

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT KINERJA PELAYANAN TERMINAL 2 DOMESTIK BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

I Ketut Oka Mariana
Mahasiswa Program Magister
Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Brawijaya
Jl. M.T. Haryono 167
Malang 65145
ketutmoki@gmail.com

Harnen Sulistio
Guru Besar
Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Brawijaya
Jl. M.T. Haryono 167
Malang 65145
harnen@ub.ac.id

M. Zainul Arifin
Dosen Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Brawijaya
Jl. M.T. Haryono 167
Malang 65145
mzaftub@gmail.com

Abstract

Since February 14, 2014, Domestic Passenger Terminal 2 of Juanda International Airport at Sidoarjo City has been operated in order to overcome the growth of domestic passengers at passenger terminal 1 of Juanda Airport. But within one year of its operation, the growth of passengers still unbalanced with the expansion of terminal. This research acted to know about level of service performance in domestic passenger terminal 2 from passengers side. From the research known that generally passengers feel satisfied by Customer Satisfaction Index (CSI) **0,751**. From Importance – Performance Analysis (IPA) known that the service attributes that need to be raised its performance are access from check in area to passengers waiting room, the number of seat at passenger waiting room, the evacuation doors at domestic departure terminal, fire extinguisher equipment at domestic departure terminal, public facilities at domestic departure terminal, facilities for disabled at domestic arrival terminal, and security guarantee from criminal acts at domestic terminal.

Keywords: passenger perception, CSI, IPA

Abstrak

Pengoperasian Terminal 2 Bandara Juanda Surabaya yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo sejak 14 Februari 2014 diharapkan dapat mengatasi permasalahan padat penumpang domestik di Terminal 1 Bandara Juanda. Setelah satu tahun pengoperasian, masih dirasakan tidak berimbang pertumbuhan penumpang domestik dengan kapasitas terminal. Hal ini mendasari penelitian tentang tingkat kinerja pelayanan Terminal 2 Domestik Bandara Juanda Surabaya dilihat dari sisi penumpang. Dari hasil penelitian diketahui bahwa penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan di terminal 2 domestik dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar **0,751** sedangkan analisis kuadran IPA terhadap 36 atribut pelayanan, diketahui atribut pelayanan yang masih dinilai rendah kinerjanya oleh penumpang yaitu akses dari ruang check-in keruang tunggu keberangkatan domestik, jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan domestik, pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik, peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik, fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik, fasilitas bagipenyandang cacat di ruang kedatangan domestik, dan jaminan keamanan dari tindak kriminal di terminal domestik.

Kata kunci: persepsi penumpang, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Padatnya penumpang domestik di terminal 1 Bandara Juanda Surabaya di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur berupaya diatasi dengan mengoperasikan terminal 2 domestik di sisi selatan runway. Meskipun telah beroperasi selama satu tahun, terminal 2 domestik masih belum mampu mengatasi pesatnya pertumbuhan penumpang yang

menggunakan jasa penerbangan. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui indeks kepuasan penumpang domestik terminal 2 Juanda Surabaya, (2) untuk mengetahui kinerja pelayanan apa saja yang penting bagi penumpang tetapi memiliki kinerja pelayanan yang rendah.

METODE KAJIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya yang berlokasi di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur. Waktu penelitian adalah pada bulan Februari sampai bulan April 2015.

Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan Isac Michel (Siregar, 2013) untuk populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Rumus yang digunakan yaitu:

$$n = \left(\frac{(Z_{\alpha/2})^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \right)$$

- n = sampel
- Z = tingkat kepercayaan/signifikansi
- p = proporsi populasi
- q = 1-p
- e = *margin of error*

Dengan tingkat signifikansi 95% dan *margin of error* 5% maka diperoleh nilai n sebesar 384 responden yang dibulatkan menjadi 400 responden. Masing-masing responden mengisi kuisioner tentang tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan berdasarkan skala Likert dengan bobot 1-5.

Variabel Penelitian

Terdapat 4 (empat) variabel utama dalam penelitian ini yang diadopsi dari Skep Dirjen Hubud No. 284/X/1999 yaitu Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan dan Kelancaran. Variabel utama tersebut kemudian dikembangkan lagi menjadi 36 atribut pelayanan.

METODE PENELITIAN

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan dari atribut-atribut jasa pelayanan.

Untuk mengetahui nilai *CSI*, dilakukan langkah-langkah berikut: (Aritonang, 2005)

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Performance Score (MPS)*

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MPS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factor (WF)*

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Dimana:

n = jumlah atribut kepentingan

i = atribut pelayanan ke-i

3. Menghitung *Weight Score (WS)*

$$WS_i = WF_i \times MPS_i$$

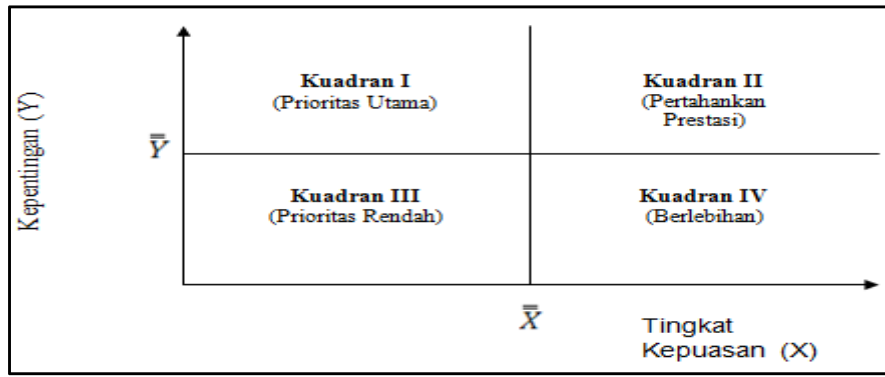
4. Menentukan nilai *CSI* dari tabel kriteria

Tabel 1 Kriteria *CSI* (OktavianidanSuryana, 2006)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	>0,81	Sangat puas
2	0,66 – 0,81	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup puas
4	0,35 – 0,50	Kurang puas
5	0,00 – 0,34	Tidak puas

Importance – Performance Analysis (IPA)

Bertujuan untuk mengukur hubungan antar persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal jugadengan *quadrant analysis* (Brandt, 2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2000).



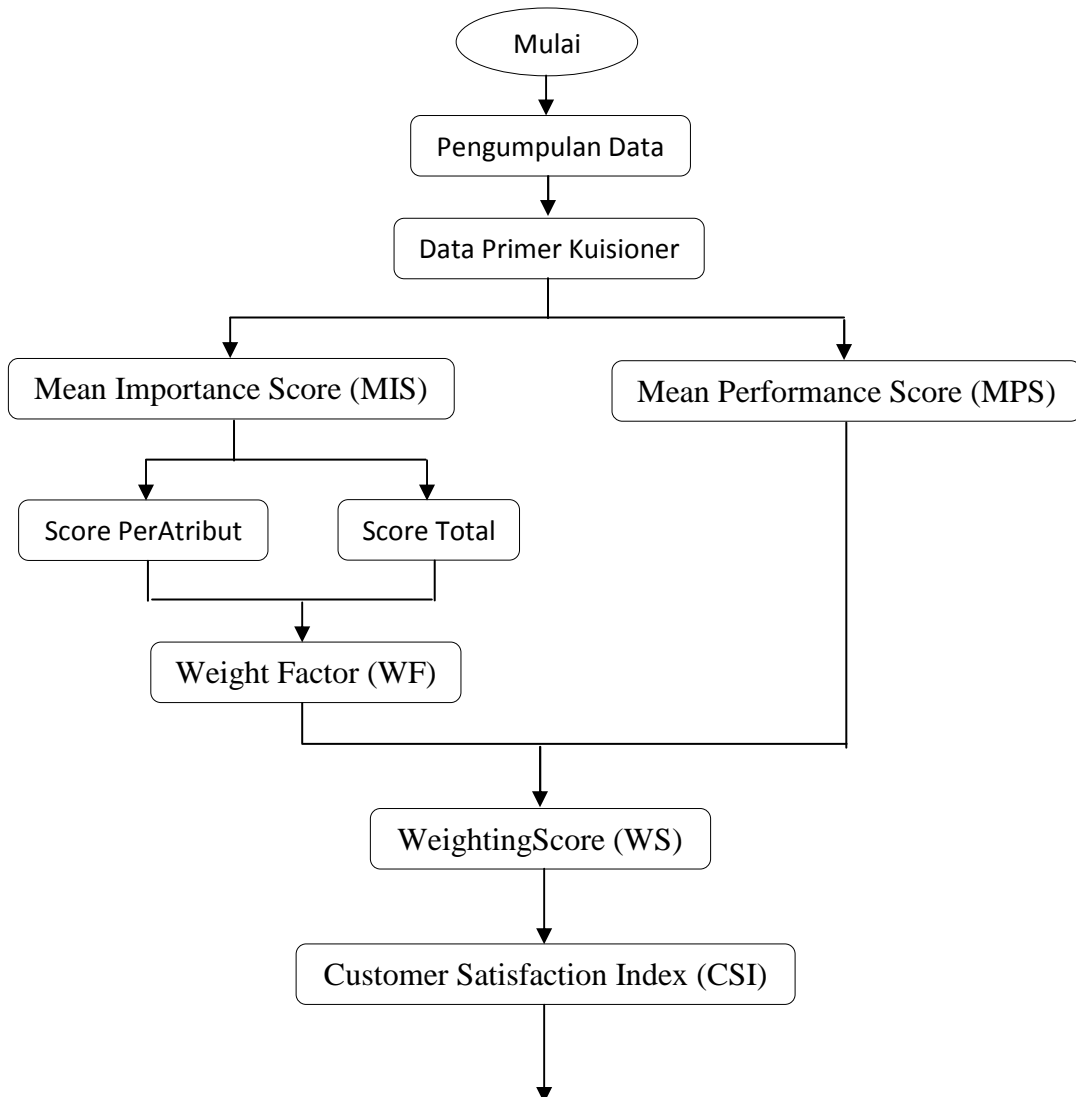
Sumber Supranto, 2001

Gambar 1 Pembagian Kuadran IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisa menggunakan metode Customer Satisfaction Index dapat dilihat pada bagan alir berikut:



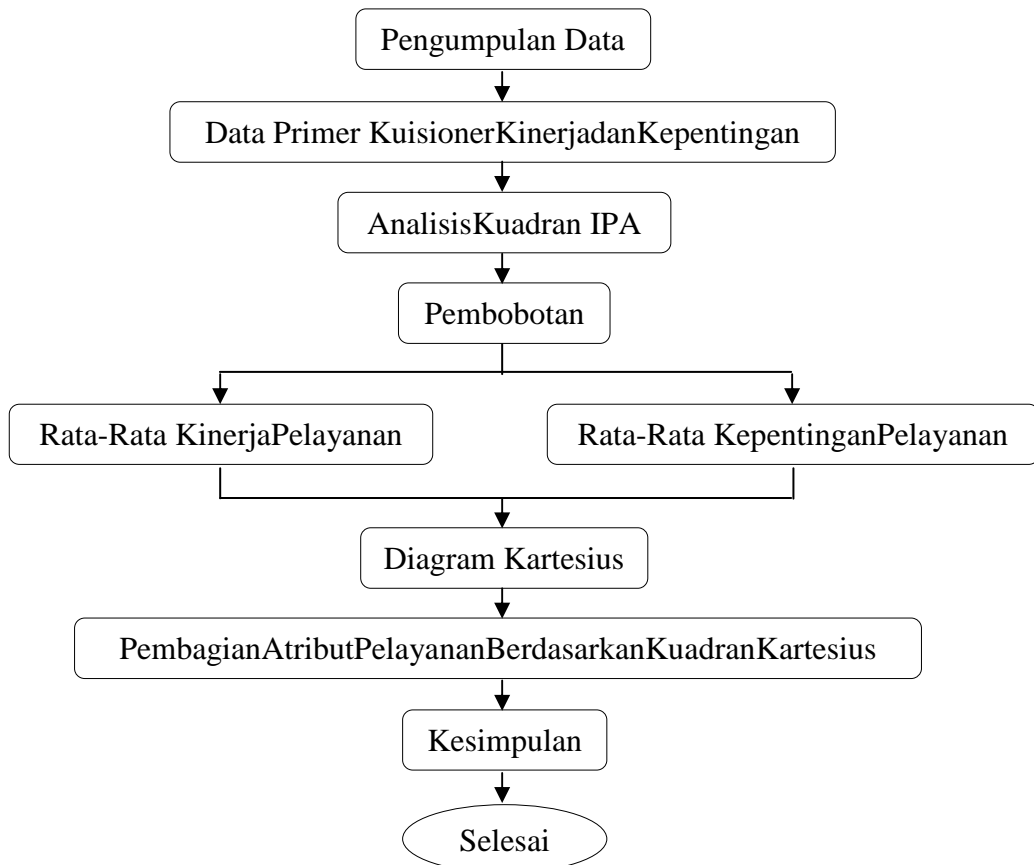
Selesai

Gambar 2 Langkah-Langkah Analisa CSI

Setelah dilakukan analisis sesuai tahapan pada Gambar 2, diperoleh nilai CSI sebesar 75,10% atau 0,751. Nilai ini berada pada interval 0,66 – 0,81 yang berarti penumpang Puast terhadap kinerja pelayanan di terminal 2 domestik Bandar Udara Juanda Surabaya.

Importance – Performance Analysis (IPA)

Gambar 3 memperlihatkan langkah-langkah analisis menggunakan metode IPA. Dengan tahapan ini diperoleh pembagian kuadran seperti pada Gambar 4.



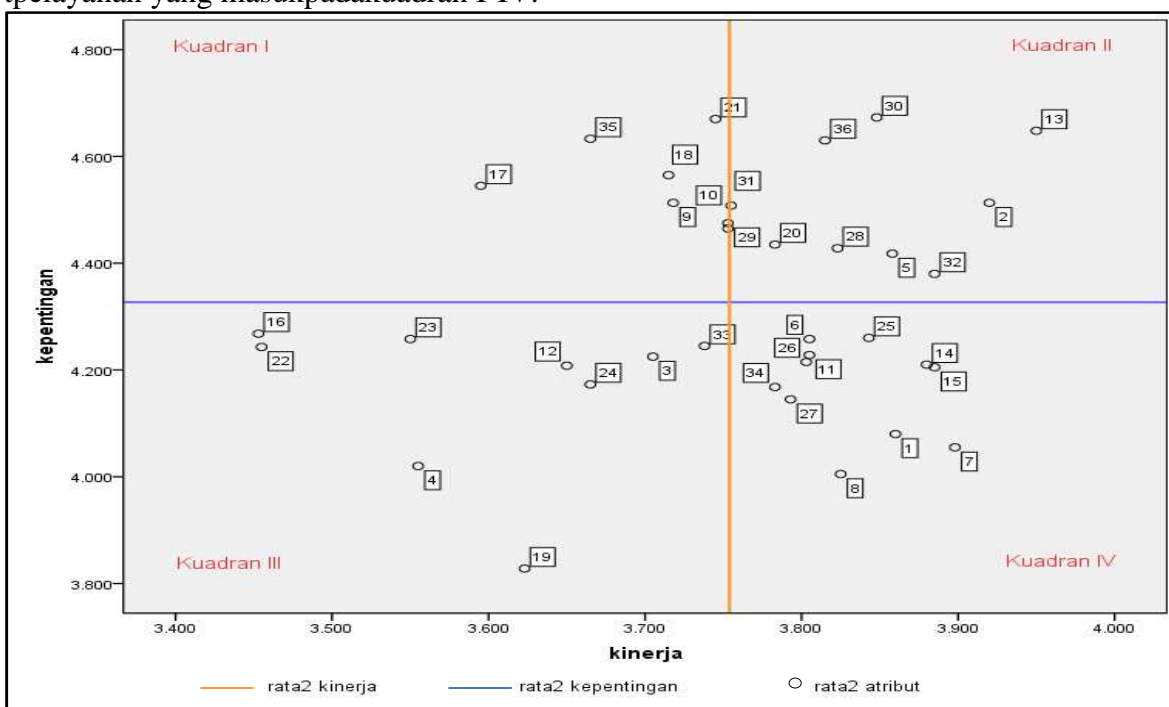
Gambar 3 Langkah-Langkah Analisis IPA

Pengolahan terhadap hasil kuisioner penumpang terminal 2 domestik Bandara Juanda Surabaya yang melibatkan 400 responden, diperoleh hasil seperti pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Rata-Rata Skor Kinerja Pelayanan dan Kepentingan Pelayanan (hasil analisis)

Atribut Pelayanan	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	X ₁₉	X ₂₀	X ₂₁	X ₂₂	X ₂₃	X ₂₄	X ₂₅	X ₂₆	X ₂₇	X ₂₈	X ₂₉	X ₃₀	X ₃₁	X ₃₂	X ₃₃	X ₃₄	X ₃₅	X ₃₆
Rata-rata Kinerja Pelayanan (X)	3.86	3.92	3.71	3.56	3.86	3.81	3.90	3.83	3.72	3.75	3.81	3.65	3.95	3.88	3.89	3.45	3.60	3.72	3.62	3.78	3.75	3.46	3.55	3.67	3.84	3.80	3.79	3.82	3.75	3.85	3.76	3.89	3.74	3.78	3.67	3.82
Rata-rata (X)	3.75																																			
Rata-rata Kepentingan Pelayanan (Y)	4.08	4.51	4.23	4.02	4.42	4.26	4.06	4.01	4.51	4.47	4.23	4.21	4.65	4.21	4.21	4.27	4.55	4.57	3.83	4.44	4.67	4.24	4.26	4.17	4.26	4.22	4.15	4.43	4.48	4.67	4.51	4.38	4.25	4.17	4.63	4.63
Rata-rata (Y)	4.33																																			

Selanjutnya hasil analisis tersebut dituangkan dalam analisis kuadran IPA sehingga diketahui atribut pelayanan yang masuk pada kuadran I-IV.



Gambar 4 Hasil Analisis Kuadran IPA

Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa:

Kuadran I (Prioritas Utama) merupakan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah namun dianggap penting oleh penumpang yaitu:

- Akses dari ruang check in ke ruang tunggu keberangkatan domestik (9)
- Jumlah tempat duduk di ruang keberangkatan domestik (10)
- Pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik (17)
- Peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik (18)

- Fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik (21)
- Fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik (29)
- Jaminan keamanan dan tindakan kriminal di terminal domestik (35)

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) merupakan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan tertinggi dan dianggap penting oleh penumpang yaitu:

- Kondisi peralatan keamanan di pintu masuk *check in area* (2)
- Kebersihan ruang *check in* (5)
- Kebersihan ruang tunggu keberangkatan domestik (13)
- Fasilitas bagi penyandang cacat di terminal keberangkatan domestik (20)
- Fasilitas umum di ruang kedatangan domestik (28)
- Peralatan pemadam kebakaran di ruang kedatangan domestik (30)
- Pintu evakuasi di ruang kedatangan domestik (31)
- Kebersihan ruang kedatangan domestik (32)
- Peralatan kamera pengintai (*CCTV*) di terminal domestik (36)

Kuadran III (Prioritas Rendah) merupakan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan rendah namun dianggap kurang penting oleh penumpang yaitu :

- Waktu tunggu antrian *check in* (3)
- Waktu proses pelayanan *check in* (4)
- Akses dari ruang tunggu keberangkatan domestik ke pesawat (12)
- Papan informasi/rambu di terminal keberangkatan domestik (16)
- Penata kios/konsisioner di terminal keberangkatan domestik (19)
- Akses turunan pesawat ke ruang kedatangan domestik (22)
- Papan informasi/rambu di terminal kedatangan domestik (23)
- Kondisi peralatan untuk pengambilan bagasi (24)
- Suhu ruang kedatangan domestik (33)

Kuadran IV (Cenderung Berlebihan) merupakan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja pelayanan terendah tetapi dianggap tidak penting oleh penumpang yaitu:

- Penataan ruang reservasi tiket di *public area* (1)
- Suhu ruang *check in* (6)
- Luas ruang *check in* (7)
- Penataan meja *check in counter* (8)
- Penerangan di ruang tunggu keberangkatan domestik (11)
- Luas ruang tunggu keberangkatan domestik (14)
- Suhu ruang tunggu keberangkatan domestik (15)
- Proses pengambilan bagasi di ruang kedatangan domestik (25)
- Penerangan di terminal kedatangan domestik (26)
- Akses dari ruang kedatangan domestik ke *public area* (27)
- Luas ruang kedatangan domestik (34)

Dari hasil analisis kuadran IPA maka yang
perlu mendapatkan prioritas penanganan utama adalah Kuadran I

sehingga diharapkan dengan perbaikan tingkat kinerja pelayanan pada kuadran ini, kepuasan penumpang dapat meningkat.

KESIMPULAN

Dari

hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan di terminal 2 domestik Bandara Juanda Surabaya dengan indeks kepuasan penumpang sebesar **0,751**. Atribut pelayanan yang masih harus ditingkatkan kinerja pelayanan yakni karena dianggap penting oleh penumpang yaitu akses ruang check in keruang tunggu keberangkatan domestik, jumlah tempat duduk di ruang tunggu keberangkatan domestik, pintu evakuasi di terminal keberangkatan domestik, peralatan pemadam kebakaran di terminal keberangkatan domestik, fasilitas umum di terminal keberangkatan domestik, fasilitas bagi penyandang cacat di ruang kedatangan domestik, dan jaminan keamanan dan tindakan kriminal di terminal domestik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1999, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan (Level of Service) di Bandar Udara sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandar Udara, Jakarta, Departemen Perhubungan.
- Anderson R, Correia and S.C. Wirasinghe, 2008, Analysis of Level of Service at Airport Departure Lounges: User Perception Approach, J. Trans. Eng. 134: 105-109.
- Aritonang, R.L., 2005, Pemasaran Jasad dan Kualitas Pelayanan, Malang, Bayu Media Publishing.
- Brandt, D.R., 2000, An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series, Volume 2-2000.
- Mariana, I Ketut Oka, 2015, Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T2) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, Malang, Universitas Brawijaya.
- Martinez, C.L., 2003, Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1, Arizona, Centre Point Institute, inc.
- Oktaviani, R.W. dan R.N. Suryana, 2006, Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasir Mukti Bogor), Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24, Nomor 1; 41-58.
- Rohman, Saiful, 2014, Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, Tesis, Malang, Universitas Brawijaya.
- Siregar, Syofian, 2013, Statistik Parametrik untuk Penelitian Kualitatif, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013, Statistika untuk Penelitian, Bandung, Alfabeta.
- Supranto, S., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rhineka Cipta.