

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN BANDARA FATMAWATI SOEKARNO, KOTA BENGKULU

Oleh:

Zahra Hanifa Candra

NIM 20/455026/GE/09260

INTISARI

Ketersediaan sistem transportasi udara yang baik merupakan aspek penting bagi negara kepulauan. Dengan kondisi demikian, Pemerintah Provinsi Bengkulu telah mengupayakan peningkatan konektivitas wilayah melalui pengembangan Bandara Fatmawati Soekarno. Akan tetapi, dalam prosesnya ditemui kendala berupa keterbatasan pendanaan. Sementara itu, permintaan akan transportasi udara di Bandara Fatmawati Soekarno terus meningkat hingga melebihi kapasitas terminal. Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mendeskripsikan ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan penumpang; 2) mengidentifikasi karakteristik penumpang; 3) menganalisis kualitas layanan Bandara Fatmawati Soekarno berdasarkan persepsi penumpang; dan 4) menyusun strategi pengembangan Bandara Fatmawati Soekarno. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen berupa kuesioner yang dilengkapi dengan observasi dan data sekunder. Sampel dipilih menggunakan teknik *quota sampling* dengan kriteria minimal berusia 18 tahun. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, *chi-square*, dan analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bandara Fatmawati Soekarno memiliki persentase tingkat pelayanan sebesar 45,89% yang terklasifikasi ke dalam kelas *sub-optimum* (kapasitas terminal kurang, padat dan tidak nyaman). Adapun terkait ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan eksisting, rata-rata persentase kesesuaian fasilitas pelayanan Bandara Fatmawati Soekarno secara keseluruhan adalah 70,67%. Karakteristik sosiodemografi mayoritas penumpang adalah penumpang usia produktif, berstatus sebagai Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Swasta, dengan latar belakang pendidikan tinggi dan penghasilan menengah ke atas. Adapun terkait karakteristik pergerakan, diketahui bahwa permintaan akan transportasi udara di Bandara Fatmawati Soekarno sebagian besar berasal dari masyarakat Bengkulu dengan maksud perjalanan Bisnis/Pekerjaan dan Liburan/Wisata. Secara keseluruhan, struktur jaringan yang terbentuk dari arus keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah *hub-and-spoke*, dengan Bandara Soekarno-Hatta sebagai *hub*. Rute penerbangan mayoritas penumpang adalah BKS-CGK dan CGK-BKS, oleh karenanya interaksi wilayah paling kuat yang terbentuk adalah antara Kota Bengkulu dan Jakarta. Penilaian terhadap kualitas pelayanan Bandara Fatmawati Soekarno secara keseluruhan (pelayanan keberangkatan, pelayanan kedatangan, kenyamanan, dan nilai tambah) berdasarkan persepsi penumpang terklasifikasi “Baik”. Berkaitan dengan persepsi penilaian kualitas layanan, diketahui ada perbedaan signifikan antara penumpang keberangkatan dan kedatangan, yang mana penumpang kedatangan cenderung memiliki penilaian lebih rendah. Untuk mengakomodasi pergerakan penumpang di masa depan, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas, serta pengembangan kapasitas terminal sangat diperlukan. Strategi yang diusulkan dalam upaya pengembangan Bandara Fatmawati Soekarno di tengah keterbatasan dana adalah diversifikasi usaha, penguatan kerja sama dengan *stakeholder* terkait, penambahan jumlah maskapai dan frekuensi penerbangan, serta pembukaan rute potensial.

Kata Kunci: Persepsi Penumpang, Kualitas Layanan, Permintaan Transportasi Udara, Bandara Fatmawati Soekarno

PASSENGER PERCEPTIONS OF FATMAWATI SOEKARNO AIRPORT SERVICES, BENGKULU

By:

Zahra Hanifa Candra
NIM 20/455026/GE/09260

ABSTRACT

The availability of a well-functioning air transportation system is a crucial aspect for archipelagic nations. Given this context, the Provincial Government of Bengkulu has endeavored to enhance regional connectivity through the development of Fatmawati Soekarno Airport. However, this effort has encountered obstacles, primarily due to funding constraints. Concurrently, the demand for air transportation at Fatmawati Soekarno Airport continues to surge, surpassing terminal capacity. The objectives of this research are to: 1) describe the availability and condition of passenger service facilities; 2) identify passenger characteristics; 3) analyze the service quality of Fatmawati Soekarno Airport based on passenger perceptions; and 4) formulate development strategies for Fatmawati Soekarno Airport. This research employs a quantitative approach using questionnaires supplemented by observations and secondary data. The sample was selected using a quota sampling technique with a minimum age criterion of 18 years. Analytical techniques utilized include descriptive statistics, chi-square, and SWOT analysis.

The research findings indicate that Fatmawati Soekarno Airport has a service level percentage of 45.89%, classified as sub-optimum (the terminal capacity is insufficient, crowded, and uncomfortable). Regarding the availability and condition of existing service facilities, the average suitability percentage of service facilities at Fatmawati Soekarno Airport is 70.67%. The majority of passengers' sociodemographic characteristics are individuals of productive age, students and private sector employees, with higher education backgrounds and middle to upper income levels. Concerning movement characteristics, it is evident that the demand for air transportation at Fatmawati Soekarno Airport primarily comes from the people of Bengkulu for business/work and holiday/tourism purposes. Overall, the network structure formed from the flow of departing and arriving passengers is hub-and-spoke, with Soekarno-Hatta Airport as the hub. The majority of passenger flight routes are BKS-CGK and CGK-BKS, indicating the strongest regional interaction is between Bengkulu and Jakarta. The overall assessment of service quality at Fatmawati Soekarno Airport (departure services, arrival services, comfort, and added value) based on passenger perceptions is classified as "good.". Regarding the perception of service quality, there is a significant difference between departing and arriving passengers, with arriving passengers tending to have a lower assessment. To accommodate future passenger movements, the provision and maintenance of facilities, as well as terminal capacity expansion, are highly necessary. The proposed strategies for the development of Fatmawati Soekarno Airport amidst funding limitations include business diversification, strengthening cooperation with related stakeholders, increasing the number of airlines and flight frequencies, as well as opening potential routes.

Keyword: Passenger Perceptions, Service Quality, Air Transportation Demand, Fatmawati Soekarno's Airport