



PENGARUH KUALITAS FASILITAS KARGO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Laurensius Putra Anugrah

Program Studi D-IV Manajemen Trasnportasi Udara,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Email: laurensiuspa@gmail.com

INTISARI

Pertumbuhan arus pengiriman barang melalui udara semakin meningkat seiring jalannya waktu dengan perkembangan industri, perdagangan, dan e-commerce di Indonesia ini. Kualitas Fasilitas Kargo adalah salah satu elemen yang signifikan dalam mempengaruhi efektivitas operasi dan Kepuasan Pengguna Layanan. Tujuan dari studi ini adalah untuk menemukan keterkaitan antara mutu fasilitas kargo dengan kepuasan pelanggan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2025 dan menggunakan metodologi kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 69 orang pengguna jasa di Bandara Jenderal Ahmad Yani, Semarang. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas kendaraan angkutan barang dengan kepuasan pelanggan. Uji t menghasilkan nilai t sebesar 17,455 yang secara signifikan lebih tinggi dari nilai t sebesar 1,668 dan taraf signifikansi 0,00 yang secara signifikan lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 82% menunjukkan bahwa kualitas kendaraan angkutan barang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan penelitian. Dari aspek-aspek fasilitas seperti dimensi fungsional, keamanan, aksesibilitas, estetika, dan daya tahan terbukti dan berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Kualitas Fasilitas Kargo, Kepuasan Pengguna Jasa*

ABSTRACT

The growth of air freight flows is increasing over time with the development of industry, trade, and e-commerce in Indonesia. The quality of cargo facilities is one of the significant elements in influencing the effectiveness of operations and user satisfaction. The purpose of this study is to find the relationship between the quality of cargo facilities and customer satisfaction at General Ahmad Yani Airport, Semarang.

This study was conducted in July 2025 and used quantitative methodology. Data were collected through questionnaires to 69 service users at General Ahmad Yani Airport, Semarang. Data were analyzed using simple linear regression analysis performed with SPSS software.

The results of this study indicate that there is a significant and positive relationship between the quality of freight vehicles and customer satisfaction. The t-test produces a t-value of 17.455 which is significantly higher than the t-value of 1.668 and a significance level of 0.00 which is significantly smaller than 0.05. The coefficient of determination (R^2) of 82% indicates that the quality of freight vehicles has a significant influence on customer satisfaction, while the remaining 18% is influenced by other factors outside the scope of the study. From

Article History

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No 681

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



aspects of facilities such as functional dimensions, security, accessibility, aesthetics, and durability are proven and play an important role in shaping user satisfaction.

Keywords: *Cargo Facility Quality, User Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Indonesia Sebagai negara terbesar di Dunia, Indonesia memiliki posisi yang penting dalam perdagangan global. Posisi geografisnya yang berada di antara dua samudra dan dua benua menjadikan Indonesia sangat bergantung pada sistem transportasi, terutama transportasi udara, untuk menjamin kelancaran pergerakan barang dan orang. Dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi, maka diperlukannya sistem transportasi yang efisien dan modern semakin meningkat, baik di sektor penumpang maupun kargo. Transportasi merupakan sarana untuk mempercepat perputaran roda ekonomi, membuka jalur terpencil dan pentingnya transportasi bercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi bagi pergerakan orang dan barang baik dalam negeri maupun luar negeri, serta berfungsi Salah satu moda transportasi yang paling diminati di seluruh dunia adalah udara. Seiring dengan semakin banyaknya peminat, semakin besar pula kebutuhan akan solusi ekonomi dan sosial. Hal ini dikarenakan pesawat terbang dapat mencapai tujuan dengan tepat waktu, efisien, dan berstandar keselamatan tinggi. Untuk mendukung transportasi udara, diperlukan bandara. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandara adalah kota dan/atau wilayah dengan batas wilayah yang ditetapkan yang berfungsi sebagai tempat kedatangan dan keberangkatan pesawat udara, tempat naik dan turun penumpang, serta tempat bongkar muat barang terjadinya perpindahan intra dan intermoda transportasi yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana penunjang lainnya.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Bandara Internasional Semarang terletak di Kota Semarang, Jawa Tengah, dan dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I. Berdasarkan data infrastruktur, Bandara Jenderal Ahmad Yani memiliki landasan pacu sepanjang 2.560 meter, landasan pacu sepanjang 45 meter, landasan pacu sepanjang 23 meter, dan apron seluas 72.522 m² yang dapat menampung beberapa kendaraan besar. Bandara Jenderal Ahmad Yani merupakan fasilitas penting karena layanan di Jawa Tengah telah meningkat secara signifikan karena tingginya permintaan barang dan jasa. Keselamatan dan keamanan udara menjadi prioritas utama bagi operator bandara untuk memastikan kelancaran penerbangan dan mematuhi peraturan standar keselamatan yang berlaku.

Kargo adalah barang atau muatan yang diangkut melalui jalur Sarana transportasi, baik melalui udara, kapal, kereta api, maupun kendaraan darat. Kargo ini mencakup semua jenis pengiriman, termasuk barang komersial, barang ekspor dan impor, serta barang pribadi, yang dikirim melalui sistem transportasi yang tersedia. Dengan meningkatnya permintaan kargo udara, kualitas fasilitas bandara menjadi pertimbangan penting. Fasilitas kargo yang baik dan efisien dapat meningkatkan kecepatan dan keamanan dalam proses distribusi barang, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumsi serta efektivitas pengoperasian. Oleh karena itu, setiap bandara, termasuk yang besar seperti Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta, Bandara Ngurah Rai di Bali, dan Bandara Jenderal Ahmad Yani di Semarang, perlu memiliki fasilitas kargo yang memenuhi standar internasional. Di era globalisasi dan perkembangan perdagangan internasional yang pesat seperti sekarang ini, pengiriman barang melalui udara menjadi salah satu Pilihan utama bagi perusahaan dan individu yang membutuhkan pengiriman barang yang cepat, aman, dan efisien. Aspek utama yang memengaruhi kelancaran operasi transportasi kargo udara adalah kualitas fasilitas kargo yang tersedia di bandara. Layanan kargo berkualitas tinggi memastikan kenyamanan dan kemudahan penggunaan bagi pelanggan saat mengirim dan menerima barang dan juga



dapat meningkatkan efisiensi seluruh proses pengiriman. Pengiriman kargo udara di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Pada periode Januari hingga Februari 2025, Bandara Ahmad Yani Semarang mencatat peningkatan volume kargo udara sebesar 39%, dari 2.081.400 kg pada tahun 2024 menjadi 2.897.561 kg. Peningkatan ini mencerminkan tingginya kebutuhan akan transportasi kargo udara, terutama untuk sektor industri, perdagangan, dan *e-commerce* di Jawa Tengah. Untuk mengakomodasi lonjakan permintaan tersebut, Bandara Ahmad Yani menjalin kerja sama dengan maskapai kargo Rimbun Air. Maskapai ini kembali beroperasi di rute Semarang-Makassar (SRG-UPG) guna memenuhi kebutuhan pengiriman kargo dari dan ke Jawa Tengah. Langkah ini diambil untuk mempercepat distribusi barang, khususnya untuk sektor industri, perdagangan, dan UMKM. Selain itu, Bandara Ahmad Yani Semarang juga membuka Koneksi penerbangan kargo ke Banjarmasin telah dibangun untuk memenuhi permintaan yang terus meningkat. Bandara Ahmad Yani di Semarang telah meluncurkan penerbangan pertamanya, mengangkut 15,5 ton barang *e-commerce* dari Jawa Tengah ke Kalimantan melalui Banjarmasin. Infrastruktur yang memadai dan kerja sama strategis, layanan kargo di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang berperan signifikan dalam mendukung aktivitas perdagangan, industri, dan bisnis di wilayah Jawa Tengah, serta meningkatkan konektivitas logistik dengan daerah lain di Indonesia maupun luar negeri.

Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu pelabuhan terpenting di Indonesia, dengan pendekatan strategis terhadap ekspor dan distribusi. Sebagai sarana utama pengangkutan barang ke berbagai daerah di Indonesia dan luar negeri, keberadaan fasilitas kargo yang baik dan berkualitas sangat penting untuk mendukung kelancaran arus barang di bandara ini. Kualitas fasilitas kargo di bandara ini mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur seperti gudang kargo, sistem keamanan, hingga sistem administrasi yang mempermudah proses pengiriman barang. Namun, meskipun telah terdapat fasilitas kargo di Bandara Jenderal Ahmad Yani, belum banyak yang mengetahui bagaimana kualitas fasilitas tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa menjadi indikator penting dalam menentukan seberapa baik fasilitas yang ada di bandara tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung kelancaran pengiriman barang. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kualitas fasilitas kargo menjadi bermasalah seperti keterlambatan pelayanan dimana selalu adanya mengantri yang disebabkan karena banyaknya barang yang masuk dan timbangan yang hanya dimiliki satu.

Dengan latar belakang ini, penelitian tentang kualitas fasilitas kargo di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang menjadi penting untuk dilakukan, terutama dalam mengidentifikasi Terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Evaluasi sarana kargo diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap perkembangan sektor logistik dan transportasi di Indonesia, khususnya di wilayah Jawa Tengah. Berdasarkan informasi di atas, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih lanjut **“Pengaruh Kualitas Fasilitas Kargo Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang”**.

2. KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan Teori adalah sebuah dasar atau pijakan yang dimiliki oleh peneliti untuk menjelaskan hubungan antara variabel dalam penelitian. Ia berpendapat bahwa landasan teori sangat penting dalam penelitian karena menjadi sumber yang mendasari penentuan hipotesis yang akan diuji (Sugiyono, 2012). Landasan teori dalam penelitian adalah suatu alat untuk menggali dan memahami konsep-konsep dasar yang berhubungan dengan objek penelitian. Ini memungkinkan peneliti untuk mendalami lebih lanjut tentang topik yang diteliti, serta



menyediakan bukti dan argumen yang lebih kuat untuk mendukung temuan yang diperoleh. Tanpa landasan teori yang kuat, penelitian akan kurang memiliki arah dan dasar ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

1. Bandar Udara

Menurut Horonjeff & McKelvey (2015), bandar udara modern harus memiliki **terminal kargo** yang efisien dengan sistem logistik yang terintegrasi agar dapat mendukung pertumbuhan industri dan perdagangan global. Kargo udara memainkan peran utama dalam mempercepat rantai pasok internasional.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Mengeai Tatanan Kebandarudaraan Nasional

Kebandarudaraan mencakup semua yang berkaitan dengan pengelolaan bandar udara dan aktivitas lainnya yang mendukung keselamatan, keamanan, serta kelancaran dan keteraturan lalu lintas pesawat, penumpang, kargo, dan/atau barang, serta tempat transfer antarmoda dan/atau intramoda serta mening.

Transportasi udara di Indonesia berperan penting sebagai sarana penghubung seluruh daerah dan mempengaruhi pertumbuhan, migrasi, ataupun perkembangannya lebih lanjut.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan mencantumkan sedikitnya enam jenis bandar udara, yaitu :

- a. Bandara umum adalah area publik yang dirancang untuk menyediakan layanan dasar.
- b. Bandar udara khusus didirikan untuk menunjang kegiatannya sendiri guna mencapai tujuan tertentu.
- c. Bandara domestik adalah bandara yang hanya melayani penerbangan di dalam negeri..
- d. d. Bandara internasional adalah bandara yang dirancang untuk menangani penerbangan domestik atau penerbangan dari luar negeri. Bandara internasional biasanya memiliki fasilitas Bea Cukai, *immigration*, dan *quarantine* (CIQ).
- e. e. Bandar udara konsolidasi adalah bandar udara yang memberikan perlindungan signifikan bagi penumpang atau kargo dan memengaruhi pembangunan ekonomi di tingkat nasional atau provinsi.
- f. Bandar udara pengumpan merupakan bandar udara yang fungsinya menunjang bandar udara lainnya atau bandar udara ini mempunyai jangkauan pelayanan yang terbatas dan berperan sebagai salah satu prasarana penunjang setempat.

2. Profil Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang

Bandara Jenderal Ahmad Yani di Semarang merupakan bandara internasional yang terletak di kota Semarang, Jawa Tengah. Bandara ini berfungsi sebagai titik akses utama lalu lintas udara, baik penumpang maupun kargo. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero), sehingga Bandara Jenderal Ahmad Yani terus berupaya meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan pelanggannya penerbangan yang terus meningkat setiap tahunnya.

Pada Pada tahun 2018, Bandara Jenderal Ahmad Yani membuka terminal baru dengan konsep ramah lingkungan (*eco-airport*), lengkap dengan fasilitas modern untuk memberikan pengalaman lebih nyaman bagi pengguna. Terminal baru ini memiliki kapasitas hingga 6,9 juta penumpang per tahun, menjadikannya salah satu bandara tersibuk di Pulau Jawa bagian tengah. Selain melayani kebutuhan penumpang, bandara ini juga memainkan peran penting dalam sektor logistik dan distribusi melalui fasilitas kargonya.



Fasilitas kargo di Bandara Jenderal Ahmad Yani dirancang untuk mendukung pengiriman barang domestik dan internasional, yang melibatkan berbagai jenis barang seperti dokumen, komoditas perdagangan, dan produk industri. Dalam era globalisasi, kebutuhan akan pengiriman barang yang cepat, aman, dan handal semakin meningkat, sehingga kualitas fasilitas kargo menjadi salah satu aspek utama yang menentukan kepuasan pengguna jasa.

Namun, dengan meningkatnya permintaan, tantangan dalam menyediakan fasilitas kargo berkualitas tinggi juga semakin besar. Faktor-faktor seperti infrastruktur, teknologi, dan manajemen operasional menjadi penentu utama dalam memastikan bahwa fasilitas kargo dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna jasa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas fasilitas kargo terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas fasilitas tersebut.

3. Unit Kargo

Menurut Suryani (2018) mendefinisikan **kargo udara** sebagai bagian dari sistem logistik yang memanfaatkan pesawat udara untuk mengangkut barang dengan tujuan mempercepat mobilitas dan efisiensi perdagangan, terutama untuk barang bernilai tinggi dan sensitif terhadap waktu. Secara keseluruhan, Kargo di bandara berperan penting dalam mendukung kegiatan logistik dan distribusi barang melalui udara. Fasilitas dan manajemen yang baik dalam pengelolaan Kargo di bandara sangat penting untuk memastikan bahwa barang dikirimkan dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Kargo di bandara merujuk pada barang atau muatan yang diangkut menggunakan pesawat udara, baik itu untuk tujuan domestik maupun internasional. Kargo ini dapat berupa berbagai jenis barang, mulai dari barang komersial (seperti barang ekspor-impor), barang perishable (barang yang mudah rusak), hingga barang pribadi yang dikirim melalui jalur udara. Kargo di bandara dikelola oleh unit Kargo yang mencakup seluruh proses mulai dari penerimaan barang, pemrosesan, penyimpanan sementara, hingga pengiriman barang ke tujuan.

Unit Kargo memiliki fungsi dan bertanggung jawab sebagai unit proses pengangkutan di bandara yang meliputi :

- a. Penerimaan Barang: Proses pertama adalah penerimaan barang di area Kargo bandara. Barang yang dikirim oleh pengirim atau penerima diadministrasikan dan diperiksa sesuai dengan regulasi yang berlaku.
- b. Penyimpanan dan Pemrosesan: Setelah diterima, Kargo akan disortir dan disimpan di gudang atau ruang penyimpanan sementara di bandara. Barang-barang ini kemudian diproses sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah ditentukan.
- c. Pengangkutan dan Pengiriman: Kargo kemudian dipindahkan ke pesawat untuk dikirimkan ke tujuan. Proses ini melibatkan pengangkutan barang ke pesawat yang akan membawa Kargo tersebut ke lokasi tujuan.
- d. Keamanan dan Pemeriksaan: Kargo yang masuk ke bandara juga harus menjalani pemeriksaan keamanan dan kepabeanan untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan sesuai dengan aturan dan tidak membawa risiko bagi penerbangan.

4. Fasilitas di Kargo

Menurut laporan *National Accademies Press* tahun 2015, fasilitas terminal kargo adalah platform intermodal penting yang menjadi titik pertemuan antara moda darat dan udara, bertujuan untuk mendukung proses bongkar muat, penyimpanan, dan distribusi barang agar tiba tepat waktu, aman, serta efisien secara ruang dan ekonomi. Berikut ini ada beberapa fasilitas, seperti:



- a. Gudang Penyimpanan: Menjelaskan jenis-jenis gudang yang tersedia (Gudang untuk bahan yang berbahaya dan Gudang untuk umum), sistem penyimpanan, dan standar keamanan.
- b. Fasilitas Penanganan Kargo: Menguraikan peralatan yang digunakan seperti *forklift*, *crane*, *conveyor belt*, *automated guided vehicles (AGV)*, serta sistem manajemen logistik.
- c. Sistem Keamanan dan Pemantauan: Menjelaskan sistem CCTV, akses kontrol, inspeksi *X-ray*, serta kebijakan keamanan untuk mencegah pencurian dan penyelundupan.
- d. Area Bongkar Muat dan Jalur Distribusi: Mengulas tata letak terminal, akses masuk truk dan kontainer, serta efisiensi alur distribusi barang.

5. Definisi Kualitas Pada Fasilitas

Menurut Tjiptono (2015) Kualitas fasilitas merupakan **keseluruhan karakteristik dan fitur dari suatu fasilitas yang dapat mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna**, termasuk aspek fungsional, estetika, dan daya tahan. Fasilitas Kargo merujuk pada semua sarana dan prasarana yang ada di bandara yang mendukung proses pengangkutan barang atau Kargo melalui udara. Fasilitas ini mencakup berbagai infrastruktur dan layanan yang diperlukan untuk memproses, menyimpan, dan mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan pesawat udara. Adapun Indikator Kualitas Fasilitas menurut Tjiptono (2015) yang dapat diukur dalam beberapa dimensi, seperti:

- a. Dimensi Fungsional: Ketersediaan fasilitas dan peralatan yang mendukung operasional.
- b. Dimensi Estetika: Kebersihan, kerapian, dan desain terminal.
- c. Dimensi Daya Tahan: Ketahanan fasilitas dan keandalan infrastruktur.
- d. Dimensi Keamanan: Keamanan fasilitas dan barang yang diangkut.
- e. Dimensi Aksesibilitas dan Layanan Pelanggan: Kemudahan akses dan layanan bagi pengguna.

6. Definisi Kepuasan Jasa

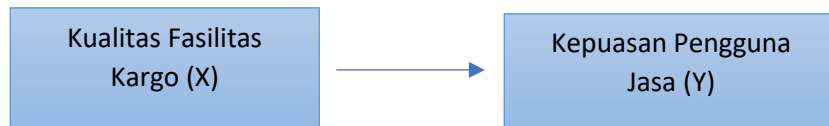
Kepuasan pengguna jasa adalah **tingkat kepuasan atau ketidakpuasan seseorang setelah menerima dan merasakan layanan, yang ditentukan oleh kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman nyata**. Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi emosional yang timbul akibat pengalaman interaksi pelanggan dengan produk atau layanan tertentu, yang diukur berdasarkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kepuasan pelanggan mencerminkan evaluasi subjektif terhadap kualitas produk atau jasa, nilai yang diterima, dan sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Adapun indikator kepuasan pengguna jasa yang dapat diukur berdasarkan model kepuasan pelanggan dari Kotler & Keller (2016). Indikator yang dapat digunakan meliputi:

- a. Kesesuaian dengan harapan.
- b. **Kinerja layanan** (sesuai atau tidak dengan ekspektasi).
- c. Kemauan untuk menggunakan kembali layanan.
- d. Rekomendasi kepada orang lain.
- e. Tingkat keluhan atau ketidakpuasan.



3. KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir juga dapat digunakan untuk visualisasi dalam bentuk bagan yang saling terhubung. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan suatu proses logis yang terjadi selama penelitian. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya meliputi: Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah kualitas sarana kargo (X), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Ketika kualitas fasilitas kargo meningkat, kepuasan pengguna jasa juga akan meningkat, karena fasilitas yang baik mendukung pengiriman barang yang lebih aman, cepat, dan terpercaya. Berikut merupakan gambaran sederhana dari kerangka berpikir tentang kinerja kualitas fasilitas kargo terhadap pengguna jasa di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.



4. METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2018), penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode untuk memperoleh pengetahuan karena telah memenuhi kriteria kritis, objektif, tepat waktu, rasional, dan sistematis. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang menggunakan strategi penelitian seperti survei dan eksperimen untuk mengembangkan pengetahuan (misalnya dengan memfokuskan pada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik yang berkaitan dengan penelitian, analisis, dan penerimaan teori). Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif karena metode yang digunakan melibatkan pengumpulan dan analisis data. Penelitian kuantitatif berbeda dengan penelitian kualitatif karena lebih berfokus pada pengumpulan data yang tidak dapat diperoleh melalui metode statistik.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1. Regresi Linear Sederhana

Uji hipotesis pada Penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas sarana angkutan barang (X) terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (Y). Dari hasil analisis diatas bisa disusun persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut

Tabel 4.1 Hasil Pengolahan Data Analisis Regresis Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.149	2.762		-1.140	.258
	Kualitas Fasilitas Kargo	1.170	.067	.905	17.455	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Mengacu pada tabel diatas maka dapat dibuatkan dalam model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = -3.149 + 1.170X + e$$



Keterangan :

X = Kualitas Fasilitas Kargo

Y = Kepuasan Pengguna Jasa

Merujuk persamaan regresi linier sederhana, maka bisa dipahami bahwa nilai konstanta (a) sejumlah -3.149 yang maknanya bahwa kalau variabel kualitas fasilitas kargo (X) adalah 0, maka nilai variabel kepuasan pengguna jasa (Y) adalah -3,149. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Sarana Angkutan Barang (X) adalah 1,170 yang berarti bahwa peningkatan Kualitas Sarana Angkutan Barang sebesar satu satuan juga akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa sebesar 1.170.

2. Uji T

Tabel 4.2 Hasil Pengolahan Data Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.149	2.762		-1.140	.258
	Kualitas Fasilitas Kargo	1.170	.067	.905	17.455	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

$$df = n - 2 / 0,05$$

$$df = 69 - 2 / 0,05$$

$$df = 67 / 0,05$$

$$df = 1.668$$

Variabel	T-Hitung	T-Tabel	Keterangan
Kualitas Fasilitas Kargo	17.455	1.668	Berpengaruh

Dari tabel 4.4 diatas mengungkapkan pada tabel coefficients didapat nilai signifikasi $0,00 < 0,05$, sehingga bisa diartikan bahwasanya variabel Kualitas Fasilitas Kargo (X) memberi pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

3. Koefisien Determinasi

Tabel 4.3 Hasil Pengolahan Data Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.820	.817	3.494

a. Predictors: (Constant), Kualitas Fasilitas Kargo

$$Kd = R^2 \times 100$$

$$Kd = 0,820 \times 100\%$$

$$Kd = 82\%$$



Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan besarnya koefisien determinasi dilihat dari Nilai *R Square* sebesar 0,820 menunjukkan bahwa kualitas fasilitas angkutan barang memengaruhi 82% kepuasan pengguna jasa. Sisanya, 18%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini..

6. PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini penulis tujuannya adalah untuk memberikan pemaparan dan penjelasan mengenai hasil data yang dikumpulkan oleh peneliti mengenai pengaruh kualitas fasilitas kargo terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pembahasan ini akan dikaji berdasarkan dua fokus utama yaitu kualitas fasilitas kargo terhadap kepuasan pengguna jasa dan besaran pengaruh yang telah ditimbulkan dari kedua variabel tersebut. Pembahasan penulis dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Fasilitas Kargo terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penelitian ini Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dengan menyebarkan kuesioner kepada 69 partisipan. Sepuluh pertanyaan dibuat untuk setiap variabel independen (X) dan 11 pertanyaan untuk variabel dependen (Y), sehingga totalnya menjadi 21 pernyataan. Hal ini dibuktikan dengan pengolahan dan analisis data menggunakan perangkat lunak IBM SPSS STATISTICS. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = -3,149 + 1,170X$, yang menunjukkan bahwa variabel "kualitas fasilitas angkutan barang" (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel "kepuasan pengguna jasa" (Y) Jadi, setiap kenaikan dari satu unit kualitas fasilitas kargo dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa sebesar 1.170 satuan. Nilai ini akan menjadi cukup tinggi dan menunjukkan bahwa variabel dari kualitas fasilitas kargo merupakan elemen yang paling krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hasil uji-t yang dilakukan menunjukkan nilai t hitung sebesar 17,455, sedangkan nilai signifikansinya sebesar $0,00 < 0,05$, serta lebih besar dari nilai t-tabel 1.668. Hal ini memberikan bukti bahwa kualitas fasilitas kargo untuk secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Maka dengan demikian, Hipotesis alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis nol (H_o) ditolak.

Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna jasa tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan layanan, melainkan juga oleh berbagai elemen pada fasilitas yang mendukung kenyamanan, keamanan, dan efisiensi operasional. Berdasarkan dari indikator kualitas fasilitas kargo yang di dapat yaitu dimensi fungsional, estetika, daya tahan, keamanan serta aksesibilitas dan layanan pelanggan, terdapat beberapa temuan penting yang mendukung dari hasil tersebut antara lain:

- Fasilitas Gudang dan Penyimpanan: Disini responden menyatakan kepuasannya terhadap kondisi gudang yang bersih, tertata, dan mampu menjaga keamanan barang.
- Sistem Keamanan dan Pemeriksaan: Mayoritas pengguna jasa merasa yakin bahwa sistem keamanan yang diterapkan, termasuk keberadaan CCTV, *X-ray scanner*, dan prosedur pemeriksaan.
- Kecepatan Proses dan Efisiensi Pemindahan Barang: Efisiensi proses bongkar muat dan pemindahan barang kargo baik ke dalam maupun keluar pesawat mendapat penilaian tinggi.
- Keterjangkauan Informasi dan Pelayanan Petugas: Mendapatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan dari staf yang responsif dan komunikatif juga menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan pengalaman yang positif untuk pengguna jasa.



Maka secara keseluruhan, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas kargo di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki kontribusi besar dalam membentuk persepsi positif untuk pengguna jasa, dan juga secara langsung akan mendorong tingkat kepuasan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya (seperti Dewi Sartika dan Bambang Setiawan, 2020) yang menemukan bahwa modernisasi peralatan dan juga sistem logistic di terminal kargo sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Besaran Pengaruh Kualitas Fasilitas Kargo terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

Perhitungan koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai 0,820 yang setara dengan 82% jika dinyatakan dalam persentase. Sedangkan sisanya, yang mencapai 18%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini, misalnya harga pengiriman, reputasi maskapai, kondisi eksternal seperti cuaca, penundaan dan lainnya, dan juga pengalaman pengguna di lokasi tujuan. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel bebas (X) mempunyai nilai efektif terhadap variabel terikat (Y) 82% yaitu:

- a. Dimensi Fungsional (efektifitas alat dan infrastruktur) memiliki korelasi tinggi terhadap efisiensi operasional, yang akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan.
- b. Dimensi Keamanan memiliki peran penting untuk membangun kepercayaan terhadap pengguna jasa terutama UMKM dan perusahaan logistik yang akan mengirim barang.
- c. Dimensi Aksesibilitas dan Layanan Pelanggan juga turut menyumbang akan peningkatan kepuasan karena layanan yang ramah dan yang mudah di akses dapat menciptakan kenyamanan bagi pengguna.

Maka secara praktis, hal ini menunjukkan bahwa upaya akan peningkatan kualitas fasilitas fisik saja belum cukup. Maka harus kita imbangi dengan peningkatan kualitas layanan manusia atau *human service*, prosedur yang transparan, serta dukungan teknologi yang dapat memudahkan pengguna.

7. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis tentang pengaruh kualitas sarana kargo terhadap kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier sederhana, bahwa telah diperoleh hasil dari nilai signifikansi adalah $0,00 < 0,05$, serta nilai dari t-hitung sebesar 17,455 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,668. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Kualitas Fasilitas Kargo (X) terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak sehingga semakin makin baik Kualitas Fasilitas Kargo di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, maka semakin tinggi Kepuasan Pengguna Jasa.
2. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,82 atau 82%. Maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas kargo memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna jasa sebesar 82%, dan sisanya yaitu 18% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas didalam penelitian ini, seperti tarif pengiriman, pelayanan maskapai, waktu pengiriman, dan kondisi yang eksternal lainnya. Besarnya pengaruh ini membuktikan bahwa kualitas fasilitas kargo merupakan aspek yang krusial dan sangat memengaruhi terhadap kepuasan pengguna jasa.



8. KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini yaitu tentang Pengaruh Kualitas Fasilitas Kargo terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi stimulus bagi pihak yang berkepentingan di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang khususnya di unit pengelola layanan kargo. Maka perusahaan disarankan untuk:

- a. Meningkatkan kualitas fasilitas kargo yang sudah berjalan dengan baik terutama dalam aspek kebersihan gudang, sistem keamanan, dan efisiensi distribusi barang.
- b. Mengembangkan kembali dari sistem teknologi informasi seperti pelacakan kargo secara digitalisasi layanan untuk memudahkan akses informasi untuk pengguna jasa.
- c. Melakukan pelatihan dan pengembangan akan SDM agar bisa meningkatkan profesionalisme petugas dan memberikan layanan yang baik, ramah, dan efisien.
- d. Melengkapi kembali peralatan-peralatan yang ada di kargo, seperti penambahan alat timbang, supaya bisa mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan akan layanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. Dan peneliti berikutnya di sarankan untuk meneliti dengan populasi yang lebih besar, menggunakan lebih dari dua variabel, dan mencoba teknik penelitian yang lain atau yang lebih tepat sasaran sehingga nantinya akan mendapatkan hasil yang memuaskan dan maksimal.

9. DAFTAR PUSTAKA

- Afifatul Gholimah & Darsono. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Kargo terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pabean di PT. Biru Logistindo Line Semarang*.
- Andi Wijaya & Nurul Huda. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Kargo Udara terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar*.
- Dewi Sartika & Bambang Setiawan. (2020). *Evaluasi Kualitas Fasilitas Kargo terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Kualanamu*.
- Horonjeff, R., & McKelvey, F. (2015). *Planning and Design of Airports*. McGraw-Hill Education.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2017). *Cargo Handling and Logistics Standards*. ICAO Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Melysa Purnama Sary. (2021). *Analisis Tingkat Pengetahuan Pengguna Jasa Pengiriman Kargo tentang Dangerous Goods di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 Tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional.
- PT. Angkasa Pura I. (2020). *Laporan Tahunan Manajemen dan Fasilitas Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang*.
- Rizky Maulana & Siti Aisyah. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kargo terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta*.



- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2018). *Metode Riset Pemasaran: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Zhang, Y., & Zhang, S. (2017). "Efficiency of Cargo Facilities in International Airports". *Journal of Air Transport Management*, 23(1), 45-56.