

PENELITIAN KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP PELAYANAN PT. LION AIR DI BANDARA DJALALUDDIN - GORONTALO

Yuke Sri Rizki ^{*)}

Dina Yuliana ^{**)}

Peneliti Badan Litbang Perhubungan
Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Improvement of passenger service at PT.Lion Air must be considered in order to meet desires and expectations of airlines services users. Research of Satisfaction Service User of Lion Air had taken sampling at the Djalaluddin - Airport Gorontalo. The number of sampling was 200 passengers. The objective of the study is to determine the level of air transport services by PT. Lion Mentari Air during pre flight, in flight and post flight. Analysis method used the quadrant analysis by comparing the satisfaction value and expectations of the airline passenger. The study results showed that the attributes should be further enhanced its performance in order to satisfy the passengers is on time departure service, speed of baggage claim, and complaint handling goods / luggage (In the event of loss / damage).

Keywords: *services, satisfaction, airlines, passenger.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang membutuhkan sistem pelayanan transportasi nasional untuk mendukung kegiatan social, ekonomi dan pemerintahan, mobilitas antar pulau dan menunjang kesatuan wilayah negara RI. Dalam situasi masyarakat dan pasar yang mengarah pada globalisasi dunia, angkutan udara merupakan salah satu kunci penting bagi kemajuan perekonomian yaitu menunjang sistem pergerakan dan perpindahan penumpang dan barang.

Meningkatnya kebutuhan angkutan udara dalam melayani pertumbuhan penumpang dan barang setiap tahun telah diantisipasi oleh pemerintah dengan memberlakukan Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 25 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara. Meningkatnya jumlah perusahaan

penerbangan yang beroperasi telah menimbulkan persaingan pada kualitas pelayanan, harga tiket, promosi dan sebagainya. Untuk menjamin kelangsungan bisnis perusahaan angkutan udara serta menjaga loyalitas pengguna jasa diperlukan peningkatan pelayanan oleh PT. Lion Mentari Air yang terencana dengan baik agar dapat bersaing dengan perusahaan angkutan udara lainnya.

Peningkatan pelayanan yang akan dilaksanakan meliputi saat *pre flight service* yaitu pelayanan pada saat melakukan transaksi pemesanan tiket (*reservasi*), pelaporan keberangkatan (*check in*) sampai penumpang boarding. *Inflight service* meliputi pelayanan yang diberikan selama penerbangan, dan *post flight service* meliputi pelayanan yang diberikan setelah penumpang turun dari pesawat.

Permasalahan-permasalahan yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh

maskapai penerbangan Lion Air diantaranya terlihat bahwa penumpang Lion Air cukup banyak sehingga terjadi antrian yang cukup panjang di ruang check-in, pada tanggal 17/7/2010 maskapai penerbangan Lion Air dituding menelantarkan puluhan penumpang yang seharusnya berangkat dari Jakarta tujuan Gorontalo via Makassar, puluhan penumpang tersebut mendadak tak bisa diberangkatkan, karena seluruh kursi di pesawat Lion Air sudah terisi penuh. Setiba di Manado, pihak Lion Air masih meminta tambahan pembayaran bagasi kepada penumpang, dengan alasan pesawat yang digunakan menuju Gorontalo ukurannya jauh lebih kecil.

Peningkatan pelayanan terhadap penumpang pada maskapai penerbangan Lion Air masih harus diperhatikan sehingga dapat terpenuhinya pelayanan angkutan udara sesuai keinginan dan harapan pengguna jasa. Agar tujuan tersebut dapat dipenuhi maka diperlukan suatu penelitian mengenai "Penelitian Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan PT. Lion Air di Bandara Djalaluddin - Gorontalo".

Terkait dengan latar belakang, perumusan masalah dalam Penelitian Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan PT. Lion Air di Bandara Djalaluddin - Gorontalo sebagai berikut: bagaimana persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air? apakah pelayanan angkutan udara yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air saat ini telah memenuhi harapan pengguna jasa?

Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat pelayanan angkutan udara oleh PT. Lion Mentari Air saat *pre flight*, *in flight* maupun *post flight*.

Ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. Inventarisasi jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air saat *pre flight*, *in flight* dan *post flight*.
2. Lokasi inventarisasi adalah bandar udara Djalaluddin Gorontalo.
3. Identifikasi opini penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air.
4. Analisis dan evaluasi hasil pengumpulan data.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Jenis pelayanan ada yang telah di standarkan namun ada banyak yang belum. Untuk instansi yang telah memiliki standar dalam jenis pelayanannya, maka pelayanan dapat diberikan sesuai standar atau melebihi standar. Untuk instansi yang belum memiliki standar dalam pelayanan maka pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan secara maksimal. Pelayanan penumpang angkutan udara tertuang dalam PP. Nomor 3 Tahun 2000 tentang Angkutan Udara dan KM. 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara yang pada pasal 1 mengatakan "Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu pelayanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau ke beberapa bandar udara. Pelayanan umum untuk masyarakat adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah serta lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

kat maupun sebagai pelaksanaan peraturan (Manajemen Pelayanan Masyarakat, Sianipar, 1999).

Kepuasan pengguna jasa adalah kunci pembangunan masa depan angkutan umum, baik dalam teori maupun praktek. Kepuasan pengguna jasa mempunyai potensi dalam menjelaskan hubungan antara apa yang perusahaan tawarkan (layanan yang diberikan) dan tanggapan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar (Supranto, 2006), mengemukakan bahwa bagi perusahaan yang memenangkan persaingan dalam segmen pasar yang telah dimasuki tidak hanya mampu mencapai tingkat mutu produknya, tetapi juga mutu dari segala aspek sehingga mampu memikat para pembeli yang pada gilirannya akan meningkatkan jumlah pembeli dan mutu karyawan yang mampu melayani pembeli dengan memuaskan.

Kemampuan perusahaan dalam mempertahankan dan menarik pengguna jasa merupakan suatu fungsi dari penawaran dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2006). Kepuasan konsumen banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan (Yoeti, 2005). Bila pelayanan (*service*) tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan (*satisfaction*) konsumen, maka pelayanan yang diberikan dinilai jelek oleh konsumen.

Dalam penelitian ini penentuan variabel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles*, *Reliabil-*

ity, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dengan menambahkan indikator-indikator yang termasuk faktor pendukung dalam lingkup Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara adalah Pelayanan di Terminal Penumpang yang ditinjau dari aspek Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Kenyamanan Penumpang Pesawat Udara.

Berikut ini adalah atribut-atribut yang digunakan dalam pertanyaan dalam kuesioner.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

- a) Kenyamanan seat/ tempat duduk;
- b) Kebersihan dan kerapian ruangan pesawat udara.

2. Keandalan (*Reliability*)

- a) Informasi mengenai jadwal penerbangan;
- b) Kemudahan mendapatkan tiket pesawat;
- c) Ketepatan waktu keberangkatan;
- d) Kecepatan pengambilan bagasi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a) Pemberian kompensasi;
- b) Tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay*;
- c) Kecelapatan layanan *check-in*;
- d) Penanganan pengaduan barang/ bagasi;
- e) Kemampuan pramugari/a;

4. Jaminan (*Assurance*)

- a) Kepastian mendapatkan tempat duduk;
- b) Sikap petugas perusahaan angkutan udara dalam melayani *check-in*;

- c) Sikap pramugari/a terhadap penumpang dalam penerbangan
 - d) Bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang.
5. Empati (*Empathy*)
- a) Perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/ transfer;
 - b) Instruksi dan Informasi keselamatan dan keadaan darurat.
 - c) Informasi penerbangan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara di bandara Jalaludin - Gorontalo. Sampel penelitian adalah penumpang angkutan udara yang menggunakan maskapai penerbangan Lion Air yang berjumlah 200. Survei dilaksanakan di Bandara Jalaludin - Gorontalo bulan Oktober 2010 dengan menggunakan teknik pengumpulan data purposive sampling. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di dalam masyarakat yang menjadi obyek penelitian berdasarkan apa yang terjadi. Data sekunder diperoleh dari literatur, hasil studi yang terkait dengan penelitian, statistik yang dikeluarkan oleh regulator maupun BUMN, peraturan/regulasi baik nasional maupun internasional serta maskapai penerbangan.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisa kuadran ini berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan dari pelanggan/pengguna jasa bandara (penumpang) terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan menjadi tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan pengguna jasa angkutan udara (penumpang).

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa bandara (penumpang) terhadap kinerja pelayanan yang dialami dan dinyatakan dengan X, serta tingkat harapan pelanggan/pengguna jasa bandara (penumpang) yang dinyatakan dengan Y. Adapun rumus yang digunakan (Supranto, 2006) adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja bandara
- Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan udara dengan

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \quad \bar{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n} \dots\dots\dots(2)$$

dimana :

-
- Xi = rata-rata tingkat penilaian kinerja/kepuasan atribut ke-i

$\bar{Y}_i$ = rata-rata tingkat penilaian
kepentingan/harapan atribut ke-
i
n = Jumlah Responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut yang mencerminkan kinerja atribut (X) sedangkan nilai Y memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram karte-sius seperti yang ditunjukkan dalam gambar 1.



Gambar 1. Kuadran Importance-Performance Analysis

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Supranto, 2006),

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara yang dianggap penting oleh pengguna jasa angkutan udara tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengunjung. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan penumpang terhadap atribut tersebut. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap oleh pengguna jasa angkutan udara perlu dan harus dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna jasa angkutan udara dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa angkutan udara tetapi menunjukkan responden menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadikan prioritas perbaikan (Berlebihan).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Produksi Angkutan Udara di Bandara Djalaluddin - Gorontalo

Perkembangan jumlah pergerakan pesawat, penumpang, bagasi (kg), kargo (kg) mulai tahun 2005 - 2009 di Bandara Djalaluddin - Gorontalo dapat terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perkembangan produksi angkutan udara
Bandara Djalaluddin – Gorontalo Tahun 2005 – 2009

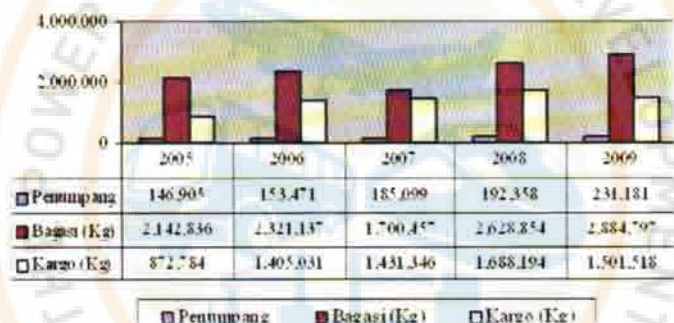
No	Tahun	Pesawat	Penumpang	Bagasi (Kg)	Kargo (Kg)
1.	2005	2.121	146.905	2.142.836	872.784
2.	2006	2.073	153.471	2.321.137	1.405.031
3.	2007	2.107	185.099	1.700.457	1.431.346
4.	2008	1.827	192.358	2.628.854	1.688.194
5.	2009	2.140	231.181	2.884.797	1.501.518

Sumber : UPT Bandara Djalaluddin – Gorontalo, 2010

Dari data terlihat bahwa pergerakan pesawat di Bandara Djalaluddin – Gorontalo menunjukkan pola pergerakan yang fluktuatif, dimana setiap tahunnya mulai tahun 2005 – 2009 terjadi adanya penurunan dan peningkatan jumlah pergerakan pesawat.

perusahaan PT. Lion Airline diperoleh data bahwa 124 orang (62 %) responden penumpang pria dan 76 orang (38 %) responden penumpang wanita.

Responden penumpang berdasarkan usia dibagi dalam 5 kelompok yaitu usia 20 tahun kebawah sampai kelompok kelima



Grafik 2. Jumlah penumpang, bagasi, dan kargo
di Bandara Djalaluddin – Gorontalo Tahun 2005 – 2009

Pada grafik 2. terlihat bahwa jumlah penumpang di Bandara Jallaluddin – Gorontalo antara tahun 2005 – 2009 terus meningkat. Jumlah bagasi (kg) pada tahun 2005 – 2006 terjadi peningkatan, pada tahun 2007 terjadi penurunan, sedangkan antara tahun 2007 - 2009 terjadi peningkatan jumlah bagasi (kg). Jumlah Kargo (kg) pada tahun 2005 – 2008 terus terjadi peningkatan tetapi pada tahun 2009 terjadi penurunan dari tahun sebelumnya.

B. Pengolahan dan Analisis Data

Berdasarkan distribusi jenis kelamin responden penumpang pengguna jasa

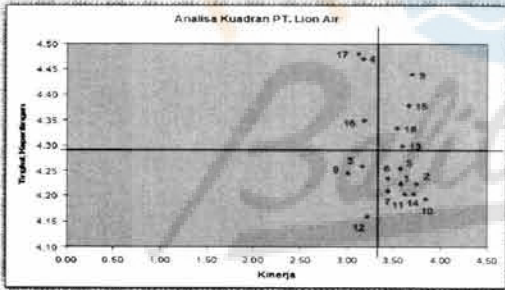
berusia diatas 51 tahun. Hasil kuesioner berdasarkan usia responden, diperoleh data bahwa paling banyak berusia 21 - 30 tahun berjumlah 72 orang (35%), responden berusia 31 - 40 tahun sebanyak 49 (25 %), responden berusia kurang dari 30 tahun tahun sebanyak 31 orang (16%), responden berusia 41 - 50 tahun sebanyak 30 orang (15 %), dan responden yang paling sedikit berusia diatas 51 tahun sebanyak 18 orang (9 %).

Berdasarkan latar belakang pekerjaan responden penumpang, diperoleh data PNS/TNI/Polri sebanyak 37 orang dengan prosentase 19%, Pensiunan sebanyak 4 orang

dengan prosentase 2%, Swasta/BUMN sebanyak 13 orang dengan prosentase 7%, Wiraswasta sebanyak 84 orang dengan prosentase 42%, dan lainnya sebanyak 62 orang (31 %).

Dari hasil kuisioner mengenai frekuensi bepergian menggunakan perusahaan angkutan udara diperoleh data untuk yang frekuensi bepergian seminggu sekali sebanyak 4 orang (2%), frekuensi bepergian sebulan sekali sebanyak 55 orang (27%), selanjutnya frekuensi bepergian setahun sekali sebanyak 62 (31 %), dan yang terakhir frekuensi bepergian tak tentu (tak terjadwal) sebanyak 83 orang (42 %).

Pengukuran tingkat kepuasan/kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Air diperoleh bobot kepuasan/kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan serta nilai rata-rata kepuasan/kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan yang kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius yang terlihat pada gambar 3.



Gambar 3. Analisis kuadran PT. Lion Air

Pada Kuadran I terdapat atribut-atribut pelayanan ketepatan waktu keberangkatan (4), kecepatan pengambilan bagasi (16), dan penanganan komplain barang/ bagasi (Apabila terjadi kehilangan/ kerusakan) (17). Pada kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan perusahaan angkutan udara yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada

kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengunjung. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan penumpang terhadap atribut tersebut. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.

Kudran II terdapat atribut-atribut pelayanan Instruksi sebelum keberangkatan terdengar dengan jelas ke seluruh kabin (informasi keselamatan dan keadaan darurat) (9), informasi mengenai keadaan cuaca, ketinggian, keadaan darurat selama penerbangan (13), bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang (15), perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/ transfer (18). Atribut-atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

Kuadran III terdapat atribut-atribut pelayanan kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan angkutan udara (3), tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi delay (15 menit, 30 menit dan 60 menit) (8), dan kenyamanan seat/ tempat duduk (jarak antar tempat duduk (± 32 Inch/ ± 80 cm) dan pegangan tangan) (12). Atribut-atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerjanya tidak terlalu istimewa.

Kuadran IV terdapat atribut-atribut pelayanan, informasi mengenai jadwal penerbangan (1), kemudahan mendapatkan tiket pesawat (2), sikap petugas perusahaan angkutan udara dalam melayani check-in (5), cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu check-in (6), kepastian mendapatkan

tempat duduk pada waktu *peak season* dan *city check-in* (tiket) (7), sikap pramugari/a terhadap penumpang dalam penerbangan (10), kemampuan pramugari/a untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah penumpang dalam penerbangan (11), kebersihan dan kerapian ruangan pesawat udara (14). Atribut-atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang tetapi menunjukkan responden menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak menjadikan prioritas perbaikan.

C. Pembahasan

Pelayanan kepada pengguna jasa yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air di Bandara Djalaluddin pada umumnya sudah cukup baik. Namun demikian, atribut yang perlu untuk diperhatikan dan perlu ditingkatkan kinerjanya adalah ketepatan waktu keberangkatan, kecepatan pengambilan bagasi, penanganan pengaduan apabila terjadi kehilangan/kerusakan bagasi.

Selain hal di atas, atribut yang masih perlu dipertahankan kinerjanya karena responden merasa puas dengan pelayanan yang selama ini diberikan oleh perusahaan angkutan udara PT. Lion Air adalah informasi yang jelas mengenai keselamatan dan keadaan darurat, informasi penerbangan mengenai keadaan cuaca, ketinggian, keadaan darurat selama penerbangan, tanggung jawab terhadap keamanan penumpang, perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/ transfer.

Pihak perusahaan penerbangan kurang memberikan perhatian dan tanggapan atas masalah keterlambatan penerbangan/ delay dan pembatalan keberang-

katan. Demikian pula mengenai kenyamanan tempat duduk pesawat dan sandaran tangan pada tempat duduk. Di pihak pengguna jasa, kedua hal tersebut diatas tidak merupakan masalah dan sudah merasa puas dengan kondisi yang ada. Oleh karena itu pihak perusahaan penerbangan tidak perlu mempertimbangkan untuk melakukan perbaikan pelayanan tersebut diatas.

Pengguna jasa PT. Lion Air telah merasa cukup puas dengan penyajian informasi jadwal penerbangan, kemudahan memperoleh tiket, sikap dan pelayanan yang cepat dari petugas check in counter serta kepastian memperoleh tempat duduk saat *peak season*. Pada saat *in flight*, penumpang puas menerima layanan para pramugari/ crew pesawat karena mereka cepat tanggap menyelesaikan keluhan dan masalah yang dihadapi penumpang, selain itu menikmati pula kebersihan/ kerapian serta keindahan interior pesawat udara. Untuk hal tersebut diatas, perusahaan penerbangan harus tetap mempertahankan kondisi tersebut namun tidak perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena penumpang telah merasa mendapatkan pelayanan yang sangat baik melebihi harapannya.

Dalam peningkatan pelayanan PT. Lion Air di Bandara Djalaluddin Gorontalo hal-hal yang masih perlu diperhatikan oleh pengelola bandara adalah: ruang counter perlu diperluas untuk kenyamanan pelayanan. Untuk kenyamanan dan kelancaran petugas dalam melayani penjualan tiket, ruang, counter tiket yang ada perlu diperluas, selain memperluas ruang gerak juga untuk memberikan tempat meletakkan berkas berkas surat/ arsip.

Check in pada umumnya berjalan lancar karena waktu yang diberikan cukup lama

yaitu rata-rata 90 menit sebelum pesawat tinggal landas. Salah satu masalah yang masih perlu menjadi perhatian dalam pelaksanaan *check in* adalah masih sering terjadi pemadaman listrik, hal ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada penumpang. Seringnya pemadaman listrik secara tidak langsung akan mengganggu arus penerbangan dan mempengaruhi jadwal keberangkatan/kedatangan. Untuk masalah ini diperlukan koordinasi dengan pihak pihak terkait diantaranya PLN dan PEMDA.

KESIMPULAN

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa pada kuadran I terdapat atribut-atribut pelayanan ketepatan waktu keberangkatan, kecepatan pengambilan bagasi, dan penanganan komplain barang/bagasi.
2. Hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa pada kudran II terdapat atribut-atribut pelayanan Instruksi sebelum keberangkatan terdengar dengan jelas ke seluruh kabin, informasi mengenai keadaan cuaca, ketinggian, keadaan darurat selama penerbangan, bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang, perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/ transfer.
3. Hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa pada kuadran III terdapat atribut-atribut pelayanan kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan angkutan udara, tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay* dan kenyamanan seat/ tempat duduk.
4. Hasil analisis kuadran menunjukkan bahwa pada kuadran IV terdapat atribut-atribut pelayanan, informasi mengenai jadwal penerbangan, kemudahan mendapatkan tiket pesawat, sikap petugas perusahaan angkutan udara dalam melayani *check-in*, cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu *check-in*, kepastian mendapatkan tempat duduk pada waktu *peak season* dan *city check-in*, sikap pramugari/a terhadap penumpang dalam penerbangan, kemampuan pramugari/a untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/ masalah penumpang dalam penerbangan, serta kebersihan dan kerapian ruangan pesawat udara.

SARAN

1. PT. Lion Air diharapkan dapat meningkatkan kinerja beberapa komponen pelayanannya karena belum sesuai dengan keinginan pengguna jasa yaitu ketepatan keberangkatan pesawat, mempercepat pengambilan bagasi, penanganan pengaduan masalah bagasi dan masalah kompensasi atas keterlambatan atau pembatalan keberangkatan.
2. Beberapa komponen pelayanan harus dijaga agar tetap memiliki kinerja yang baik, yaitu penyajian informasi mengenai kondisi penerbangan dan pelayanan yang diberikan pada saat penumpang transit atau transfer.
3. Sebagai masukan bagi penyelenggara bandar udara adalah ruang counter perusahaan penerbangan perlu diperluas dan frekwensi pemadaman listrik di lingkungan bandar udara agar diupayakan seminimal mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti, F, 2006, *Measuring Customer Satisfaction* dalam Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP, PT. Gramedia, Jakarta.
- Supranto, J. 2001, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jilid 2, Edisi ke-6, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Yoeti, H., O., 2005, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, cetakan -4, PT.Pradnya Paramita, Jakarta.
- *) Yuke Sri Rizki, lahir di Jakarta tanggal 7 Juli 1952. S1 Administrasi Negara. Peneliti Madya di Bidang Transportasi Udara Pusat Litbang Perhubungan Udara.
- **) Dina Yuliana, lahir di Boyolali 5 Juli 1979, Peneliti Muda Pusat Litbang Perhubungan Udara. Pendidikan Sarjana Matematika (MIPA) dan Program Magister Sistem Teknik Transportasi (MSTT) pada Universitas

