

## Optimalisasi Fasilitas Bandara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Jasa Di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar

### *Optimization of Airport Facilities to Improve Service Quality for Service Users at Sultan Hasanuddin Airport Makassar*

**Risma Rizky Prabowo\***, Hasanuddin Remmang, Indrayani Nur

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bosowa

\*Correspondent author email: [rismarizkyprabowo@gmail.com](mailto:rismarizkyprabowo@gmail.com)

Diterima: 25 Mei 2024 / Disetujui: 30 Agustus 2024

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja keuangan pada Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja Cabang Sumarorong Kabupaten Mamasa. Teknik analisis data yang digunakan adalah rasio keuangan, meliputi rasio solvabilitas dan rasio profitabilitas atau rentabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja Cabang Sumarorong tahun 2019-2022 berdasarkan dari rasio solvabilitas yang diukur dengan menggunakan debt to assets ratio hasilnya sangat baik dengan nilai rata-rata 38,7%, dan menurut debt to equity ratio hasilnya kurang baik dengan rata-rata nilai 175,9%. Berdasarkan rasio profitabilitas atau rentabilitas yang diukur dengan menggunakan return on assets hasilnya tidak baik dengan nilai rata-rata 0,67%, kemudian ditinjau dari return on equity hasilnya kurang baik dengan nilai rata-rata 3,02%. Dan ditinjau dari net profit margin hasilnya sangat baik dengan nilai rata-rata 60,2%..

**Kata Kunci:** Kinerja Keuangan, Rasio Profitabilitas, Rasio Solvabilitas

**Abstract:** This study aims to analyze the financial performance of Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja Sumarorong Branch, Mamasa Regency. The data analysis technique used is financial ratios, including solvency ratios and profitability ratios. The results showed that the financial performance of Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja Sumarorong Branch in 2020-2022 based on the solvency ratio measured using the debt to assets ratio was very good with an average value of 38,7%, and according to the debt to equity ratio, the results were not good with an average value of 175.9%. Based on the profitability ratio measured using return on assets, the results are not good with an average value of 0.67%, then in terms of return on equity, the results are not good with an average value of 3.02%. And judging from the net profit margin, the results are very good with an average value of 60.2%.

**Keywords:** Financial Performance, Profitability Ratio, Solvency Ratio



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

### A. PENDAHULUAN

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandara udara dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaannya dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan. Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestasi tersendiri yang akan di ingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata. Demikian pula halnya dengan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin sebagai bandara udara transit sekaligus merupakan pintu gerbang di Indonesia, khususnya di wilayah bagian timur yang mempunyai nilai strategis dan stimulus demi perkembangan perekonomian Wilayah khususnya Indonesia bagian timur dan telah menjadi prestasi tersendiri bagi warga masyarakat Sulawesi Selatan. Dari hasil pantauan dan

informasi yang ada, masih banyak keluhan masyarakat bagi pengguna jasa transportasi penerbangan yang belum merasakan adanya pelayanan yang baik di Maskapai Lion Air, Bandara Sultan Hasanuddin.

PT. Lion Air adalah salah satu perusahaan penerbangan komersial yang melayani kebutuhan masyarakat dalam jasa transportasi udara. Pada tahun 2005, Lion Air memiliki 24 pesawat penerbangan yang terdiri dari 19 pesawat seri McDonnell Douglas MD-82 dan 5 pesawat seri DHC- 8-301. Untuk memenuhi layanan yang rendah biaya, armada Lion Air didominasi oleh MD-80 karena efisiensi dan kenyamanannya. Dalam upaya meremajakan armadanya, Lion Air telah memesan 178 Boeing 737-900ER yang telah direalisasikan secara bertahap dari 2007 hingga 2014. Lion Air berencana bersaing baik dengan Garuda Indonesia maupun dengan Saudi Arabian Airlines untuk menerbangi rute-rute umroh bahkan haji dengan 3 pesawat Boeing 747-400. Dua (2) Pesawat Boeing 747-400 sudah masuk dalam armadanya.

Saat ini adalah era untuk e-ticket bagi industri penerbangan. Perusahaan penerbangan bergerak ke arah „self-service model“, dimana penumpang melakukan sendiri pencarian, pemesanan, pembelian dan check-in serta boarding secara virtual. E-ticket (electronic ticket) secara virtual menggantikan paper ticket di hampir seluruh bandara dan armada pesawat terbang di seluruh dunia. Survey IATA (International Air Transportation Association) menyebutkan pada Tahun 2007, penetrasi penggunaan e-ticket di seluruh perusahaan penerbangan (airline) mencapai angka 90%. Di Amerika Serikat sendiri, angka penetrasi penggunaan e- ticket mencapai 97%. Di Indonesia mencapai angka 80%. Survey lain oleh IATA bahkan menyebutkan bahwa 88% traveler lebih memilih menggunakan e-ticket untuk perjalanan mereka karena kelebihan yang dimiliki (Silva, 2010). Kelebihan tersebut diantaranya; 1) keamanan. Dengan e-ticket penumpang akan merasa aman, karena tidak perlu takut ketinggalan tiket saat melakukan perjalanan. E- ticket juga sulit hilang, karena penumpang dapat mengakses kembali e-ticket dari komputer dengan memasukkan identifikasi yang hanya diketahui oleh penumpang tersebut. 2) Fleksibilitas. Penumpang dapat mengubah tiket yang telah dipesan sesuai dengan kebutuhan mereka. 3) Biaya dan kenyamanan. Dengan e-ticket, perusahaan penerbangan akan menghemat biaya yang cukup besar.

PT Lion Air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta, Indonesia. Lion Air sendiri adalah maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute di Indonesia, Singapura, Malaysia, Vietnam dan Arab Saudi serta rute carter menuju China dan Hongkong, Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain Regional yang akan berkompetisi dengan AirAsia dari Malaysia. Sepanjang tahun operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 Milliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. Perusahaan sendiri telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancah regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, Lion Air memperkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air dan Thai Lion Air.

Meski begitu, maskapai ini sering menjadi pembicaraan oleh masyarakat sebagai maskapai yang selalu terlambat dengan waktu yang luar biasa lama dan kenyamanan yang kurang, serta penuh dengan kejadian yang harusnya bisa diantisipasi maskapai. baru-baru ini, Lion Air sempat menjadi headline di berita nasional akibat berawalnya beberapa armadanya yang sempat rusak, menabrak burung dan mogok kerja yang mengharuskan Lion Air melakukan refund terhadap semua penumpangnya yang malah ditangani oleh Angkasa Pura I dan Angkasa Pura II. Akibat ini semua, maskapai ini tercatat sebagai maskapai dengan kinerja yang buruk dan dikhawatirkan dapat mempengaruhi keselamatan terbangnya. Akhirnya pada bulan Desember 2014, maskapai ini masuk ke dalam daftar maskapai penerbangan yang dilarang di Uni Eropa. Namun larangan terbang Uni Eropa akhirnya dicabut pada bulan Juni 2016.

Lion Air mengoperasikan lebih dari 100 pesawat Boeing 737-800/900ER, Maskapai penerbangan ini telah ditandai dengan ekspansi yang cepat dan keberhasilan model bisnis tarif murah. Bandar udara merupakan sebuah sistem karena terdiri atas komponen- komponen yang saling berinteraksi dan saling menunjang satu sama lain, yang menghasilkan suatu produk jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam aktivitasnya. Komponen-komponen bandar udara terdiri atas beberapa bagian di

antaranya; pengelolaan bandar udara, pengelolaan perusahaan angkutan udara, dan pemenuhan kebutuhan jasa angkutan udara.

Pengelolaan perusahaan bandar udara dan kebutuhan pengguna jasa angkutan udara dapat menciptakan kesesuaian kebutuhan pengguna dalam penerbangan dengan karakteristik penerbangan dalam hal penyediaan fasilitas dan pemberian jasa layanan. Dengan memperhitungkan pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat akan diperoleh rencana investasi yang berdampak pada penempatan bandar udara. Mantan Wakil Gubernur Sulawesi Selatan Agus Arifin Nu'mang mendorong PT Angkasa Pura I (Persero) untuk mempercepat pengembangan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Perluasan bandara, termasuk terminal dan apron dianggap cukup mendesak mengingat trafik penumpang dari dan menuju Sul-Sel semakin meningkat dari tahun ke tahun. Pengembangan bandara juga dinilai penting lantaran menjadi etalase sebuah daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja keuangan pada Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja Cabang Sumarorong Kabupaten Mamasa.

## B. METODE PENELITIAN

Dalam observasi kali ini peneliti menggunakan jenis data yaitu kuantitatif dan juga kualitatif dan juga bersumber dari data primer yaitu berupa hasil kuisioner dan data sekunder yaitu data pengguna jasa di kantor Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, jumlah pengunjung selama enam bulan terakhir terhitung dari September 2021 - Februari 2022 yaitu berjumlah 11508 pengunjung. Jumlah populasi yaitu diambil dari rata-rata Nasabah masuk selama enam bulan terhitung 1918 Nasabah.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1) Karakteristik Responden

Usia responden diatas dapat dikemukakan bahwa dari total keseluruhan jumlah responden sebanyak 30 orang terdapat 11 orang (36%) berusia 20-30 tahun, 17 orang (56%), berusia 31-40 tahun, 2 orang (8%), berusia berusia 41-46 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usia responden yang mendominasi dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 20-30 tahun atau sebesar 38,9%. Jenis kelamin dari total keseluruhan jumlah responden sebanyak 30 orang. Jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini sebanyak 17 orang atau sebesar 68 %. Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 13 orang atau sebesar 32 %

#### 2) Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 1.** Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefisients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,241	,218		1,104	,281
Fasilitas	,162	,062	,156	2,603	,016

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Bedasarkan Tabel 1 maka dapat dikemukakan bentuk model persamaan regresi linear berganda untuk pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada pengguna jasa Bandara Sultan Hasanuddin Makassar

$$Y = 0,241 X + 0,162$$

Interprestasi dari persamaan regresi linear bergada yang dihasilkn sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai konstanta 0,241 artinya tanpa adanya pengaruh Fasilitas Bandara, maka Kualitas Pelayanan kepada Pengguna jasa Bandara Sultan Hasanuddin Makassar adalah 0,241 atau 24,1%.
- Nilai koefisien regresi berganda Fasilitas Pengunjung Bandara Sultan Hasanuddin Makassar adalah 0,162 artinya setiap peningkatan 1 satuan Fasilitas Pada pengunjung Bandara Sultan

Hasanuddin Makassar maka Kualitas Pelayanan pada pengunjung Bandara Sultan Hasanuddin Makassar meningkat 0,162 atau 16,2% dengan asumsi bahwa selain Fasilitas ada faktor lain yang mempengaruhi.

3) Hasil Uji F (Simultan)

- a) Jika angka f lebih besar daripada tabel F atau tingkat signifikansi 0,05, maka variabel X mempengaruhi variabel Y secara simultan.
- b) Dalam hal nilai Sig melebihi 0,05 atau angka F melebihi F tabel, karena pengaruh variabel yang ditunjukkan dengan huruf X dan Y terjadi secara bersamaan.

$$\text{Rumus F tabel} = F(k ; n-k) = F(2 ; 57) = 3,159$$

**Tabel 2.** Hasil Uji Statistik f

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12,918	2	6,459	181,224	,000
Residual	,784	22	,036		
Total	13,702	24			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Optimalisasi

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Pengujian hipotesis dengan uji f seperti dalam Tabel 2. ANOVA. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (Fasilitas) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan). Dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% (0,05) dan df 1=2 di peroleh nilai ftabel 19,00. Nilai fhitung dalam tabel sebesar 181,224 sehingga nilai fhitung besar dari ftabel ( $181,224 \geq 19,00$ ) dan nilai sigfikannya lebih kecil dari pada alpha =0.05 ( $0,00 \leq 0,05$ ). Maka kesimpulan adalah menerima H1 dan menolak H0. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikain hipotesis dalam penelitian

4) Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 3.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.140a	.020	0,674	1.76595

a. Predictors: (Constant), Transaksional, Transformasional

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Dari Tabel 3. diketahui bahwa variabel memiliki nilai R-squared 0,674, yang menunjukkan X sebesar 67,4° yang sama dengan variabel Y

**Pembahasan**

Optimalisasi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, sebagaimana terlihat dari hasil analisis data. Koefisien variabel optimalisasi fasilitas adalah 0,162 dengan tingkat signifikan 0,16 ( $0,16 < 0,05$ ), yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara keduanya. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung (2,603) lebih besar dari t-tabel (1,711), yang berarti pengaruh optimalisasi fasilitas terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan fasilitas di bandara memberikan dampak yang signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa.

Dalam penelitian ini, optimalisasi fasilitas di Bandara Sultan Hasanuddin mencakup berbagai aspek, seperti kenyamanan ruang tunggu, kualitas kebersihan, fasilitas transportasi, dan kecepatan layanan. Semua aspek ini berperan dalam meningkatkan pengalaman pengguna jasa yang lebih baik dan efisien. Peningkatan fasilitas secara langsung berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan, yang berujung pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pengguna jasa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2017), yang menemukan bahwa fasilitas yang lebih baik di bandara dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Namun, meskipun penelitian ini menunjukkan hasil yang positif, ada juga penelitian yang tidak sejalan dengan hasil tersebut. Penelitian oleh Utami (2019) menyatakan bahwa meskipun fasilitas di bandara ditingkatkan, faktor lain seperti

kualitas pelayanan staf dan manajemen bandara memiliki peran yang lebih besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian, meskipun optimalisasi fasilitas penting, faktor-faktor lain juga perlu diperhatikan agar dampak terhadap kualitas pelayanan lebih maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi fasilitas saja tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Optimalisasi fasilitas sebagai salah satu bagian dari fungsi manajemen sumber daya manusia juga dapat dilihat sebagai suatu bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Pemberian fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan kerja karyawan, yang pada gilirannya berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Penelitian oleh Setiawan (2018) menyatakan bahwa fasilitas kerja yang baik akan meningkatkan motivasi karyawan dan mempercepat penyelesaian tugas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa. Karyawan yang merasa dihargai dan nyaman dengan fasilitas yang disediakan akan bekerja dengan lebih baik, menghasilkan pelayanan yang lebih memuaskan bagi pengguna jasa bandara. Selain itu, fasilitas yang memadai juga mencakup pemberian insentif dan tunjangan kepada karyawan yang sesuai dengan prestasi kerja mereka. Pemberian penghargaan ini, seperti insentif bulanan dan tunjangan jabatan, dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan kinerja karyawan. Penelitian oleh Ardiansyah (2020) juga mendukung bahwa pemberian insentif yang sesuai dengan prestasi dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, optimalisasi fasilitas yang tidak hanya terbatas pada infrastruktur fisik, tetapi juga melibatkan penghargaan terhadap karyawan, menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

Dengan memperhatikan optimalisasi fasilitas dan pemberian penghargaan yang tepat pada karyawan, dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa akan semakin meningkat. Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya faktor fasilitas dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Iskandar (2021) juga menunjukkan bahwa fasilitas yang lebih baik dan penghargaan yang diberikan kepada karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas yang baik dan penghargaan kepada karyawan adalah dua faktor penting yang tidak dapat dipisahkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa optimalisasi fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Peningkatan fasilitas yang mencakup kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, fasilitas transportasi, dan kecepatan layanan terbukti meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Namun, faktor lain seperti kualitas pelayanan staf dan manajemen bandara juga turut berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, pemberian fasilitas yang memadai kepada karyawan, seperti insentif dan tunjangan yang sesuai dengan prestasi kerja, juga berkontribusi dalam meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas yang optimal dan penghargaan kepada karyawan menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Fahmi, Irham. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

- Hasibuan, Malayu Sp, 2016. Manajemen Sumber Manusia. PT Bumi Aksara Jakarta.
- Hardiyansyah, 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Gava Media Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2014, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. PT. Bumi Aksara Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- Marwansyah. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Dua. Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta, CV.
- Mondy R Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.