

## PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

Nabila Maulydia<sup>1</sup>, Fryda Fatmayati<sup>2</sup>  
[nabilamaulydia0@gmail.com](mailto:nabilamaulydia0@gmail.com)<sup>1</sup>, [fryda.fatmayati@sttkd.ac.id](mailto:fryda.fatmayati@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

### ABSTRAK

Flight Information Display System masih sering mengalami permasalahan pada jasa penerbangan yaitu Tingkat pemahaman dan Kepuasan Penumpang dikarenakan banyak hal yang menjadi penyebab seperti faktor kurangnya edukasi mengenai fasilitas bandar udara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman FIDS secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang di bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang data penelitian berupa 2 angka dan dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman FIDS berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, dan hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa Tingkat Pemahaman FIDS berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang ada di bandar udara internasional jenderal ahmad yani semarang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,849. menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 84,9% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel independen Tingkat Pemahaman berpengaruh besar terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

**Kata Kunci:** Tingkat Pemahaman, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### ABSTRACT

*Flight Information Display System still often experiences problems in aviation services, namely the Level of Understanding and Passenger Satisfaction due to many causes such as lack of education regarding airport facilities. The purpose of this study was to determine the effect of the level of understanding of FIDS simultaneously on Passenger Satisfaction at General Ahmad Yani International Airport, Semarang. The approach used in this study is a quantitative approach where the results of the study use a descriptive quantitative method. Quantitative research is a method where research data is in the form of 2 numbers and is analyzed using statistics with the aim of testing the established hypothesis. Based on the results of the t-test hypothesis test, it shows that the Level of Understanding of FIDS has an effect on passenger satisfaction, and the results of the t-test hypothesis show that the Level of Understanding of FIDS has an effect on passenger satisfaction at General Ahmad Yani International Airport, Semarang. Based on the results of the determination coefficient test, the R square (R<sup>2</sup>) value is 0.849. indicating that the performance and service quality variables have an effect of 84.9% on passenger satisfaction. This shows that from the independent variable, the Level of Understanding has a major influence on Passenger Satisfaction at General Ahmad Yani International Airport, Semarang.*

**Keywords:** Level of Understanding, Passenger Satisfaction, General Ahmad Yani International Airport, Semarang.

### PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan sistem informasi dalam beberapa tahun terakhir berdampak pada kebutuhan masyarakat akan fasilitas informasi penerbangan. Bandar udara biasanya

merupakan satu-satunya tempat di mana informasi penerbangan dapat diumumkan, mirip dengan Flight Information Display System (FIDS). Tujuan dari fasilitas berbasis tampilan ini adalah untuk memudahkan pengguna jasa di bandar udara dalam melihat dan mencari informasi penerbangan. FIS sangat penting bagi bandar udara. Tujuan fasilitas FIDS adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa bandar udara tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat serta untuk memastikan kepuasan konsumen melalui pengelolaan sistem ini yang tepat, yang sangat penting bagi pengelolaan bandar udara yang baik di bandara Jenderal Ahmad Yani, Semarang.

Selama Kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan penulis di personel Airport operation landside terminal and service improvment terutama pada saat ditempatkan dibagian Customer Service Officer mulai pada tanggal 13 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 28 september 2023 penulis mendapatkan berbagai permasalahan yang terjadi seperti masih banyak penumpang yang bingung mengenai jadwal penerbangannya, masih banyak penumpang yang selalu menanyakan mengenai informasi penerbangan yang sudah jelas ditampilkan dilayar FIDS yang ada di berbagai area dibandar udara serta masih banyak penumpang yang tidak bisa membaca tampilan layar sistem informasi tersebut baik itu penerbangan kedatangan maupun keberangkatan maka dari itu penumpang harus memiliki pemahaman mengenai fasilitas FIDS tersebut.

## **METODOLOGI**

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa data primer merupakan informasi yang diberikan kepada peneliti secara langsung. Kuesioner yang diisi oleh pengguna FIDS di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menjadi alat utama pengumpulan data. Desain penelitian ini bersifat korelasional, artinya mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel, X dan Y. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data asli sebagaimana disebutkan sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan metode kuantitatif melibatkan pengujian hipotesis dengan uji data statistik yang tepat dan akurat. Mengingat konteks dan rumusan masalah di atas, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif untuk menilai sejauh mana penumpang di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memahami sistem kepuasan penumpang FIDS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Setelah kuesioner disebarkan, dibuatlah tabel uji validitas. Tabel tersebut menunjukkan bahwa R-hitung pernyataan yang mencakup 9 item tentang pemahaman dan 8 tentang kepuasan penumpang lebih besar dari 0,361, yang berarti pernyataan tersebut valid.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha untuk tingkat pemahaman FIDS dan kepuasan penumpang yang lebih besar dari 0,81 menurut kategori yang ada. Data dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha berada dalam kisaran 0,61 hingga 0,80. Disimpulkan bahwa kedua variabel yang diteliti reliabel

### **Uji Notmalitas**

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.45353637
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.099
	Negative	-.106
Test Statistic		.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 25.0).

Berdasarkan hasil uji normalitas variabel ini sesuai dengan prinsip pengambilan keputusan, yaitu nilai signifikansinya sebesar 0,200, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.2. Data mengikuti distribusi normal karena nilai 0,200 lebih besar dari (sig) 0,05.

**Uji Homogenitas**

Tabel 2 Hasil Uji Homogenitas

**Test of Homogeneity of Variances**

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
TOTALY	Based on Mean	1.135	13	105	.338
	Based on Median	.946	13	105	.510
	Based on Median and with adjusted df	.946	13	72.437	.512
	Based on trimmed mean	1.126	13	105	.346

Sumber: (Data diolah dengan SPSS 25.0).

Sebagaimana Tabel 2 bahwa tingkat signifikansinya adalah 0,346. Dengan demikian, data tersebut homogen dan memenuhi prinsip keputusan jika probabilitas (sig) lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data tersebut homogen karena nilai 0,346 lebih tinggi dari 0,05.

**Uji T**

Tabel 3 Hasil Uji T

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.683	1.913		7.676	.000		
	TOTALX	.488	.050	.652	9.741	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Nilai signifikansi tersebut peneliti akan membandingkan dengan hasil uji hipotesis uji-T yang dapat dilihat pada Tabel 3. Di antara sekian banyak hal yang dapat penulis simpulkan dari pengujian ini adalah :

a. Perumusan Hipotesis

Ha = tingkat Pemahaman FIDS Berpengaruh terhadap kepuasan Penumpang di

bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

H0 = tingkat Pemahaman FIDS Tidak Berpengaruh terhadap kepuasan Penumpang di bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

b. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil analisis Uji T yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa nilai  $0,00 < 0,05$  maka Ha diterima, yaitu variabel independent X (Pengaruh Tingkat Pemahaman FIDS ) terhadap variabel dependent Y (Kepuasan Penumpang) di Bandar Udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mempunyai nilai efektif yang signifikan.

**Uji Koefisien Determinasi**

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 <sup>a</sup>	.849	.848	2.715

a. Predictors: (Constant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALY

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel 4.7, diketahui koefisien korelasi sebesar 0,897. Dengan menggunakan rumus berikut, kita dapat melihat bagaimana Kepuasan Penumpang dan Tingkat Pemahaman FIDS, variabel bebas dan variabel terikat, dibandingkan dalam hal kepuasan penympang :

$$\begin{aligned}
 KD &= [(R)]^2 \times 100\% \\
 &= [(0,849)]^2 \times 100\% \\
 &= 0,849 \times 100\% \\
 &= 84,9\%
 \end{aligned}$$

Nilai R square (R2) sebesar 0,849. menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pemahaman FIDS berpengaruh sebesar 84,9% terhadap kepuasan pelanggan yang dimana dalam penjabarannya idikator dari tingkat pemahaman sendiri berpengaruh sebesar 49,9% dan indicator kepuasan penumpang dipengaruhi sebesar 39,9%, Sedangkan 15,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. jadi bisa disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kepuasan penumpang sebesar 0,849 atau (84,9%).

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti pada BAB IV, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Setelah kuesioner disebar, dibuatlah tabel uji validitas. Tabel tersebut menunjukkan bahwa R-hitung pernyataan yang mencakup 9 item tentang pemahaman dan 8 tentang kepuasan penumpang lebih besar dari 0,361, yang berarti pernyataan tersebut valid.
2. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha untuk tingkat pemahaman FIDS dan kepuasan penumpang yang lebih besar dari 0,81 menurut kategori yang ada. Data dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha berada dalam kisaran 0,61 hingga 0,80. Disimpulkan bahwa kedua variabel yang diteliti reliabel.
3. Uji normalitas uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel menemukan bahwa nilai data

0,200 lebih tinggi dari 0,05, Disimpulkan data yang diteliti mengikuti distribusi normal.

4. Data yang diteliti dapat disimpulkan bersifat homogen berdasarkan data uji homogenitas, diperoleh nilai data sebesar 0,346 lebih besar dari 0,05.
5. Kepuasan penumpang (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja (x1) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  a, berdasarkan uji hipotesis uji-t, dengan demikian menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, kepuasan penumpang di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dipengaruhi oleh tingkat pemahaman.
6. Nilai R-squared ( $R^2$ ) sebesar 0,849 menunjukkan variabel tingkat pemahaman mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 84,9%, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Atmadjati (2014). Manajemen Operasional Bandar Udara. Deepublish.
- Anas Sudijono (2011) Pemahaman (Comprehension)
- Bahrisea.2010.Fids (Fligh Information Display System) Dan Aas (Automatic Announcing System),Bahrisea.Blogspot.Com.20 Januari 2024 (14.00)
- Binus University School Of Information System.2018.Sistem Informasi Manajemen Transportasi Udara, <https://Sis.Binus.Ac.Id>.20 Januari 2024 (10.30)
- Fadhilatunnisa.U.2017.Pengaruh Media Pembelajaran Mind Map Terhadap Pemahaman Konsep Belajar Peserta Didik, [Http://Repository.Unpas.Ac.Id](http://Repository.Unpas.Ac.Id).
- Febrianda,O,2013.Pembangunan Aplikasi Informasi Penerbangan Pada Mobile Android. Diploma Thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Hawkin Dan Lonney Dikutip Dalam Tjiptono, (2014 : 101). Indikator Kepuasan Konsumen. [Http:Hubud.Dephub.Go.Id/Index.Php?Id/Page/Detail/100](http://Hubud.Dephub.Go.Id/Index.Php?Id/Page/Detail/100)  
<https://www.sampoernaacademy.sch.id/21> Januari 2024 (18.00)
- Icao Annex 14 Volume 1, 2009, Aerodrome Design And Operations, Fifth Edition.
- Jarmita et al.2019. Indikator pemahaman konsep
- Kotler, P. And Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kristianto,2010.Sistem Informasi Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Cimahi Tengah. Diploma Thesis, Universitas Komputer Indonesia
- Melisa,E,2020.Analisis Rancangan Perangkat Flight Information Display System (Fids) Menggunakan Eye Tracking Untuk Bandara Di Indonesia, Universitas Katolik Parahyangan
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skepp.77/Vi/2005, Persyaratan Teknis Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Pm 55 Tahun 2015 Bandar Udara.Jakarta
- Sampoerna Academy.2022.Rumus Slovin,Pengertian dan Contoh.
- Sanjaya.W.2008.Indikator Pemahaman. [Http://Repositori.Unsil.Ac.Id](http://Repositori.Unsil.Ac.Id).21 Januari 2024 (16.00)
- Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.2023.Flight Information Display System,<https://Sttkd.Ac.Id>.20 Januari 2024 (12.00)
- Sudjana.N.2016.Tiga Kategori Pemahaman.[Http://Repository.Unpas.Ac.Id](http://Repository.Unpas.Ac.Id).21 Januari 2024 (16.00)
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Dan Peraturan Menteri No. 69 Tahun 2013 Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Fungsi Dan Peran Bandar Udara. Jakarta