

**PENGARUH ECO AIRPORT, KEBUDAYAAN, DAN IMPLEMENTASI  
K3 TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH PENUMPANG  
DENGAN MODERASI CUSTOMER ENGAGEMENT  
DI BANDAR UDARA BANYUWANGI**

***THE INFLUENCE OF ECO AIRPORT, CULTURE, AND OHS  
IMPLEMENTATION ON PASSENGER GROWTH WITH CUSTOMER  
ENGAGEMENT AS A MODERATOR AT BANYUWANGI AIRPORT***

**Johan Seno Acton<sup>1</sup>, Tatan Sukwika<sup>2</sup>, Soehatman Ramli<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup> Prodi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Prodi Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Sahid, Jakarta, Indonesia

email: [tatan.swk@gmail.com](mailto:tatan.swk@gmail.com)

**Abstrak**

Bandar Udara Banyuwangi menerapkan konsep *Eco Airport* yang mengintegrasikan green building, K3, dan unsur kebudayaan lokal, dengan fokus pada area landside. Kebaruan penelitian ini yaitu memberikan kontribusi pada pengembangan manajemen bandara dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan jumlah penumpang melalui penerapan konsep *Eco Airport* dan kearifan lokal. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh *Eco Airport*, kebudayaan, dan K3 terhadap jumlah penumpang, serta peran moderasi *customer engagement*. Penelitian menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional* dengan 100 responden yang diambil melalui *accidental sampling* dari populasi rata-rata 17.000 penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Eco-Airport*, unsur kebudayaan, dan implementasi K3 berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang serta *customer engagement* di Bandar Udara Banyuwangi, dengan kontribusi *customer engagement* sebesar 5,90%. Sementara itu, faktor lain yang mempengaruhi *customer engagement* mencapai 94,10%, yang berasal dari variabel-variabel di luar penelitian ini. Kesimpulan bahwa *Eco Airport*, kebudayaan dan implementasi K3 mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang.

**Kata Kunci:** *Customer Engagement; Eco Airport; Implementasi K3; Kebudayaan; Penumpang pesawat.*

**Abstract**

*Banyuwangi Airport implements the Eco Airport concept that integrates green buildings, K3, and local cultural elements, with a focus on the landside area. The novelty of this research is to contribute to the development of airport management in improving customer experience and the number of passengers through the application of the Eco Airport concept and local wisdom. The research aims to analyze the influence of Eco Airport, culture, and K3 on the number of passengers, as well as the role of customer engagement moderation. The study used a cross-sectional quantitative design with 100 respondents taken through accidental sampling from an average population of 17,000 passengers. The results of the study show that Eco-Airport variables, cultural elements, and K3 implementation have a significant effect on increasing the number of passengers and customer engagement at Banyuwangi Airport, with a customer engagement contribution of 5.90%. Meanwhile, other factors that affect customer engagement reached 94.10%, which came from variables outside this study. The conclusion is that Eco Airport, culture and implementation of K3 have a positive and significant influence on the increase in the number of passengers.*

**Keywords:** *Customer Engagement; Eco-Airport; OHS Implementation; Culture; Air Passengers.*

Received: December 15<sup>th</sup>, 2024; 1<sup>st</sup> Revised December 26<sup>th</sup>, 2024; Accepted for Publication : January 18<sup>th</sup>, 2025

© 2025 Johan Seno Acton, Tatan Sukwika, Soehatman Ramli  
Under the license CC BY-SA 4.0

## 1. PENDAHULUAN

Lingkungan di sekitar bandar udara baik di dalam maupun di luar kawasan harus dikelola dengan penuh kehati-hatian agar meminimalisir pengaruh negatif dari operasi bandara. Selain memfasilitasi pergerakan penumpang dan barang, operasional bandara harus direncanakan semaksimal mungkin untuk mendukung inisiatif pelestarian lingkungan. Dengan adanya perhatian teknis, finansial, dan lingkungan dari berbagai pemangku kepentingan bandar udara, pelaksanaan kegiatan bandar udara dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Menciptakan bandar udara yang ramah lingkungan merupakan salah satu cara untuk mempertimbangkan lingkungan sekitar. Bandar udara ramah lingkungan juga dikenal sebagai *Ecological Airport* (selanjutnya disebut Bandara Ramah Lingkungan) adalah bandara yang mematuhi peraturan lingkungan dan secara aktif menerapkan strategi lingkungan untuk konservasi energi dan sumber daya, meningkatkan gagasan pengurangan, penggunaan kembali, dan daur ulang, serta mendorong inovasi di bidang lingkungan. Demi tercapainya pembangunan berkelanjutan, *Eco Airport* didirikan dengan tujuan menciptakan bandara yang ramah lingkungan dari lingkungan global, pengelolaan bandara yang terintegrasi, dan selaras dengan lingkungan sekitar (1).

*Eco Airport* adalah konsep di mana bandara dibuat, dikelola, dan dijalankan dengan tujuan membangun infrastruktur dan fasilitas yang ramah lingkungan. *Eco Airport* merupakan kajian bandara yang memasukkan faktor

lingkungan (2). Gagasan *Eco Airport* ada adalah untuk mewujudkan atau memperkuat aturan dan pengawasan yang diperlukan untuk meningkatkan standar kinerja dan kualitas.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/124/VI/2009 mengatur tentang penerapan konsep "Eco Airport" di Indonesia dalam mewujudkan bandara yang ramah lingkungan. Konsep ini sejalan dengan pedoman internasional ASEAN-Japan-EcoAirport Guideline dan UU No. 1 Tahun 2009. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung pembangunan berkelanjutan melalui pengelolaan bandar udara yang terpadu dan ramah lingkungan, dengan fokus pada pengurangan polusi udara, penghijauan, penggunaan air bersih, penghematan energi, dan pengelolaan limbah. Implementasi konsep ini telah dimulai sejak 2009 dan diterapkan di beberapa bandar udara, termasuk yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I dan II. Contoh nyata adalah Bandar Udara Banyuwangi, yang telah menerapkan konsep "*green building*" dalam pembangunan terminalnya. Penerapan ini bertujuan untuk menanggulangi masalah lingkungan dan mengurangi konsumsi energi serta emisi di masa mendatang.

Seiring berlangsungnya penerapan *Master Plan Eco Airport* di Bandar Udara Banyuwangi, terdapat tantangan yang harus dihadapi yaitu peran *Eco Airport Council* sebagai wadah kolaborasi antar seluruh stakeholder bandar udara dengan pendekatan yang seimbang bagi masing-masing pihak, sehingga agar program Pengelolaan Lingkungan berfungsi sebagaimana dimaksud, semua pihak

yang terlibat di dalamnya harus berbagi pemahaman bersama tentang lingkungan. Sinergitas pengelolaan lingkungan antar stakeholder bandar udara sangat dibutuhkan dalam mendukung upaya pengelolaan lingkungan guna mewujudkan konsep *Eco Airport* di Bandar Udara Banyuwangi, sebagai contoh penerapan konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) dan *EPR (Extended Producer Responsibility)* yang dilaksanakan oleh stakeholder bandar udara sangat berdampak pada beban lingkungan yang dapat dikelola, seperti upaya *tenant food and beverage* untuk mengurangi sampah dengan mengurangi pemakaian wadah makanan sekali pakai dan penarikan kembali wadah makanan untuk dilakukan proses daur ulang agar sampah kemasan makanan yang bermuara di area sanitasi bandar udara dapat ditekan sehingga beban lingkungan dari pengelolaan sampah dapat diminimalisir serta dapat tercapainya nilai keekonomisan dari sampah itu sendiri dengan efisiensi dalam penggunaan bahan mentah serta biaya pengelolaan sampah itu sendiri (3).

Dalam lingkungan pekerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja (K3) harus diperhitungkan. Hal ini karena berada dalam kesehatan jasmani dan rohani yang baik adalah apa artinya berada dalam kondisi sehat. Keselamatan kerja, di sisi lain, mengacu pada keadaan di mana pekerja dijamin keamanannya saat mengoperasikan mesin, pesawat terbang, peralatan, prosedur pemrosesan, serta tempat kerja dan sekitarnya. Personel bandara, petugas polisi, dan penumpang mungkin mengalami masalah kesehatan karena beberapa faktor

seperti gangguan gelombang mikro, debu radioaktif, sinar-x, kebisingan, dan bahan kimia. Elemen-elemen yang disebutkan di atas dapat mengakibatkan masalah kesehatan bagi anggota staf, pekerja, dan penumpang yang menjalankan pekerjaan sehari-hari mereka langsung di pusat *air side* (4).

Dengan adanya realisasi konsep *Eco Green Airport*, Unsur Kebudayaan dan Implementasi K3 dapat memberikan dampak terhadap customer engagement yang menjadi suatu strategi manajemen Bandar Udara untuk menambah tingkat penumpang di Bandar Udara International Banyuwangi (2). *Customer Engagement* adalah tahap loyalitas pelanggan, di mana perusahaan dan konsumen memiliki ikatan emosional yang kuat (5)(6). Keterlibatan pelanggan merupakan proses yang muncul dari kombinasi komitmen yang diperhitungkan yang diikuti dengan pengembangan kepercayaan, keterlibatan, dan pada akhirnya komitmen emosional (5). Keterlibatan pelanggan begitu krusial bagi perusahaan karena menciptakan hubungan yang kuat antara konsumen dan perusahaan, sehingga mempengaruhi keputusan pembelian (7).

Konsep *green building* mampu memberikan kontribusi terhadap daya tarik pengunjung (8). Mengenai metode di mana elemen psikologis manusia dari sebuah bangunan dapat memengaruhi tingkat stres pengunjung dan interaksi sosial yang mendorong pengunjung untuk terlibat dalam aktivitas yang membangun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara variabel *eco airport*, unsur kebudayaan, dan

implementasi K3 terhadap peningkatan jumlah penumpang, dengan moderasi *customer engagement*.

## 2. METODE

Desain menggunakan penelitian kuantitatif observational. Penelitian dilakukan sejak bulan Mei-Oktober 2024 di Bandar Udara Banyuwangi. Populasi penelitian meliputi pengunjung di Bandar Udara Banyuwangi, dengan jumlah rata-rata penumpang di Bandar

Udara Banyuwangi per bulan adalah sebanyak 17.000 penumpang. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Sampel diambil melalui *accidental sampling*. Data dianalisis melalui regresi linier berganda, analisis deskriptif, analisis kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, uji multikoloneliritas, uji heteroskedatisitas, uji normalitas, uji R2, uji f, dan uji t dengan Ordinary Least Square (OLS).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Penerapan Eco-Airport (X1)	100	21.00	40.00	33.080	4.834
Unsur Kebudayaan (X2)	100	18.00	30.00	26.300	2.338
Implementasi K3 (X3)	100	33.00	49.00	43.080	4.150
Customer Engagement (Z)	100	52.00	56.00	54.840	1.161
Peningkatan Jumlah Penumpang (Y)	100	35.00	60.00	53.270	4.010
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Olah data peneliti, 2024

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item r-hitung (r-tabel = 0.165)										Ket.		
X1	0,470	0,593	0,628	0,765	0,736	0,777	0,620	0,756			Valid		
X2	0,802	0,555	0,569	0,864	0,836	0,541					Valid		
X3	0,703	0,703	0,777	0,737	0,819	0,591	0,768	0,768	0,316	0,316	Valid		
Z	0,665	0,619	0,665	0,599	0,614	0,228	0,423	0,423	0,223	0,619	0,255	0,665	Valid
Y	0,627	0,359	0,555	0,857	0,776	0,546	0,590	0,432	0,627	0,779	0,417	0,599	Valid

Sumber : Olah data peneliti, 2024

Ket: Penerapan *Eco-Airport* (X1), Implementasi K3 (X3), Implementasi K3 (X3), Customer Engagement (Z), Peningkatan Jumlah Penumpang (Y)

Tabel 1 memperlihatkan jumlah data disetiap variabel yang valid dengan jumlah 100. Untuk Peningkatan Penetapan *Eco-Airport* (X1), 100 titik data sampel menunjukkan nilai minimum 21,00 dan nilai maksimum 40,00. Data menunjukkan bahwa standar deviasi sebesar 4,83 dan mean sebesar 33,08. Hal ini mengindikasikan bahwa distribusi nilai merata karena nilai rata-rata lebih tinggi dari nilai standar dan simpangan

baku data minimal. Kemudian, nilai terendah adalah 18.00 dan nilai tertinggi adalah 30.00 berdasarkan 100 titik data sampel pada Unsur Kebudayaan (X2). Standar deviasi adalah 2,33 dan rata-rata 26,30, seperti yang diketahui. Hal ini mengindikasikan bahwa jika data rendah, maka deviasi akan menyebar secara merata karena nilai mean lebih tinggi dari nilai standar. Kemudian, berdasarkan data sampel dari 100 orang responden Implementasi K3

(X3), nilai terendah sebesar 33,00 dan nilai tertinggi sebesar 49,00. Diketahui bahwa standar deviasi sebesar 4,16 dan *mean* sebesar 43,08. Hal ini mengindikasikan bahwa jika data rendah, maka simpangan akan menyebar secara merata karena nilai mean lebih tinggi dari nilai standar deviasi.

Selain itu, nilai terendah 35.00 dan nilai maksimum 60.00 ditunjukkan dari 100 titik data sampel pada Peningkatan Jumlah Penumpang (Y). Standar deviasi adalah 4,00 dan rata-rata 53,27, seperti yang diketahui. Hal ini mengindikasikan bahwa varians data kecil dan nilainya terdistribusi secara seragam karena nilai rata-rata lebih tinggi dari nilai standar. Kesimpulannya, data dari 100 sampel *Customer Engagement* (Z) menunjukkan bahwa nilai terendah adalah 52.00, sedangkan nilai tertinggi adalah 56.00. Standar deviasi adalah 1,16 dan rata-rata 54,84, seperti yang diketahui. Hal ini mengindikasikan bahwa jika data rendah, maka nilainya akan menyebar secara merata karena nilai mean lebih tinggi dari nilai standar. Dengan demikian semua indikator tersebut nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* yaitu  $0,825 > 0,6$ . Sehingga menyimpulkan indikator-indikator pada variable dalam penelitian ini adalah reliabel.

Pada tabel 4, nilai toleransi yang dimiliki variabel Penerapan *Eco-Airport* (X1) yaitu  $0,880 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $1,428 < 10$ , Unsur Kebudayaan (X2) yaitu  $0,989 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $1,011 < 10$ , variabel Implementasi K3 (X3) yaitu  $0,870 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $1,545 < 10$ , variabel *Customer*

sehingga menyimpulkan valid. Artinya seluruh data dalam kuesioner dalam penelitian ini dapat mengukur variabel yang digunakan.

Evaluasi terhadap peran petugas kesehatan menunjukkan bahwa sebagian besar penderita TB paru, yaitu 23 orang yang mewakili 58,97% dari total sampel, menerima pelayanan dan pengawasan yang baik dari petugas kesehatan. Sebanyak 15 penderita (38,46%) menerima pelayanan dan pengawasan yang cukup baik, sementara hanya 1 penderita (2,56%) yang menerima pelayanan dan pengawasan yang kurang memadai.

Evaluasi terhadap pelaksanaan program TOSS TB paru dari sudut pandang responden mengungkapkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 24 orang yang mewakili 61,54% dari total sampel, merasakan bahwa program tersebut dilaksanakan dengan baik. Sejumlah 13 responden (33,33%) memberikan penilaian yang cukup baik, sementara hanya 2 responden (5,13%) yang merasakan pelaksanaan program kurang memadai.

*Engagement* (Z) yaitu  $0,913 > 0,10$  dan nilai VIF yaitu  $1,095 < 10$ , sehingga menyimpulkan tidak terjadinya gejala Multikolinearitas dalam model regresi. Pada tabel 4, Pengujian menunjukkan nilai signifikansi variabel *Eco Airport* sebesar  $0,145 > 0,05$ , Unsur Kebudayaan sebesar  $0,301 > 0,05$ , dan Implementasi K3 sebesar  $0,155 > 0,05$ , dan variabel *Customer Engagement* sebesar  $0,829 > 0,05$ . Sehingga menyimpulkan bahwa sebagaimana dari uji glejser memperlihatkan

bahwa data tidak ada heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil regresi Berganda Model 1, persamaan yang digunakan antara lain:

$$Y = 0,463 X1 + 0,297 X2 + 0.453X3$$

Persamaan regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu *Eco Airport*, Unsur Kebudayaan, dan Implementasi K3 mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada variabel terikat, yaitu peningkatan jumlah penumpang. Ini berarti bahwa peningkatan dalam variabel *Eco Airport*, Unsur Kebudayaan, dan Implementasi K3 akan menyebabkan peningkatan jumlah penumpang. Dari hasil koefisien regresi yang diperoleh, terlihat bahwa penerapan *Eco Airport* (dengan koefisien  $b_1 = 0,463$ ) menjadi faktor yang paling memberi pengaruh jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Berdasarkan hasil regresi Berganda Model 2, persamaan yang digunakan antara lain:

$$Z = 0,853 X1 + 0,083 X2 + 0.908X3$$

Persamaan regresi dalam penelitian ini memperlihatkan ketiga variabel bebas, yaitu *Eco Airport*, Unsur Kebudayaan, dan Implementasi K3, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel moderasi, yaitu *customer engagement*. Dengan kata lain, peningkatan dalam variabel *Eco Airport*, Unsur Kebudayaan, dan Implementasi K3 akan mendorong peningkatan *customer engagement*. Hasil koefisien regresi lebih lanjut mengungkapkan bahwa Implementasi K3, dengan nilai koefisien sebesar 0,463, menjadi faktor yang paling memberi pengaruh *customer engagement* di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.79355298
Most Extreme Differences	Absolute	.199
	Positive	.117
	Negative	-.199
Kolmogorov-Smirnov Z		1.990
Asymp. Sig. (2-tailed)		.012
Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha		N of Items
.825		48

Sumber : Olah data peneliti, 2024

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas dan Heterokedastisitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Penerapan Eco-Airport (X1)	.880	1.428
Unsur Kebudayaan (X2)	.989	1.011
Implementasi K3 (X3)	.870	1.545

Customer Engagement (Z)		.913		1.095		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	50.578	22.185		2.280	.025
	Penerapan Eco-Airport (X1)	.400	.272	.482	1.469	.145
	Unsur Kebudayaan (X2)	.506	.167	.295	3.024	.301
	Implementasi K3 (X3)	.457	.319		1.434	.155
	Customer Engagement (Z)	.076	.351	.022	.216	.829

a. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil regresi Berganda Model 2, persamaan yang digunakan antara lain:

$$Z = 0,853 X1 + 0,083 X2 + 0,908X3$$

Persamaan regresi dalam penelitian ini memperlihatkan ketiga variabel bebas, yaitu *Eco Airport*, Unsur Kebudayaan, dan Implementasi K3, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel moderasi, yaitu *customer engagement*. Dengan

kata lain, peningkatan dalam variabel *Eco Airport*, Unsur Kebudayaan, dan Implementasi K3 akan mendorong peningkatan *customer engagement*. Hasil koefisien regresi lebih lanjut mengungkapkan bahwa Implementasi K3, dengan nilai koefisien sebesar 0,463, menjadi faktor yang paling memberi pengaruh *customer engagement* di Bandar Udara Internasional Banyuwangi.

Tabel 6. Hasil Uji F Regresi Linier

Model 1: ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166.997	3	55.666	3.751	.013 <sup>a</sup>
	Residual	1424.713	96	14.841		
	Total	1591.710	99			

a. Predictors: (Constant), Implementasi K3 (X3), Unsur Kebudayaan (X2), Penerapan Eco-Airport (X1)  
 b. Dependent Variable: Peningkatan Jumlah Penumpang (Y)

Model 2: ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.621	3	3.874	3.053	.032 <sup>a</sup>
	Residual	121.819	96	1.269		
	Total	133.440	99			

a. Predictors: (Constant), Implementasi K3 (X3), Unsur Kebudayaan (X2), Penerapan Eco-Airport (X1)  
 b. Dependent Variable: Customer Engagement (Z)

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linier

Model 1 Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.324 <sup>a</sup>	.105	.770	3.85237

a. Predictors: (Constant), Implementasi K3 (X3), Unsur Kebudayaan (X2), Penerapan Eco-Airport (X1)

Model 2 Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.295 <sup>a</sup>	.087	.059	1.12647

a. Predictors: (Constant), Implementasi K3 (X3), Unsur Kebudayaan (X2), Penerapan Eco-Airport (X1)

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 8. Uji t terhadap Y

No.	Variabel	t hitung (t tabel = 1.661)		Signifikansi	
		(Y)	(Z)	(Y)	(Z)
1	Penerapan <i>Eco Airport</i> (X1)	1.471	2.681	.014	.009
2.	Unsur Kebudayaan (X2)	3.070	.852	.003	.006
3.	Implementasi K3 (X3)	1.438	2.854	.015	.005

Sumber : Data Primer, 2024

Pada tabel 6 memperlihatkan nilai F hitung yaitu 3.751 sementara F tabel dengan  $df1 = 4 - 1 = 3$  dan  $df2 = 100 - 4 = 96$ , maka didapat F tabel 2,70. Karena nilai F hitung melebihi F tabel dengan demikian model regresi antara *Eco Airport* (X1), Unsur Kebudayaan (X2), dan Implementasi K3 (X3) Terhadap Peningkatan Jumlah Penumpang (Y) dinyatakan fit atau layak. Kemudian pada tabel 12 memperlihatkan nilai F hitung yaitu 3.053 sementara F tabel dengan  $df1 = 4 - 1 = 3$  dan  $df2 = 100 - 4 = 96$ , maka didapat F tabel 2,70. Karena nilai F hitung melebihi F tabel dengan demikian model regresi antara *Eco Airport* (X1), Unsur Kebudayaan (X2), dan Implementasi K3 (X3) Terhadap *Customer Engagement* (Z) dinyatakan fit atau layak.

Sebagaimana Tabel 7, Nilai adjusted R square yaitu 0,770 mengartikan bahwa *Eco Airport* (X1), Unsur Kebudayaan (X2), dan Implementasi K3 (X3) mampu menjelaskan variabel Peningkatan Jumlah Penumpang (Y) di Bandar Udara Banyuwangi sebesar 77,0%, sementara sisanya sebesar  $(100\% - 77,0\%) = 33\%$  variabel peningkatan jumlah penumpang dijelaskan oleh variabel lainnya diluar penelitian. Kemudian, pada Tabel 14, Nilai *adjusted R square* yaitu 0,059 mengartikan *Eco Airport* (X1), Unsur Kebudayaan (X2), dan Implementasi K3 (X3) mampu menjelaskan variabel *Customer Engagement* (Z) di Bandar

Udara Banyuwangi sebesar 5,90%, sementara sisanya sebesar  $(100\% - 5,90\%) = 94,10\%$  variabel *customer engagement* dideskripsikan dari variabel lainnya diluar penelitian.

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap variable Y dan Z pada table 8 maka dapat diketahui sebagai berikut. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan *Eco Airport* di Bandar Udara Banyuwangi mempunyai pengaruh signifikan terhadap peningkatan *customer engagement*, dengan nilai signifikansi yaitu 0,009 dan nilai t yang dihitung yaitu 2,681, keduanya berada di bawah level sig. 0,05. Artinya, hipotesis yang menyatakan bahwa penerapan *Eco Airport* meningkatkan *customer engagement* diterima. Selain itu, penerapan *Eco Airport* juga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang, dengan nilai t hitung yaitu 1,471 dan sig. 0,014, yang juga mendukung penerimaan hipotesis tersebut.

Pengaruh Unsur Kebudayaan terhadap *customer engagement* di Bandar Udara Banyuwangi menunjukkan hasil yang signifikan, dengan t hitung yaitu 0,825 dan nilai sig. 0,006, sehingga hipotesis terkait diterima. Unsur Kebudayaan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang, dengan nilai t hitung yaitu 3,070 dan sig. 0,003, yang mendukung penerimaan hipotesis tersebut. Selanjutnya,



implementasi K3 di Bandar Udara Banyuwangi terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan *customer engagement*, dengan  $t$  hitung yaitu 2,854 dan hasil sig. 0,005. Hipotesis yang menyatakan bahwa implementasi K3 meningkatkan *customer engagement* pun diterima. Selain itu, implementasi K3 juga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang, dengan nilai  $t$  hitung yaitu 1,438 dan sig. 0,015, yang mengarah pada penerimaan hipotesis tersebut.

### **Pembahasan**

Pengaruh penerapan *Eco Airport* pada peningkatan *customer engagement*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Eco Airport* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *customer engagement* di Bandar Udara Banyuwangi (1)(5). Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa desain lingkungan bandara (*servicescape*) dapat mempengaruhi *customer engagement* (2)(6).

Pengaruh penerapan *Eco Airport* pada peningkatan jumlah penumpang: Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Eco Airport* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang di Bandar Udara Banyuwangi (1)(9). Penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa *customer engagement* yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pembelian ulang, yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah penumpang (10).

Pengaruh penerapan Unsur Kebudayaan pada peningkatan *customer engagement*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Unsur Kebudayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *customer engagement* di Bandar Udara Banyuwangi (10)(11). Penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa penerapan unsur budaya lokal di bandara dapat meningkatkan kenyamanan dan keindahan, serta memperkenalkan budaya kepada pengunjung (12)(13).

Pengaruh penerapan Unsur Kebudayaan pada peningkatan Jumlah Penumpang: Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Unsur Kebudayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan Jumlah Penumpang di Bandar Udara Banyuwangi (12). Penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa penerapan unsur budaya lokal dapat meningkatkan *customer engagement*, yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah penumpang (14)(15).

Pengaruh Implementasi K3 pada peningkatan *customer engagement*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi K3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *customer engagement* di Bandar Udara Banyuwangi (6). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa implementasi K3 yang efektif dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan *customer engagement* (5)(10).

Pengaruh implementasi K3 pada peningkatan jumlah penumpang: Hasil

penelitian menunjukkan bahwa implementasi K3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah penumpang di Bandar Udara Banyuwangi (16). Penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa implementasi K3 yang efektif dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan *customer engagement* dan jumlah penumpang (5)(6).

#### 4. KESIMPULAN

*Customer engagement* yang menjadi suatu strategi manajemen Bandar Udara untuk meningkatkan jumlah penumpang. Penerapan Eco-Airport, Unsur Kebudayaan, Implementasi K3, serta memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *customer engagement* serta jumlah penumpang di Bandar Udara Banyuwangi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberi dukungan terutama kepada staff Bandar Udara Banyuwangi yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Suryan V, Amalia D, Martadinata MI, Septiani V, Nurfitri MA, Silitonga E, et al. Eco Airport Design: Rancangan Gedung Terminal Ramah Lingkungan pada Bandar Udara. *J Talent Sipil* [Internet]. 2024 Aug 6;7(2):759. Available from: <http://talentasilipil.unbari.ac.id/index.php/talenta/article/view/583>
2. Rossa A, Alfian Firmansyah M, Zuhri S. Pengaruh Desain Fasad Bandara Banyuwangi Terhadap Kenyamanan Termal. *ADBE*. 2023;3(1):113–23.
3. Safarin Dwi Cahyaningrum, Kifni Yudianto. Pengaruh Penerapan Konsep Green Building terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa di Terminal Bandar Udara Internasional Banyuwangi. *J Ilm Dan Karya Mhs* [Internet]. 2023 Apr 5;1(2):112–20. Available from: <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JIKMA/article/view/210>
4. Rizky MI, Fauziah S. Analysis of Implementation Of Occupational Safety and Health (K3) in Passenger Baggage Handling at Iskandar Pangkalan Bun Airport. *J Gr Handl Dirgant*. 2023;5(1):82–8.
5. Mahdi M, Rinuastuti H, Saufi A. Influence of Trust on Customer Engagement and Intention to Reuse Ferry Transportation Modes Lembar – Padangbai. *Int J Multicult Multireligious Underst*. 2021;8(12):475.
6. Riorini SV, Widayati CC. Relationship Commitment dan Keterlibatan Pelanggan: Stimulus serta Konsekwensi Pada Konsumen Pengguna Transportasi Darat. *Mix J Ilm Manaj*. 2015;5(3):418–36.
7. Nurdiansyah R, Mariam S, Ameido MA, Ramli AH. Work Motivation, Job Satisfaction and Employee Performance. *Bus Entrep Rev*. 2020;20(2):153–62.
8. Akhwan, Feri, Aji M, Nugrahaini, Tri F. Efektifitas Penerapan Konsep Green Building pada Hotel terhadap Daya Tarik

- Pengunjung. Pros Semin Ilm Arsit 2021 [Internet]. 2021;265–74. Available from: <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/12593%0Ahttps://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/bitstream/handle/11617/12593/33>. Aji 265-274.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Ridho A, Batoebara MU, Purba B. Strategi Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Penumpang pada Maskapai PT.Citilink Indonesia Bandara Kualanamu Melalui Instagram. Netw Media [Internet]. 2023 Jul 31;6(2):1–8. Available from: <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/junetmedia/article/view/3531>
  10. Japariato E, Nugroho BW. Analisa Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. J Strateg Pemasar [Internet]. 2020;7(1):11. Available from: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/10025>
  11. Mahardhika S, Ardianto OPS. Aplikasi Corak Budaya Kalimantan Barat pada Desain Instalasi Kinetik Interior Bandar Udara Internasional Supadio. J Sains dan Seni ITS [Internet]. 2023 Apr 11;11(4). Available from: [http://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains\\_seni/article/view/72936](http://ejurnal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/view/72936)
  12. Nurfauzy R, Fitriany D. Implementasi Unsur Budaya Bali Pada Area Boarding Lounge Bandara I Gusti Ngurah Rai. FAD. 2023;2(2):139–48.
  13. Aziz AM, Sukwika T, Gunawijaya J. Manajemen Pengembangan Ekowisata Kampung Lolai Negeri di Atas Awan Toraja Utara Berbasis Konservasi Alam dan Budaya. J Ind Pariwisata [Internet]. 2022 Mar 2;4(2):108–21. Available from: <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/659>
  14. Juarsa D, Erislan E, Sukwika T. Pengaruh Penerapan Safety Culture melalui Program Indirect Injury Free terhadap Kinerja Keselamatan Kesehatan Kerja dan Penyakit Akibat Kerja pada Karyawan Perusahaan Gas PT XYZ. Malahayati Nurs J. 2023;5(8):2400–16.
  15. Juanda A, Sukwika T, Kholil K. Analisis Budaya Organisasi dan Program Retensi terhadap Kinerja Tenaga Pendidik pada Masa COVID-19. J Manaj dan Organ. 2023;14(1):69–79.
  16. Ilmiatun N, Nieamah KF. The Influence of Occupational Safety and Health (K3) on the Performance of Avsec Officers at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. QISTINA J Multidisiplin Indones [Internet]. 2024 Jun 1;3(1):348–62. Available from: <https://rayyanjurnal.com/index.php/qistina/article/view/2138>