, lalu lintas kendaraan, arus penumpang dan barang di area sisi udara, memastikan ketertiban, dan keteraturan di wilayah *Apron*, serta melakukan pencatatan data penerbangan dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas di area tersebut (Neng Winda, 2023).

Menurut Peraturan Dirjen Perhubungan Udara No. 21 Tahun 2015, disebutkan bahwa personel yang bertanggung jawab dalam tugas AMC (*Apron Movement Control*) adalah petugas bandar udara yang memiliki lisensi dan kualifikasi profesional. Tugas mereka meliputi memantau ketertiban dan keamanan lalu lintas di area *Apron* serta menentukan tempat parkir pesawat. Mereka memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran dan keamanan operasional di *Apron* bandar udara.

Berdasarkan Peraturan Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 038 Tahun 2017 tentang *Apron Management Service*, mengatakan bahwa *Apron Movement Control* adalah unit yang bertugas menentukan tempat parkir pesawat setelah menerima *estimate time* dari unit ADC (Tower). Secara umum, *Apron Movement Control* (AMC) merupakan bagian dari unit layanan bandara yang memiliki tanggung jawab dalam mengawasi seluruh aktivitas lalu lintas di area *Apron*. Tugas utamanya mencakup pengelolaan dan penempatan posisi parkir pesawat (*parking stand*), pengaturan pergerakan individu dan kendaraan, koordinasi layanan *ground handling*, serta pengelolaan administrasi data penerbangan di wilayah *airside*. Selain itu, AMC juga berwenang dalam proses perizinan bagi kendaraan yang beroperasi di area *Apron*.

#### 4. *On-Time Performance*

*On time performance* (OTP) merujuk pada kondisi di mana jadwal pesawat berangkat dan pesawat datang terlaksana sejalan dengan jadwal yang direncanakan. Pencapaian OTP memiliki peranan penting, karena efektivitas operasional pesawat udara dinilai ketika pesawat tersebut sedang beroperasi di udara (Ganayu Girasyitia, 2015).

*On Time Performance* (OTP) adalah aspek penerbangan yang dipelajari secara luas dan krusial, terutama dalam memastikan kualitas layanan transportasi. OTP didefinisikan sebagai ukuran kemampuan maskapai penerbangan untuk berangkat dan tiba sesuai jadwal, dalam jangka waktu tertentu. Konsep ini terkait erat dengan gagasan ketepatan waktu, yang merupakan faktor kunci dalam menentukan kinerja keseluruhan sebuah maskapai penerbangan (Sari, 2018).

*On Time Performance* dalam proses pengoperasian garbarata di bandara memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan operasional. *Aviobridge*, juga dikenal sebagai *airbridge*, adalah fasilitas yang memungkinkan penumpang untuk berangkat dan tiba di pesawat

udara dengan lebih cepat dan lebih aman. Dalam beberapa penelitian, penggunaan *Aviobridge* telah ditemukan memiliki dampak signifikan terhadap OTP (Ganayu Girasyitia, 2015).

*On Time Performance* (OTP) merupakan ketepatan waktu yang dapat dicapai oleh suatu penerbangan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. *On Time Performance* (OTP) merupakan suatu pengukuran keandalan maskapai dalam menyediakan layanan penerbangan tepat waktu, atau dapat dikatakan juga sebagai kapabilitas maskapai dalam menyelesaikan operasional penerbangan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (Wana Hayatun, 2023). Dari pengertian di atas ditarik kesimpulan bahwa *On Time Performance* (OTP) merupakan indikator ketepatan waktu yang dicapai oleh maskapai penerbangan dalam hal keberangkatan maupun kedatangan pesawat. Ketepatan waktu ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan penumpang terhadap maskapai. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat antar maskapai, setiap operator penerbangan berupaya menjaga jadwal penerbangan agar tetap sesuai waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu menjadi salah satu aspek krusial dalam memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, seluruh maskapai yang beroperasi di Indonesia perlu mendapatkan evaluasi berkala dari regulator pemerintah guna memastikan peningkatan kinerja OTP secara berkelanjutan.

*On Time Performance* (OTP) merupakan salah satu aspek krusial dalam industri penerbangan yang berkontribusi terhadap tingkat loyalitas konsumen terhadap maskapai. Keterlambatan jadwal penerbangan dapat menurunkan kepercayaan penumpang dan menjadi alasan utama bagi mereka untuk tidak memilih maskapai tersebut di kemudian hari. Aspek-aspek tidak memenuhi target *On Time Performance* menurut (Yunika Dortina, 2017), meliputi:

- a. Penanganan darat meliputi pengelolaan muatan dan pos, dokumen penerbangan, pengisian bahan bakar (*refueling*), penyediaan catering, penanganan gangguan teknis saat proses *boarding*, serta kegiatan pembersihan pesawat udara.
  - b. Penanganan terminal meliputi keterlambatan dalam proses check-in, layanan bagi penumpang VIP, penanganan terhadap penumpang yg berkelompok (*group passenger*) yang mengalami kendala, situasi *oversales*, serta pengelolaan dan penyelesaian terkait bagasi.
  - c. Penanganan operasional mencakup permasalahan atau perubahan pada dokumen penerbangan, kendala yang dihadapi penumpang terkait tiket, serta gangguan sistem seperti kerusakan atau kegagalan fungsi pada perangkat lunak data dan sistem *check-in* komputer
  - d. Permasalahan teknis meliputi keterlambatan pesawat keluar dari hanggar, kerusakan pada komponen pesawat, kekurangan suku cadang atau peralatan pendukung, serta kebutuhan untuk mengganti pesawat akibat kendala teknis.
  - e. Faktor eksternal mencakup kondisi cuaca yang tidak mendukung, kendala pada proses imigrasi dan bea cukai, hambatan terkait keamanan bandara, keterlambatan kedatangan kru penerbangan, serta gangguan pada fasilitas bandar udara.
5. Operator Garbarata (*Aviobridge Operator*)
- Operator garbarata merupakan bagian dari sub-unit *Apron Movement Control*, yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan proses *docking* dan *un-docking* garbarata. Proses *docking* merujuk pada pemasangan garbarata ke pesawat udara yang telah berhenti di posisi parkir atau berada dalam kondisi *block on*. Sementara itu, *un-docking* adalah proses pelepasan *aviobridge* setelah seluruh penumpang selesai menaiki pesawat (embarkasi) dan *aviobridge* tidak lagi digunakan (Robertus Cahyo Jatinugroho, 2024). Sebelum mengoperasikan garbarata, operator garbarata wajib melakukan pemeriksaan terlebih dahulu terhadap area manuver serta kesiapan perangkat garbarata untuk

memastikan bahwa proses operasional berjalan secara aman dan lancar. Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pemanfaatan Bandar Udara, waktu maksimal pelayanan pada saat keberangkatan dan kedatangan, khususnya dalam penggunaan aviobridge, ditetapkan tidak melebihi 2 menit. Oleh karena itu, petugas Operator Aviobridge harus hadir tepat waktu dan tidak diperkenankan terlambat dalam mengoperasikan aviobridge yang telah ditugaskan. Berikut proses kegiatan *docking* garbarata berdasarkan prosedur mutu Angkasa Pura Indonesia Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang IK-SRG-AO-OA-04-03 terkait Pengoperasian Garbarata:

- a. Bersiap di posisi lima menit sebelum pesawat melakukan pendaratan.
- b. Pastikan bahwa pintu pada *fixed bridge* berada dalam kondisi tidak terkunci.
- c. Pastikan garbarata dalam kondisi berfungsi dengan optimal sebelum digunakan.
- d. Tarik tombol/tuas *emergency stop*
- e. Aktifkan garbarata
- f. Putar saklar kontak garbarata dari posisi *off* ke posisi manual untuk memulai pengoperasian secara manual sesuai prosedur operasional standar.
- g. Tunggu hingga pesawat udara berhenti sempurna di garis henti pesawat (*aircraft stop line*) sebelum melanjutkan proses *docking* garbarata.
- h. Pastikan untuk menunggu isyarat atau aba-aba *clearance* dari teknisi pesawat sebelum mengoperasikan garbarata lebih lanjut.
- i. Jalankan garbarata
- j. Sesuaikan tinggi lantai kabin garbarata dengan pintu pesawat udara, dengan memperhatikan jarak antara lantai garbarata dan tepi bawah pintu pesawat sekitar 10–15 cm.

- k. Rapatkan bantalan pelindung karet garbarata hingga menempel dengan badan pesawat udara untuk memastikan penyambungan yang aman dan stabil.
- l. Cek kesesuaian bantalan pelindung karet garbarata dengan badan pesawat udara
- m. Turunkan kanopi garbarata secara perlahan dan stabil
- n. Putar tombol saklar kontak dari manual ke *auto*
- o. Buka pintu *rolling door* pada kabin garbarata dan lepaskan rantai pengaman guna mempersiapkan akses masuk ke pesawat secara aman dan lancar.
- p. Pastikan *safety shoes* garbaratan terpasang dengan baik
- q. Lakukan pengecekan untuk menjamin pintu kabin pesawat terbuka dengan aman
- r. Lengkapi formulir penggunaan garbarata (*aviobridge utilization form*) pada area *aircraft stand* sebagai dokumentasi pemakaian fasilitas dan pelaporan operasional.

#### 6. Garbarata

Garbarata merupakan struktur yang berfungsi sebagai penghubung antara pesawat udara dan terminal bandara, yang harus memenuhi ketentuan kemiringan tertentu. Apabila sudut kemiringan melebihi batas yang telah ditetapkan yakni 70 derajat dan panjang terowongan melebihi 9 meter, maka diwajibkan adanya pendampingan dari personel maskapai penerbangan untuk membantu proses penggunaan garbarata (Robertus Cahyo Jatinugroho, 2024).

Garbarata atau yang dikenal juga sebagai *aviobridge*, merupakan struktur penghubung berbentuk lorong yang mengintegrasikan pesawat udara dengan terminal bandar udara. Peran utamanya adalah untuk memfasilitasi proses embarkasi dan debarkasi penumpang secara efisien dan aman antara pesawat dan terminal. Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang menyediakan sebanyak 12 slot parkir yang mampu menampung pesawat jenis narrow body, dengan kapasitas satu

pesawat per tempat parkir. Di antara fasilitas tersebut, tersedia tiga unit garbarata yang terpasang pada area parkir nomor 5 hingga 7. Kehadiran aviobridge atau garbarata ini diharapkan dapat mempercepat proses boarding, karena memungkinkan penumpang untuk memasuki pesawat lebih awal. Dengan demikian, kesiapan penumpang dapat dilakukan lebih cepat, sehingga proses naik ke pesawat menjadi lebih efisien secara keseluruhan. (Robertus Cahyo Jatinugroho, 2024).

Pengoperasian garbarata dilakukan oleh operator melalui panel kontrol yang terletak di ujung terowongan. Setelah pesawat berhenti dengan posisi yang tepat di *Apron*, tunnel garbarata akan diperpanjang dan diposisikan untuk menyatu dengan pintu pesawat (*docking*). Ketika sambungan telah terpasang secara optimal, operator garbarata akan melakukan koordinasi dengan tim *ground handling*, yang kemudian memberikan tanda kepada awak kabin bahwa pintu pesawat dapat dibuka. Prosedur yang sama berlaku dalam proses pelepasan garbarata dari pesawat (*undocking*) (Aizatul Mufidah, 2019).

## 7. Kepuasan Penumpang

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai kondisi perasaan seseorang, baik berupa kegembiraan maupun kekecewaan, yang muncul setelah membandingkan kesan dan pengalaman terhadap suatu pekerjaan, hasil produk, atau ekspektasi yang dimiliki. Sementara itu, penumpang adalah individu yang data dirinya termuat dalam tiket penerbangan, mampu menunjukkan identitas diri sesuai ketentuan yang berlaku, serta memiliki *boarding pass* yang sah (F. Albanna, 2022).

Kepuasan pelanggan dapat dimaknai sebagai respon emosional konsumen ketika suatu perusahaan mampu memenuhi harapan mereka. Pengguna jasa akan memberikan penilaian yang positif apabila ekspektasinya terpenuhi dan apabila pelayanan lebih tinggi dari harapan, maka tingkat kepuasan mereka pun akan meningkat secara signifikan (Suwitho, 2015).

Kepuasan penumpang dapat dievaluasi dengan membandingkan pengalaman perjalanan yang mereka alami (Bimalaya, 2022). Ketika sebuah perusahaan mampu beroperasi pada tingkat yang sesuai atau melebihi ekspektasi pelanggan, maka persepsi pelanggan akan cenderung positif dan mengarah pada kepuasan konsumen (Suwitho, 2015). Penumpang akan merasa puas apabila mereka memperoleh kenyamanan, layanan yang efisien, serta sikap ramah dari penyedia jasa (Bimalaya, 2022). Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan tolok ukur untuk menilai sejauh mana produk atau layanan suatu organisasi mampu menjawab harapan dan memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan penumpang merupakan respons emosional yang muncul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan ini juga dapat diartikan sebagai penilaian penumpang terhadap kinerja layanan atau produk yang digunakan, di mana apabila kinerja tersebut tidak sesuai harapan, dapat menimbulkan kekecewaan. Sebaliknya, apabila kinerja layanan melebihi ekspektasi, maka akan muncul rasa puas dari pengguna jasa tersebut (Azali, 2023).

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat emosional seseorang setelah menimbang kinerja suatu produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi setelah pembelian, di mana pilihan yang diambil setidaknya mampu memberikan hasil yang setara atau melebihi ekspektasi konsumen. Sebaliknya, apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka akan muncul rasa ketidakpuasan. Dengan demikian kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan (Sutanto, 2013).

Kepuasan merupakan perasaan positif yang dirasakan oleh seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pengalaman menyenangkan saat menggunakan suatu produk dengan harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, yang dapat diketahui melalui penilaian terhadap persepsi pelanggan (Nursalam, 2012). Adapun terdapat enam faktor utama yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, yaitu:

1. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita yang diterima.
2. Kualitas layanan selama menikmati jasa yang dirasa tidak memadai.
3. Sikap dan perilaku petugas yang kurang profesional atau tidak menyenangkan.
4. Lingkungan fisik dan suasana tempat yang tidak mendukung kenyamanan.
5. Biaya yang dianggap tinggi, baik karena jarak lokasi, waktu yang terbuang, atau harga yang tidak sebanding dengan layanan.
6. Iklan atau promosi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Guna memperkuat pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti, penulis melakukan penelusuran berbagai referensi dan Penelitian-penelitian sebelumnya yang substansinya sejalan dan mendukung fokus permasalahan dalam kajian ini. Meskipun terdapat kesamaan dalam topik pembahasan, penelitian ini tetap memiliki perbedaan yang substansial dibandingkan dengan studi-studi terdahulu yang akan dianalisis. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi adalah sebagai berikut:

- a. Aizatul Mufidah, Ariyono Setiawan, Lady Silk Moonlight dengan judul "Analisa Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata Terhadap Kepuasan Maskapai Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta."

DOI: <https://doi.org/10.46491/approach.v3i2.528>

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis kualitas pelayanan penggunaan Garbarata terhadap tingkat kepuasan maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan evaluatif, yang meliputi: perancangan penelitian, observasi lapangan, identifikasi masalah, perumusan masalah, pencarian teori yang relevan, pengumpulan data, analisis dan pemecahan masalah, hingga penarikan kesimpulan serta pemberian saran. Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu: 1. Variabel X, yaitu faktor yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain. Dalam konteks ini, variabel X adalah pelayanan jasa penggunaan Garbarata; 2. Variabel Y, yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh keberadaan variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel Y merujuk pada kepuasan maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

- a) Perbedaan: Lokasi penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan maskapai.
  - b) Persamaan: Metode Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan variabel bebas yang diteliti adalah pelayanan garbarata.
- b. Maisyarah Azmamiyani, Zenita Kurniasari dengan judul ” Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang.”

DOI: <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i3>

Penelitian sebelumnya membahas mengenai pengaruh penggunaan garbarata sebagai fasilitas pendukung terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Proses penelitian meliputi penetapan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan

sampel, identifikasi sumber data, pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

Dari hasil analisis data, ditemukan bahwa penggunaan garbarata memberikan pengaruh sebesar 70,3% terhadap kepuasan penumpang, yang menunjukkan bahwa fasilitas ini mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa. Sementara itu, 29,7% sisanya dijelaskan sebagai kontribusi dari faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan penumpang, seperti ketepatan waktu keberangkatan, kualitas pelayanan, fasilitas ruang tunggu, harga tiket, citra merek maskapai, serta loyalitas pelanggan. Faktor-faktor tersebut tidak menjadi bagian dari ruang lingkup penelitian yang dimaksud.

- a) Perbedaan: Lokasi penelitian dilakukan di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang dan variabel bebas yang diteliti adalah pengaruh penggunaan garbarata sebagai fasilitas penunjang.
  - b) Persamaan: Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan penumpang.
- c. Muhamad Eka Putra Utama, Maria Valeria Roellyanti dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya." Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan keamanan yang diberikan oleh petugas *Aviation Security* (Avsec) unit *centralize (security check point)* terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Hasil analisis data menggunakan perangkat lunak *SPSS* melalui uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 0,923 \times 0,923 = 0,8522$ , yang berarti

bahwa kualitas pelayanan keamanan oleh petugas *Avsec* berkontribusi sebesar 85,2% terhadap kepuasan penumpang. Sementara itu, 14,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keamanan yang diberikan oleh petugas *Avsec* merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Juanda. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan, petugas *Avsec* diharapkan mampu memberikan pelayanan optimal agar tercipta pengalaman positif dan rasa puas bagi para pengguna jasa bandara.

- a) Perbedaan: Lokasi penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan variabel bebas yang diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan *aviation security*.
  - b) Persamaan: Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan penumpang.
- d. Hairun Nissa, Awan dengan judul "Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak." Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan fokus pada pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa. Penumpang memberikan penilaian positif terhadap beberapa aspek fasilitas, seperti troli, layanan informasi, kebersihan area bandara, fasilitas parkir, serta layanan bagi penyandang disabilitas. Melalui uji regresi linear sederhana, diketahui bahwa fasilitas kenyamanan secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yang diperkuat dengan hasil uji t. Nilai *adjusted R square* yang diperoleh adalah 0,628, yang berarti

bahwa 62,8% variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas kenyamanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

- a) Perbedaan: Lokasi penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dan variabel bebas yang diteliti adalah pengaruh fasilitas kenyamanan.
- b) Persamaan: Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan variabel bebas yang diteliti adalah kepuasan penumpang.

- e. Robertus Cahyo Jatinugroho, Amelia Puspa Tamara dengan judul ” Pengaruh Koordinasi pada *Unit Apron Movement Control* (AMC) terhadap *On Time Performance* (OTP) dalam Proses *Docking* dan *Undocking Aviobridge* di Bandar Udara Yogyakarta International Airport.”

DOI: <https://doi.org/10.47134/aero.v1i2.2417>

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bertujuan untuk menguji pengaruh koordinasi antara *Apron Movement Control* (AMC) terhadap *On Time Performance* (OTP) dalam kegiatan *docking* dan *undocking* garbarata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel koordinasi dan OTP dalam proses tersebut di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,571, dapat disimpulkan bahwa 57,1% variabel OTP dapat dijelaskan oleh variabel koordinasi, sementara 42,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas atau berada di luar ruang lingkup penelitian ini.

- a) Perbedaan: Lokasi penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta
- b) Persamaan: Metode penelitian yaitu metode kuantitatif