



## PENGARUH PELAYANAN PETUGAS *TERMINAL INSPECTION SERVICE* (TIS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SUPADIO PONTIANAK

**Bayu Rizki Septiawan**

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

[rizkyybayu386@gmail.com](mailto:rizkyybayu386@gmail.com)

### ABSTRAK

Transportasi udara merupakan sarana mobilitas strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, integrasi wilayah, dan pariwisata. Di tengah meningkatnya pergerakan penumpang pasca pandemi, kualitas pelayanan di bandara menjadi perhatian utama, termasuk peran petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) sebagai garda terdepan dalam proses keamanan. Bandara Internasional Supadio Pontianak, sebagai bandara strategis di Kalimantan Barat, terus meningkatkan kualitas infrastruktur dan layanan. Namun, persepsi terhadap pelayanan petugas TIS masih menjadi tantangan, sehingga diperlukan kajian lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan TIS terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan petugas TIS (variabel independen) dan kepuasan pelanggan (variabel dependen) secara statistik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji statistik, termasuk uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan hasil yang terukur dan objektif dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas TIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 70,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh pelayanan TIS. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan TIS secara berkelanjutan untuk menjaga kepuasan pengguna jasa bandara dan memperkuat citra profesionalisme sektor transportasi udara.

**Kata Kunci:** Pelayanan, *Terminal Inspection Service*, kepuasan pelanggan, Bandara Supadio.

### ABSTRACT

*Air transportation serves as a strategic means of mobility to support economic growth, regional integration, and tourism. With the increasing number of passengers post-pandemic, the quality of airport services has become a key concern, particularly the role of Terminal Inspection Service (TIS) officers who are on the front line of the airport security process. Supadio International Airport in Pontianak, as a strategic gateway in West Kalimantan, continues to enhance its infrastructure and service quality. However, passenger perceptions of TIS personnel services remain a challenge, highlighting the need for a focused study on the impact of TIS service quality on passenger satisfaction. This study employs a quantitative approach to statistically measure the relationship between TIS officers' service quality (independent variable) and passenger satisfaction (dependent variable). Data were collected through questionnaires and analyzed using statistical tests, including validity, reliability, and simple linear regression. This approach was chosen for its ability to provide measurable and objective results in explaining variable relationships. The findings reveal that the service*

### Article History

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No 693

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/)



*provided by TIS officers has a positive and significant effect on passenger satisfaction. The coefficient of determination test shows that 70.3% of the variation in passenger satisfaction can be explained by TIS service. These results underscore the need for continuous improvement in TIS service quality to maintain customer satisfaction and reinforce the professionalism of the air transportation sector.*

**Keywords:** *Service Quality, Terminal Inspection Service, Passenger Satisfaction, Supadio Airport.*

## 1. PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan salah satu sarana mobilitas yang paling strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, integrasi antarwilayah, dan akselerasi pariwisata nasional maupun internasional. Dalam era globalisasi dan meningkatnya pergerakan manusia lintas wilayah, kualitas pelayanan di sektor transportasi udara menjadi perhatian utama, terutama di bandara sebagai titik awal dan akhir dari pengalaman perjalanan pengguna jasa. Pelayanan prima di bandara bukan hanya menjadi penunjang kenyamanan, tetapi juga menjadi indikator profesionalisme dan citra negara di mata publik dan dunia internasional (Kotler dan Keller. K.L., 2019).

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan ratusan bandar udara yang tersebar di seluruh penjuru nusantara memiliki tantangan tersendiri dalam menjamin kualitas pelayanan yang merata dan berstandar tinggi. Di tengah meningkatnya jumlah penumpang pasca pandemi, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, ramah, aman, dan efisien semakin mendesak. Data Kementerian Perhubungan menunjukkan bahwa pergerakan penumpang domestik kembali mengalami tren kenaikan sebesar 25% pada tahun 2023 dibanding tahun sebelumnya (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2024). Hal ini menuntut peningkatan performa pada seluruh elemen pelayanan bandara, termasuk yang memiliki fungsi pengawasan dan pengamanan, seperti *Terminal Inspection Service* (TIS).

Bandara Udara Internasional Supadio di Pontianak merupakan salah satu bandara strategis di wilayah barat Kalimantan yang melayani lebih dari 2 juta penumpang setiap tahunnya. Bandara ini tak hanya berfungsi sebagai gerbang utama bagi masyarakat Kalimantan Barat, tetapi juga sebagai pusat distribusi logistik dan penghubung antarpulau. Dalam beberapa tahun terakhir, Bandara Supadio telah mengalami peningkatan signifikan dalam infrastruktur dan pelayanan, terbukti dengan diraihnya penghargaan dari *Airport Council International* (ACI) untuk kategori bandara dengan pelayanan terbaik di Asia Pasifik pada kategori 2-5 juta penumpang (Sekarrina, 2025)

Namun demikian, peningkatan fasilitas fisik dan sistem digital belum sepenuhnya sejalan dengan persepsi kualitas pelayanan dari sisi interaksi langsung dengan petugas di lapangan. Salah satu elemen krusial yang sering mendapat perhatian dari pengguna jasa adalah pelayanan oleh petugas *Terminal Inspection Service* (TIS). TIS merupakan unit yang bertanggung jawab dalam proses pemeriksaan keamanan terhadap penumpang dan barang bawaan sebelum memasuki area keberangkatan. Dalam konteks operasional bandara, TIS menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan penumpang dalam situasi yang rentan terhadap stres, ketidaknyamanan, dan potensi konflik. Maka dari itu, profesionalisme, sikap pelayanan, dan efektivitas kerja petugas TIS sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap pengalaman mereka di bandara

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan di bandara, kajian yang secara khusus menyoroti pengaruh pelayanan petugas TIS terhadap kepuasan pelanggan masih terbatas, khususnya di konteks Bandara Supadio. Sebagian besar studi lebih menyoroti aspek fasilitas, sistem tiket elektronik, atau pengalaman dalam ruang



tunggu. Misalnya, Annisa (2019) meneliti pelayanan di terminal kedatangan Bandara Supadio, namun belum menekankan peran penting petugas TIS dalam proses keberangkatan. Padahal, menurut penelitian di Bandara Soekarno-Hatta oleh Andriyan (2024), kualitas pelayanan TIS terbukti memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa yang ada di Bandar Udara Soekarno-Hatta.

Kesenjangan inilah yang menjadi dasar pentingnya dilakukan penelitian ini. Dengan fokus pada pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* terhadap kepuasan pelanggan di terminal keberangkatan Bandara Supadio, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan standar pelayanan di sektor transportasi udara, serta menjadi masukan bagi pengelola bandara dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis bukti empiris.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

Landasan teori disusun untuk memberikan dasar konseptual yang kuat dalam menjelaskan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan di antaranya. Teori-teori yang dikaji berfungsi sebagai pijakan dalam merumuskan kerangka berpikir dan mendukung analisis data. Dengan mengacu pada literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, bagian ini bertujuan memperkuat validitas dan arah penelitian yang dilakukan.

#### a) Pelayanan

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2016), kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan dapat dicapai dan dikelola untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kumar dan Reinartz (2016), kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan melalui berbagai bentuk interaksi dan pengalaman mereka dengan layanan yang disediakan. Sementara itu, menurut Zeithaml dan kawan-kawan (2018), kualitas layanan diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu menjawab atau melampaui harapan konsumen.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan atau bahkan melampauinya, yang tercermin dalam pengalaman serta interaksi pelanggan dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sekaligus menjadi kunci utama keberhasilan perusahaan dalam menciptakan loyalitas konsumen dan keberlangsungan bisnis.

Tjiptono (2016), menjelaskan bahwa kualitas layanan meliputi lima indikator atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

##### a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.

##### b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu konsumen dan memberikan layanan dengan cepat.

##### c. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan yang memberikan keyakinan kepada konsumen tentang layanan yang diterima.

##### d. Empati (*Empathy*)

Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada konsumen, termasuk pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan mereka.

##### e. Aspek Fisik (*Tangibles*)



Aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.

**b) Unit *Apron Movement Control* (AMC)**

Oliver (2014), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen melibatkan penilaian kognitif dan emosional yang muncul setelah interaksi dengan produk atau layanan, menciptakan gambaran menyeluruh tentang pengalaman konsumen.

Kotler dan Keller (2016), menambahkan kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif yang muncul setelah konsumen membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Kepuasan tercipta ketika harapan konsumen sebelum membeli atau menggunakan produk sesuai dengan atau bahkan melebihi pengalaman nyata mereka.

Secara keseluruhan, kepuasan konsumen adalah aspek penting dalam bisnis yang berpengaruh pada loyalitas konsumen serta keputusan pembelian di masa depan. Kepuasan terjadi dari perbandingan antara harapan sebelum menggunakan produk atau layanan dan kinerja yang sebenarnya dialami. Ketika kinerja memenuhi atau bahkan melebihi harapan, konsumen cenderung merasa puas, yang dapat memperkuat loyalitas mereka. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai harapan, hal tersebut dapat menimbulkan kekecewaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) ada 3 (tiga) indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan, tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau jasa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang dilihat pelanggan. Indikator ini mencakup produk atau layanan yang dibeli memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, layanan yang diberikan oleh karyawan yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, dan pelanggan menerima layanan pendukung lainnya yang memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan;
- b. Minat berkunjung kembali, kesiapan pelanggan untuk mengunjungi kembali dan merasakan kembali produk atau layanan terkait. Indikator ini mencakup pelanggan yang berminat berkunjung karena nilai dan kegunaan produk, fasilitas, dan layanan yang ditawarkan; dan
- c. Kesiediaan merekomendasikan, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk, fasilitas, dan layanan ahli kepada teman, saudara, dan keluarga. Indikator ini mencakup rekomendasi bagi teman, saudara, dan keluarga untuk mengunjungi dan menggunakan produk, fasilitas, dan layanan yang ditawarkan karena kualitasnya memuaskan dan sesuai.

**c) *Terminal Inspection Service* (TIS)**

Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, Unit Operasi Bandara didefinisikan sebagai sebuah organisasi yang dibentuk oleh pemerintah dan berkedudukan langsung di lingkungan bandara. Unit ini memiliki tanggung jawab utama untuk mengelola operasional bandara secara keseluruhan, menjalankan fungsi sebagai operator, sekaligus bertindak sebagai penyedia berbagai layanan yang diperlukan dalam aktivitas kebandarudaraan. Lingkup layanan yang disediakan tidak hanya terbatas pada pelayanan penerbangan semata, tetapi juga mencakup seluruh layanan penunjang di bandara, seperti pengelolaan keamanan dan keselamatan penerbangan, serta pengaturan dan penjadwalan penerbangan. Peran ini menjadi semakin penting, terutama di bandara-bandara yang belum memiliki riwayat operasi penerbangan komersial, di mana fungsi Unit Operasi Bandara menjadi vital dalam membangun fondasi pelayanan yang andal dan profesional.

Di sisi lain, berdasarkan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) No.13.01/12/2021/0095 Tahun 2021, *Terminal Inspection Service* (TIS) adalah salah



satu unit pelayanan di lingkungan bandara yang memiliki tugas strategis untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, serta memastikan kesiapan operasional berbagai fasilitas pelayanan bandara. *Terminal Inspector Service* (TIS) adalah bagian penting dari tim operasional bandara yang memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan semua fasilitas di terminal berfungsi dengan optimal. Tugas mereka tidak hanya terbatas pada pengawasan, tetapi juga mencakup deteksi awal, pemantauan, hingga penyampaian laporan terhadap fasilitas yang mengalami kerusakan atau gangguan. Petugas TIS akan segera melakukan langkah-langkah perbaikan atau tindak lanjut agar fasilitas yang rusak dapat segera ditangani dan kembali digunakan oleh para pengguna jasa bandara (Rahimudin dan Suryanti, 2023).

Selain itu, TIS juga secara rutin melakukan pemeriksaan terhadap berbagai fasilitas pendukung pelayanan penumpang, seperti area *check-in* untuk memastikan kelancaran proses pendaftaran penumpang, pengawasan suhu pendingin ruangan (AC) demi menjaga kenyamanan pengunjung, memantau antrean di area *check-in counter* agar tidak terjadi penumpukan, memeriksa sistem keamanan X-ray, mengecek *conveyor belt* yang digunakan untuk mengangkut bagasi, hingga memastikan sistem papan informasi penerbangan (FIDS) berjalan dengan baik. Tidak hanya itu, TIS juga melakukan pemeriksaan terhadap komputer layanan umum dan fasilitas *internet corner* yang tersedia di terminal bandara agar tetap dapat digunakan secara lancar oleh penumpang.

Secara garis besar, tugas *Terminal Inspector Service* mencakup beberapa poin penting, yaitu:

- a. Melaksanakan pengawasan menyeluruh terhadap fasilitas dan operasional terminal agar sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Memastikan seluruh fasilitas penunjang di terminal, seperti AC, x-ray, dan conveyor belt, berfungsi dengan baik, serta segera melaporkan dan menindaklanjuti jika terdapat kerusakan atau gangguan.
- c. Mendukung kelancaran operasional terminal dengan penuh semangat pelayanan, agar para pengguna jasa bandara mendapatkan pengalaman terbaik selama berada di area terminal.

#### d) Bandar Udara Supadio Pontianak

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara merupakan kawasan di darat atau di perairan yang batas-batasnya telah ditetapkan, dan digunakan untuk pendaratan serta lepas landas pesawat udara. Selain itu, bandar udara juga melayani berbagai aktivitas lain yang berkaitan dengan pergerakan penumpang, pengiriman barang, serta perpindahan antar moda transportasi. Untuk mendukung fungsinya, bandar udara dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas utama dan pendukung lainnya.

Sementara itu, berdasarkan Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara didefinisikan sebagai kawasan tertentu di darat atau di perairan yang dilengkapi dengan bangunan, instalasi, dan peralatan, yang dirancang untuk mengatur kedatangan, keberangkatan, serta pergerakan pesawat udara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 juga mengelompokkan bandar udara ke dalam beberapa jenis, yaitu: bandar udara umum yang melayani kepentingan publik; bandar udara khusus yang digunakan untuk kepentingan pribadi atau untuk menunjang kegiatan usaha utama; bandar udara domestik yang melayani penerbangan dalam negeri; bandar udara internasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional; bandar udara pengumpul (hub) yang memiliki cakupan pelayanan luas, melayani jumlah besar penumpang dan/atau kargo, serta memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian nasional atau provinsi; dan bandar udara pengumpan



(spoke) yang memiliki cakupan pelayanan lebih terbatas dengan dampak ekonomi yang lebih kecil.

Bandar Udara Supadio (kode IATA: PNK, ICAO: WIOO) adalah bandara domestik yang terletak di Desa Limbung, Kecamatan Sungai Raya, Kabupaten Kubu Raya, Kalimantan Barat. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia dan berada di bawah pengawasan Otoritas Bandar Udara Wilayah I Soekarno-Hatta. Dengan klasifikasi 4C, Supadio melayani penerbangan umum domestik dan memiliki status operasi sebagai bandara umum.

Pada tahun 2024, Bandar Udara Supadio mencatatkan pergerakan pesawat sebanyak 8.965 kali, dengan jumlah penumpang mencapai 1.048.010 orang dan volume kargo sekitar 6.351.750 kilogram. Bandara ini beralamat di Jl. Adisucipto KM17, Pontianak 78381, dan dapat dihubungi melalui telepon di nomor 0561-7215602, 0561-721002, atau 0561-721003 (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2025).

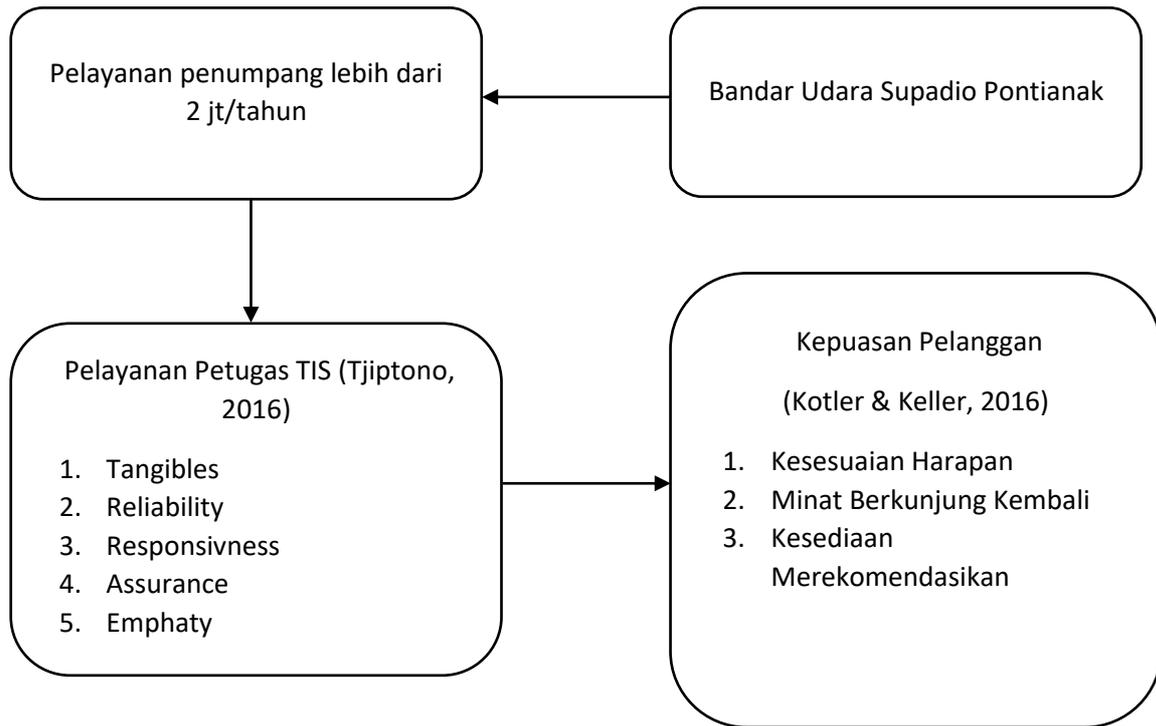
Supadio sebelumnya berstatus sebagai bandara internasional, namun pada 2 April 2024, Kementerian Perhubungan mencabut status internasional tersebut. Keputusan ini diambil karena lebih banyak warga yang bepergian ke luar negeri dibandingkan turis asing yang masuk, sehingga bandara ini kini melayani penerbangan domestik saja (CP, 2025).

Bandar Udara Supadio juga berbagi area dan landasan pacu dengan Pangkalan Udara Supadio, yang merupakan pangkalan militer TNI Angkatan Udara. Bandara ini memiliki satu landasan pacu sepanjang 2.600 meter dan lebar 45 meter, berpermukaan aspal, yang mampu melayani pesawat kelas Boeing 737-800. Dengan pengembangan yang terus dilakukan, termasuk perluasan terminal dan peningkatan fasilitas, Bandar Udara Supadio diharapkan dapat semakin meningkatkan konektivitas serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di Kalimantan Barat.

### 3. KERANGKA BERPIKIR

Dalam sebuah penelitian, kerangka berpikir berfungsi sebagai landasan konseptual yang menghubungkan teori, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya dengan variabel yang diteliti. Kerangka ini membantu menggambarkan alur logis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga memperjelas arah analisis yang akan dilakukan. Dengan menyusun kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan bagaimana suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lain berdasarkan teori yang relevan dan fakta empiris yang ada.

Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun untuk menggambarkan hubungan antara Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) terhadap Kepuasan Pelanggan yang diobservasi di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak. Berikut kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini:



Sumber : penulis  
**Gambar 1 Kerangka Berpikir**

#### 4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan hasil yang terukur secara statistik. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2025 di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu bandara utama di Kalimantan Barat dengan volume penumpang yang tinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan di terminal keberangkatan, dengan rata-rata sebanyak 96.431 pelanggan dalam tiga tahun terakhir. Menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, jumlah sampel yang diperoleh adalah 100 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 4 poin untuk menilai persepsi responden terhadap pelayanan TIS dan kepuasan mereka. Data sekunder juga digunakan sebagai referensi tambahan dari buku, dokumen, dan laporan resmi terkait. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan instrumen pengumpulan data akurat dan konsisten. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh langsung antara variabel X dan Y, serta uji-t untuk mengukur signifikansi hubungan tersebut. Nilai koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel X memengaruhi variabel Y.

#### 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada sub bab ini dibahas hasil penelitian mengenai pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) terhadap kepuasan pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak. Analisis difokuskan pada variabel pelayanan petugas TIS



sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen, yang dianalisis melalui pendekatan regresi linear sederhana dan uji t. Pembahasan mencakup interpretasi hasil uji statistik serta keterkaitannya dengan teori-teori yang relevan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, bagian ini juga menguraikan implikasi praktis dari hasil penelitian, yang dapat menjadi masukan bagi pengelola bandara dalam rangka peningkatan mutu layanan. Untuk memudahkan pemahaman, pembahasan hasil penelitian ini disusun dalam dua sub bagian utama, yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu:

a. **Pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) terhadap kepuasan pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak. Berdasarkan analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,513, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan TIS akan diikuti oleh peningkatan sebesar 0,513 satuan dalam kepuasan pelanggan. Temuan ini diperkuat dengan hasil uji t, di mana nilai t hitung sebesar 15,231 lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, dan didukung oleh nilai signifikansi < 0,001. Artinya, variabel pelayanan petugas TIS berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas TIS di terminal keberangkatan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa bandara.

**Tabel 1 Hasil Regresi Linear**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.472	1.682		2.659	.009
PELAYANAN PETUGAS TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS)	.513	.034	.838	15.231	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : penulis

Secara teoritis, temuan ini konsisten dengan teori kualitas layanan menurut Tjiptono (2016), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: keandalan (*reliability*) kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten; daya tanggap (*responsiveness*) kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat; jaminan (*assurance*) mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan menanamkan kepercayaan; empati (*empathy*) perhatian individual terhadap pelanggan; dan aspek fisik (*tangibles*) seperti penampilan petugas, peralatan, dan fasilitas pendukung. Dalam konteks pelayanan TIS, seluruh dimensi ini relevan, karena pelanggan sangat memperhatikan profesionalitas petugas saat proses pemeriksaan keamanan dan kenyamanan selama berada di terminal.

Selain itu, teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller (2016) juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh tiga indikator utama, yaitu: kesesuaian



harapan, yakni sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui ekspektasi; minat berkunjung kembali, yaitu keinginan untuk kembali menggunakan layanan yang sama; dan kesediaan merekomendasikan, yaitu kemauan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Ketiga indikator ini sangat erat kaitannya dengan pengalaman pelanggan terhadap pelayanan petugas TIS yang sopan, cepat, tanggap, dan profesional. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan membentuk loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan.

Dukungan empiris terhadap hasil ini juga terlihat dari penelitian Ferry Andriyan (2024) yang dilakukan di Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Dalam penelitiannya, diketahui bahwa pelayanan petugas TIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,414 dan nilai signifikansi sebesar 0,00, yang berarti setiap peningkatan 1% dalam kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan sebesar 41,4% dalam kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas TIS memiliki dampak nyata dan terukur terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa, bahkan di bandara dengan skala dan volume penumpang yang jauh lebih besar dibandingkan Bandara Supadio.

Selanjutnya, penelitian oleh Nadhifah Nur Azizah dan Syifa Fauziah (2024) yang dilakukan di Bandara Internasional Banyuwangi juga menghasilkan temuan serupa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas TIS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dibuktikan dengan hasil uji t yang signifikan ( $p < 0,05$ ). Meskipun nilai koefisien regresi tidak sebesar pada penelitian ini, arah pengaruhnya tetap sama, yaitu bahwa kinerja pelayanan TIS berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna bandara.

Dengan mengacu pada teori dan temuan penelitian terdahulu, dapat ditegaskan bahwa pelayanan petugas TIS merupakan aspek krusial dalam membangun kepuasan pelanggan di lingkungan bandara. Oleh karena itu, implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah pentingnya peningkatan kapasitas dan kualitas petugas TIS melalui program pelatihan berkelanjutan, penyusunan standar pelayanan yang berbasis kebutuhan pelanggan, serta pengawasan dan evaluasi kinerja secara periodik. Langkah-langkah ini akan membantu menciptakan pelayanan yang lebih profesional, ramah, dan andal, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna jasa bandara secara berkelanjutan.

**b. Besaran pengaruh pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) terhadap kepuasan pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak.**

Hasil pengolahan data regresi linear sederhana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,703. Nilai tersebut menandakan bahwa sebesar 70,3% variabel kepuasan pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Supadio Pontianak dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan petugas Terminal Inspection Service (TIS). Dengan kata lain, mayoritas variasi dalam tingkat kepuasan pelanggan berasal dari bagaimana petugas TIS memberikan layanan, seperti kecepatan pelayanan, sikap profesionalisme, dan kemampuan komunikasi yang mereka tampilkan selama proses pemeriksaan di terminal keberangkatan. Sementara itu, 29,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini, seperti kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, layanan maskapai penerbangan, aksesibilitas transportasi menuju bandara, atau bahkan harga tiket penerbangan.



Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.838 <sup>a</sup>	.703	.700	1.968

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN PETUGAS TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS)

Sumber : penulis

Nilai R Square sebesar 0,703 tergolong sangat tinggi dalam penelitian sosial, khususnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen atau kepuasan pelayanan. Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas TIS merupakan variabel dominan dan strategis dalam menentukan kepuasan pengguna jasa bandara. Hal ini dapat dipahami karena petugas TIS adalah salah satu personel yang berinteraksi secara langsung dengan penumpang, khususnya dalam proses pemeriksaan barang dan identitas yang merupakan tahap penting sebelum keberangkatan. Oleh karena itu, sikap dan cara petugas dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalitas dan kenyamanan keseluruhan layanan di bandara.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu, temuan ini menunjukkan kesesuaian dan konsistensi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ferry Andriyan (2024) di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, ditemukan bahwa pelayanan petugas TIS berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai R Square sebesar 70,5%. Nilai ini hampir identik dengan hasil penelitian ini, yakni 70,3%, sehingga memperkuat argumen bahwa di berbagai konteks dan skala bandara, kualitas pelayanan petugas TIS berperan sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Penelitian Ferry juga menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan penumpang.

Sementara itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Masdon Simarmata dan Hodi (2024) di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, ditemukan bahwa nilai *R Square* mencapai 0,804 atau 80,4%. Namun, perlu dicermati bahwa penelitian tersebut menggunakan dua variabel independen, yakni kinerja dan kualitas pelayanan petugas TIS secara bersamaan. Artinya, pengaruh gabungan dua variabel tersebut menjelaskan 80,4% dari variasi kepuasan pelanggan. Jika dibandingkan, maka hasil penelitian ini yang hanya menggunakan satu variabel independen (pelayanan petugas TIS) tetapi mampu menjelaskan 70,3% variasi kepuasan pelanggan, sudah menunjukkan tingkat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun hanya difokuskan pada aspek pelayanan, kontribusinya dalam membentuk kepuasan pelanggan tetap tinggi dan relevan.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dijadikan pertimbangan oleh pengelola Bandar Udara Supadio Pontianak maupun pihak otoritas penerbangan sipil lainnya. Pertama, perlu adanya program pelatihan berkelanjutan bagi petugas TIS, khususnya dalam hal pelayanan prima, komunikasi efektif, serta pengelolaan emosi saat menghadapi situasi yang berpotensi menimbulkan ketegangan dengan penumpang. Mengingat interaksi mereka berada pada titik awal proses layanan di terminal keberangkatan, kualitas interaksi ini sangat menentukan persepsi keseluruhan pelanggan terhadap standar pelayanan bandara.



Kedua, pengelola bandara perlu menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) berbasis dimensi kualitas layanan, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik. Masing-masing dimensi tersebut dapat diintegrasikan dalam evaluasi kinerja petugas TIS agar pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga manusiawi dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi pelanggan.

Ketiga, penting untuk mengembangkan sistem monitoring dan supervisi berbasis data, yang memungkinkan manajemen untuk secara berkala mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan TIS melalui kuesioner atau survei digital yang mudah diakses. Informasi ini akan menjadi masukan penting dalam pengambilan kebijakan, pengembangan SDM, serta penetapan standar baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Keempat, diperlukan sistem penghargaan berbasis kinerja untuk memotivasi petugas TIS agar tetap menjaga standar pelayanan yang tinggi. Petugas dengan penilaian pelanggan yang konsisten baik dapat diberikan penghargaan berupa insentif, pelatihan lanjutan, atau pengakuan simbolik yang membangun budaya kerja positif di lingkungan bandara.

Terakhir, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi otoritas yang lebih luas, seperti Kementerian Perhubungan atau pengelola bandara di bawah Angkasa Pura, untuk merumuskan kebijakan pelayanan publik di sektor transportasi udara yang lebih berorientasi pada pelanggan, dengan menempatkan petugas lapangan seperti TIS sebagai garda terdepan pelayanan prima.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas TIS memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk dan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan hasil penelitian ini memberikan bukti empiris serta dasar teoritis yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan bandara secara berkelanjutan.

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang sudah disajikan dalam bab sebelumnya. Maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut;

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Terminal Keberangkatan Bandara Supadio Pontianak. Setiap peningkatan kualitas pelayanan petugas TIS dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil uji statistik dan sejalan dengan teori pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Berdasarkan uji koefisien determinasi, pelayanan petugas TIS menjelaskan 70,3% variasi kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan TIS memiliki pengaruh yang sangat besar dan penting. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya dan menjadi dasar perlunya peningkatan kualitas pelayanan TIS secara terus-menerus untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandara.

## 7. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi, yaitu sebagai berikut:

### a. Perusahaan

Perusahaan sebagai pengelola Terminal Keberangkatan Bandara Supadio Pontianak disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan petugas *Terminal Inspection Service* (TIS). Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, evaluasi kinerja berkala, serta pemberian penghargaan bagi petugas yang berkinerja baik. Penerapan standar



pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan pelanggan juga penting untuk menjaga mutu layanan di lingkungan bandara.

b. Petugas

Petugas TIS diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, terutama dalam hal sikap ramah, ketepatan waktu, dan kemampuan berkomunikasi secara profesional. Mengingat peran mereka sebagai garda terdepan dalam proses pemeriksaan, penting bagi setiap petugas untuk menunjukkan empati, ketelitian, dan sikap tanggap terhadap kebutuhan penumpang. Petugas juga disarankan untuk selalu mengikuti pelatihan dan pembekalan yang disediakan, agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar keamanan dan kenyamanan, serta mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa bandara.

c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian mendatang disarankan untuk menambahkan variabel lain yang juga memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti fasilitas terminal, kenyamanan ruang tunggu, atau layanan maskapai. Peneliti juga bisa menggunakan metode analisis yang lebih kompleks, serta memperluas objek penelitian ke bandara lain untuk mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan mendalam.

## 8. DAFTAR PUSTAKA

- Andriyan, F. (2024). Analisis Pelayanan Petugas *Terminal Inspection Service* (TIS) Terhadap Kepuasan Penumpang Terminal 2 di Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta. *JETBUS Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 345-354.
- Annex 14. (2018). *Aerodromes (Vol. 1, 7th ed.)*. ICAO.
- Annisa, S. N. (2019). *Tingkat Pelayanan Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak* [Skripsi]. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Azizah, N. N., & Fauziah, S. (2024). Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) dalam Pengawasan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Banyuwangi. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 6(1), 28-36.
- Babbie, E. R. (2020). *The Practice of Social Research*.
- CP, O. A. (2025, April 24). *Bandara Supadio Disiapkan Jadi Internasional Lagi, Ini Langkah Imigrasi*. detikKalimantan. <https://www.detik.com/kalimantan/bisnis/d-7882922/bandara-supadio-diusulkan-jadi-internasional-lagi-ini-langkah-imigrasi>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024, April 6). *Pergerakan Penumpang Angkutan Umum Mulai Terjadi Kenaikan*. Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. <https://www.dephub.go.id/post/read/pergerakan-penumpang-angkutan-umum-mulai-terjadi-kenaikan>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025). *Bandar Udara Supadio*. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. [https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/bandara/123?utm\\_source=chatgpt.com](https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/bandara/123?utm_source=chatgpt.com)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 Jilid 1 dan 2). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1). Erlangga.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2016). *Creating Enduring Customer Value*. *Journal Of Marketing*, 80(6), 36-68.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) No.13.01/12/2021/0095. (2021). Tentang Standar Operasional Prosedur Terminal Inspection Service Di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (Persero). Dalam *PT Angkasa Pura II (Persero)*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023. (2023). Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Dalam *Menteri Perhubungan*.



- Rahimudin, & Suryanti, E. (2023). Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas Landside Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya . *Jurnal Mahasiswa*, 5(2), 374-386.
- Sekarrina. (2025, Maret 11). *InJourney Airports Raih 27 Penghargaan ACI, 10 Bandara Terbaik di Asia Pasifik*. detikNews. <https://news.detik.com/berita/d-7818603/injourney-airports-raih-27-penghargaan-aci-10-bandara-terbaik-di-asia-pasifik>
- Simarmata, M., & Hodi. (2024). Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Unit Terminal Inpection Service di Bandara Internasional Soekarno - Hatta. *MES Management Journal*, 3(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Pendidikan* (3 ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. (2009). *Tentang Penerbangan*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mcgraw-Hill.