

KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT UDARA TERHADAP PELAYANAN DI BANDAR UDARA SAMRATULANGI - MANADO

M.N. Nurrajiid *)

Peneliti Badan Litbang Perhubungan
Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Timur
Email: litbangudara@yahoo.co.id

ABSTRACT

The services provided by operators of airports should be based on the needs and desires of service users, so that from these services will impact on satisfaction or dissatisfaction. To determine the satisfaction of service users in Samratulangi-Manado airport passenger satisfaction research conducted on the service by using the analysis of the satisfaction index (customer satisfaction index), on 100 respondents of service users (passenger aircraft), the results of a study of services provided by operators of airports obtained value of 98.5%. The results of this study indicate that the service user (passenger aircraft) is very satisfied with the service that is felt during his stay at the airport.

Key words : Performance Service, Satisfaction, Hope

PENDAHULUAN

Bandar udara Samratulangi-Manado merupakan salah satu bandar udara di wilayah Kawasan Timur Indonesia yang dikelola oleh PT (Persero) Angkasa Pura I, mampu didarati oleh pesawat Airbus A 330 dan mempunyai kapasitas tampung 1.500.000 penumpang pertahun. Berdasarkan Undang-undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan didaratan dan/ atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Dengan demikian pengelola bandar udara harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa/calon penumpang pesawat udara sehingga mereka merasa-

kan nyaman dan aman berada di bandar udara. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan calon penumpang pesawat udara berdasarkan tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Pelayanan tersebut akan berdampak terhadap sikap pengguna jasa dalam bentuk kepuasan atau ketidakpuasan. Ketidakpuasan yang sering dikeluhkan oleh penumpang pesawat udara ketika berada di bandar udara diantaranya pendingin udara/AC tidak sejuk, pelayanan petugas check in lambat, sikap petugas tidak ramah, toilet kurang dan kotor. Karena pada umumnya penumpang pesawat udara mengharapkan tersedianya fasilitas yang cukup dan pelayanan yang cepat dari petugas bandar udara. Untuk mengetahui kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan tersebut maka dilakukan pengukuran melalui survei kepuasan

penumpang yang dilakukan dibandar udara.

Apakah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara telah memenuhi kepuasan dan harapan pengguna jasa/ penumpang pesawat udara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan dari penyelenggara bandar udara yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa/ penumpang pesawat udara.

Hasil dari penelitian ini adalah memberikan informasi tentang kondisi pelayanan dan upaya terkait dengan peningkatan kinerja pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Menurut pendapat Philip Kotler (2002) dalam bukunya *Manajemen Perusahaan* menyatakan bahwa kepuasan itu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk mengukur kepuasan pelanggan/ pengguna jasa, menurut Philip kotler (2002), dapat dilakukan dengan 4 cara yaitu :

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Survei kepuasan pelanggan
- c. Belanja siluman
- d. Analisis pelanggan yang hilang

Dalam mengukur kepuasan pada penelitian ini, digunakan cara survei kepuasan pelanggan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang calon penumpang pesawat udara ketika berada di ruang tunggu sebelum keberangkatan.

2. Berdasarkan Kep. Menpan No. 81/93, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum dinyatakan bahwa Pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau perorangan kepada yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

3. Untuk mengetahui letak dari indikator dimensi pelayanan, menurut M. Nur Nasution dalam bukunya *Manajemen Mutu Terpadu*, dapat digunakan Diagram Kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran yaitu :

- a. Kuadran A yang dianggap pelayanannya sangat penting, tetapi penumpang merasa tidak puas sehingga prioritas utama pelayanannya perlu ditingkatkan;
- b. Kuadran B yang dianggap pelayanannya sangat penting dan sangat puas, sehingga kinerja pelayanannya perlu dipertahankan;
- c. Kuadran C yang dianggap pelayanannya kurang penting dan kurang puas, sehingga kinerja pelayanannya merupakan prioritas rendah untuk ditingkatkan;
- d. Kuadran D yang dianggap pelayanannya kurang penting tapi penumpang merasa sangat puas, sehingga kinerja pelayanannya akan berlebihan apabila ditingkatkan.

4. Fandi Tjiptono & Anastasia Diana (2003) dalam bukunya *Total Quality Management*, menyatakan bahwa pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh

varibel harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

METODOLOGI

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa/ penumpang pesawat udara sebanyak 100 eksemplar, karena menurut Philip kotler (2002), untuk mengukur kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan 4 cara yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survei kepuasan pelanggan
3. Belanja siluman
4. Analisis pelanggan yang hilang

Bagian inti kuesioner pada waktu survei kepuasan pelanggan secara keseluruhan terdiri dari 16 pertanyaan yang terbagi menjadi 5 (lima) kelompok pertanyaan, yaitu (1) KEANDALAN - 10 pertanyaan, (2) KEYAKINAN - 2 pertanyaan, (3) EMPATI - 2 pertanyaan, (4) BERWUJUD - 3 pertanyaan, (5) PUAS - 1 pertanyaan.

Metode analisis yang digunakan adalah :

1. Analisis Deskriptif Statistik
2. Analisis Indeks Kepuasan Penumpang (Costumer Satisfaction Index)
3. Analisis Diagram Kartesius (M.Nur Nasution, 2005)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Bandara Samratulangi – Manado

1. KLASIFIKASI BANDARA : Kelas 1B
2. LOKASI – LUAS : 01.32 LS/
124.55 Bt – 200,1416 Ha
3. ELEVASI : 264 Feet

4. KODE ICAO/IATA:WAMM/ MDC
5. JAM OPERASI : 07.00 – 18.00 WITA
6. RUNWAY : -2.650 m
X 45 m (R18/R36)
 - Sudut magnetik : 182 – 002
 - Kekuatan : LCN 80
 - Permukaan : *Asphalt Concrete*
 - Pesawat yang mampu mendarat : B777 dan Airbus 330
7. APRON : - Luas : 71.229 M²
 - *Parking Stand* : LCN 80
 - Daya Tampung : 4 pesawat B777 / A 330, 11 pesawat B737, dan 6 pesawat C212
8. GABARATA : 3 Unit (2 Unit Domestik dan 1 Unit International)
9. TERMINAL PENUMPANG: Domestik dan International, Luas : 20.312 M²
10. TERMINAL CARGO : Luas : 3.546 M², kapasitas 7.840 ton
11. FASILITAS PENGAMANAN
 - Security Equipment* :
 - a. X-Ray
 - b. Walk Trough & Hand Metal Detector
 - c. Explosive Detector & Explosive Analyzer
 - d. CCTV (Kamera Pengamanan)
 - e. Door Access
12. FASILITAS PELAYANAN :

- a. FIDS (*Flight Information Display System*)
- b. PAS (*Public Address System / Announcer*)
- c. PABX (*Central Telepon*)
- d. Garbarata

13. FASILITAS NAVIGASI dan: VISUAL AIDS

- a. Radar
- b. DVOR / NDB
- c. ILS dan PAPI
- d. ATIS
- e. *Approach, SFL, Runway, Taxiway dan Apron Light*

14. FASILITAS TELEKOMUNIKASI

- a. Catu Daya PLN : 584 KVA
- b. Standby Genset : 782 KVA

16. PKP-PK : Disyaratkan : CAT 7, tersedia : CAT 7

Pergerakan pesawat tahun 2006 naik 4.03% dibanding tahun 2005, tahun 2007 turun 8.90% dibanding tahun 2006, tahun 2008 naik 2.72% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik 4.55% dibanding tahun 2008. Pergerakan penumpang tahun 2006 naik 3.80% dibanding tahun 2005, tahun 2007 naik 2.88% dibanding tahun 2006, tahun 2008 naik 2.67% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik 10.32% dibanding tahun 2008. Pergerakan bagasi tahun 2006 naik 7.39% dibanding tahun

Tabel. 1. Perusahaan angkutan udara dan rute/ tujuan penerbangan

No	Perusahaan Angkutan Udara	Rute / Tujuan
1.	PT. Garuda Indonesia	Jakarta, Makasar, Ternate
2.	PT. Merpati Nusantara Airlines	Jakarta, Jayapura, Makasar, Sorong, Surabaya, Timika
3.	PT. Lion Air	Denpasar, Jakarta, Makasar, Surabaya
4.	PT. Batavia Air	Balikpapan, Jakarta
5.	PT. Sriwijaya air	Jakarta, Makasar, Surabaya
6.	PT. Wings Air	Bilu, Kao, Gorontalo, Labuha, Melonguane, Sorong, Tahuna, Ternate, Tobelo
7.	PT. Silk Air	Singapura
8.	PT. Air Asia	Kuala Lumpur

Sumber : Bandara Samratulangi-Manado, 2010

Tabel. 2. Lalu lintas angkutan udara domestik Tahun 2005-2009

No	Tahun	Pesawat	Penumpang	Bagasi	Barang	Pos
1.	2005	13.575	1.019.686	13.069.795	7.641.981	149.675
2.	2006	14.312	1.058.454	14.036.133	9.223.081	169.394
3.	2007	13.037	1.088.951	13.753.686	9.539.574	230.197
4.	2008	13.392	1.118.103	13.640.905	9.742.785	442.492
5.	2009	14.002	1.233.513	13.453.324	9.905.402	323.609

Sumber : Bandara Samratulangi-Manado, 2010

- a. VHF-ER
- b. VHF-APP dan ADC
- c. HF-RDARA dan SSB
- d. AMSC
- e. ADF

15. FASILITAS LISTRIK :

2005, tahun 2007 turun 2.01% dibanding tahun 2006, tahun 2008 turun 0.82% dibanding tahun 2007, tahun 2009 turun 1.37% dibanding tahun 2008. Pergerakan barang tahun 2006 naik 20.68% dibanding tahun 2005, tahun 2007 naik 3.43% dibanding 2006, tahun 2008 naik

2.13% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik 1.66% dibanding tahun 2008 Pergerakan pos tahun 2006 naik 13.17% dibanding tahun 2005, tahun 2007 (naik 38.89% dibanding tahun 2006 tahun 2008 naik 92.22% dibanding tahun 2007, tahun 2009 turun 26.86% dibanding tahun 2008.

tahun 2007 naik 3.63% dibanding tahun 2006, tahun 2008 naik 0.59% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik 61.28% dibanding tahun 2008. Pergerakan bagasi tahun 2006 naik 14.22% dibanding tahun 2005, tahun 2007 naik 7.83% dibanding tahun 2006, tahun 2008 turun 5.96% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik

Tabel.3. Lalu lintas angkutan udara internasional
Tahun 2005-2009

No	Tahun	Pesawat	Penumpang	Bagasi	Barang	Pos
1.	2005	547	38.888	815.629	358.815	-
2.	2006	612	45.190	931.645	409.034	-
3.	2007	652	46.833	1.004.600	326.921	-
4.	2008	678	47.112	944.652	220.532	-
5.	2009	841	75.985	1.245.900	459.530	-

Sumber : Bandara Samratulangi-Manado, 2010

Pergerakan pesawat tahun 2006 naik 11.88% dibanding tahun 2005, tahun 2007 naik 6.53% dibanding tahun 2006, tahun 2008 naik 3.98% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik 24.04% dibanding tahun 2008. Pergerakan penumpang tahun 2006 naik 16.20% dibanding tahun 2005,

31.88% dibanding tahun 2008. Pergerakan barang tahun 2006 naik 13.99% dibanding tahun 2005, tahun 2007 turun 20.07% dibanding tahun 2006, tahun 2008 turun 32.54% dibanding tahun 2007, tahun 2009 naik 108.37% dibanding tahun 2008.

Tabel. 4. Nilai rata-rata indikator dimensi kinerja dan harapan

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN		Nilai Rata-rata Kinerja	Nilai Rata-rata Harapan
1. KEANDALAN			
a. Pemeriksaan Keamanan	K1	3.420	3.450
b. Pembayaran airport tax (PSC)	K2	2.735	2.900
c. Kenyamanan di ruang tunggu	K3	3.280	3.290
d. Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	K4	3.130	3.137
e. Kecukupan dan kebersihan toilet	K5	3.200	3.205
2. KETANGGAPAN			
a. Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengguna jasa	K6	3.240	3.250
b. Kecepatan petugas menangani gangguan dan masalah	K7	3.145	3.160
	K8	2.295	3.135
3. KEYAKINAN			
a. Kemudahan mendapatkan informasi	K9	3.365	3.385
b. Ketersediaan angkutan lanjutan (bus/taksi)	K10	3.120	3.152
c. Ketersediaan troli / kereta barang	K11	3.150	3.230
4. EMPATI			
a. Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan pengguna jasa	K12	3.203	3.207
b. Petugas ramah dan siap membantu	K13	3.155	3.164
	K14	3.260	3.268
5. BERWUJUD			
a. Kebersihan dan keteraturan fasilitas di terminal	K15	3.250	3.264
b. Kerapian petugas di terminal			
c. Ketersediaan fasilitas umum di terminal	K16	3.375	3.386
6. PUAS			
Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan			

Sumber : hasil pengolahan

Analisis Desriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik digunakan untuk mengetahui berapa besar nilai rata-rata kinerja dari setiap indikator dimensi pelayanan dan nilai rata-rata harapan dari setiap indikator dimensi pelayanan. Dengan memperhatikan nilai rata-rata kinerja pelayanan dan nilai rata-rata harapan tersebut, tampaknya nilai rata-rata harapan lebih besar dari nilai rata-rata kinerja pelayanan.

Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa harapan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara cukup tinggi (tabel 4).

Menurut Fandi Tjiptono & Anastasia. 2003. bahwa pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan,

yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Oleh karena itu berdasarkan nilai rata-rata indikator dimensi kinerja dan harapan (tabel 4) yang merupakan hasil pengolahan dari harapan pelanggan dan kinerja pengelola, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi dari kinerja pelayanan adalah 3.420 yaitu pelayanan pemeriksaan keamanan, dan nilai rata-rata terendah dari kinerja pelayanan adalah 2.295 yaitu pelayanan kemudahan mendapatkan informasi.

Nilai rata-rata tertinggi dari harapan penumpang adalah 3.450 yaitu pelayanan pemeriksaan keamanan dan nilai rata-rata terendah dari harapan penumpang adalah 2.900 yaitu pelayanan pembayaran airport tax (PSc). Ternyata nilai rata-rata tertinggi dari kinerja pelayanan dan nilai rata-rata

Tabel. 5. Faktor bobot (%) dari nilai rata-rata harapan

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN		Nilai Rata-rata Harapan	Faktor Bobot (%)
1. KEANDALAN			
a. Pemeriksaan Keamanan	K1	3.450	6.688
b. Pembayaran airport tax (PSC)	K2	2.900	5.622
c. Kenyamanan di ruang tunggu	K3	3.290	6.378
d. Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	K4	3.137	6.081
e. Kecukupan dan kebersihan toilet	K5	3.205	6.213
2. KETANGGAPAN			
a. Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengguna jasa	K6	3.250	6.300
b. Kecepatan petugas menangani gangguan dan masalah	K7	3.160	6.126
3. KEYAKINAN			
a. Kemudahan mendapatkan informasi	K8	3.135	6.077
b. Ketersediaan angkutan lanjutan (bus/taksi)	K9	3.385	6.562
c. Ketersediaan trolley / kereta barang	K10	3.152	6.110
4. EMPATI			
a. Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan pengguna jasa	K11	3.230	6.261
b. Petugas ramah dan siap membantu	K12	3.207	6.217
5. BERWUJUD			
a. Kebersihan dan keteraturan fasilitas di terminal	K13	3.164	6.133
b. Kerapian petugas di terminal	K14	3.268	6.335
c. Ketersediaan fasilitas umum di terminal	K15	3.264	6.327
6. PUAS			
Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan	K16	3.386	6.564
Jumlah		51.583	100

Sumber : hasil pengolahan

tertinggi harapan penumpang berada pada satu indikator dimensi pelayanan yaitu pemeriksaan keamanan.

Faktor Bobot

Untuk menghitung nilai *weighting score*, terlebih dahulu harus mengetahui faktor bobot, sedangkan nilai faktor bobot diperoleh dari hasil pembagian nilai rata-rata harapan dari masing-masing indikator dimensi pelayanan dengan jumlah nilai rata-rata harapan dikalikan 100%. (tabel. 5.)

Setelah nilai faktor bobot dari masing-masing indikator dimensi pelayanan diketahui, selanjutnya nilai faktor bobot tersebut dikalikan dengan *performance score* (nilai rata-rata kinerja) untuk mendapatkan nilai *weighting score* (tabel. 5).

Indeks kepuasan Penumpang (*Costumer Satisfaction Index*)

Indeks kepuasan penumpang (*Costumer Satisfaction Index*) adalah suatu nilai yang menunjukkan berapa besar kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diberikan selama berada di terminal penumpang sebelum keberangkatan (tabel. 6)

Untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa/calon penumpang pesawat udara terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Bandar Udara Samratulangi-Manado, maka dilakukan survei kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu cara dari empat cara untuk mengukur kepuasan berdasarkan pendapat Philip Kotler (2002), yang selanjutnya data dan informasi yang diperoleh dari survei dianalisis dengan menggunakan analisis *Costumer Satisfac-*

Tabel. 6. Indeks kepuasan penumpang (*costumer satisfaction index*)

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN		Performance Score	Faktor Bobot (%)	Weighting Score (%)
		(1)	(2)	(3)
1. KEANDALAN				
a. Pemeriksaan Keamanan	K1	3.450	6.688	22.872
b. Pembayaran airport tax (PSC)	K2	2.900	5.622	15.376
c. Kenyamanan di ruang tunggu	K3	3.290	6.378	20.919
d. Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	K4	3.137	6.081	19.033
e. Kecukupan dan kebersihan toilet	K5	3.205	6.213	19.881
2. KETANGGAPAN				
a. Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengguna jasa	K6	3.250	6.300	20.412
b. Kecepatan petugas menangani gangguan dan masalah	K7	3.160	6.126	19.266
3. KEYAKINAN				
a. Kemudahan mendapatkan informasi	K8	3.135	6.077	13.946
b. Ketersediaan angkutan lanjutan (bus/taksi)	K9	3.385	6.562	22.081
c. Ketersediaan troli / kereta barang	K10	3.152	6.110	19.063
4. EMPATI				
a. Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan pengguna jasa	K11	3.230	6.261	19.722
b. Petugas ramah dan siap membantu	K12	3.207	6.217	19.913
5. BERWUJUD				
a. Kebersihan dan keteraturan fasilitas di terminal	K13	3.164	6.133	19.349
b. Kerapian petugas di terminal	K14	3.268	6.335	20.652
c. Ketersediaan fasilitas umum di terminal	K15	3.264	6.327	20.562
6. PUAS				
Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan	K16	3.386	6564	22.153
Weighting Score Average				19.700
Satisfaction Index				98.5

Sumber : hasil pengolahan

tion Index. Melalui analisis tersebut nilai kepuasan pengguna jasa (penumpang pesawat udara) di Bandar Udara Samratulangi-Manado menunjukkan angka yang berarti penumpang pesawat udara merasa puas atas pelayann yang diberikan oleh penyelenggara Bandar udara Samratulangi-Manado melalui fasilitas yang disediakan di bandar udara.

Diagram kartesius

Menurut M.Nur Nasution dalam bukunya Manajemen Mutu Terpadu,2005. untuk mengetahui letak dari indikator dimensi pelayanan dapat menggunakan diagram kartesius di mana Diagram tersebut terbagi dalam 4 kuadran. Kartesius merupakan bagan yang terbagi dalam 4 (empat) kuadran yang di batasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus

pada sumbu X dan Y, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan (kinerja), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan (harapan). Melalui Diagram Kartesius dapat diketahui di kuadran mana saja dari 16 indikator dimensi pelayanan tersebut berada. Untuk mengetahui keberadaan dari 16 indikator dimensi pelayanan tersebut berada harus diketahui terlebih dahulu nilai rata-rata kinerja dan harapan (tabel 7)

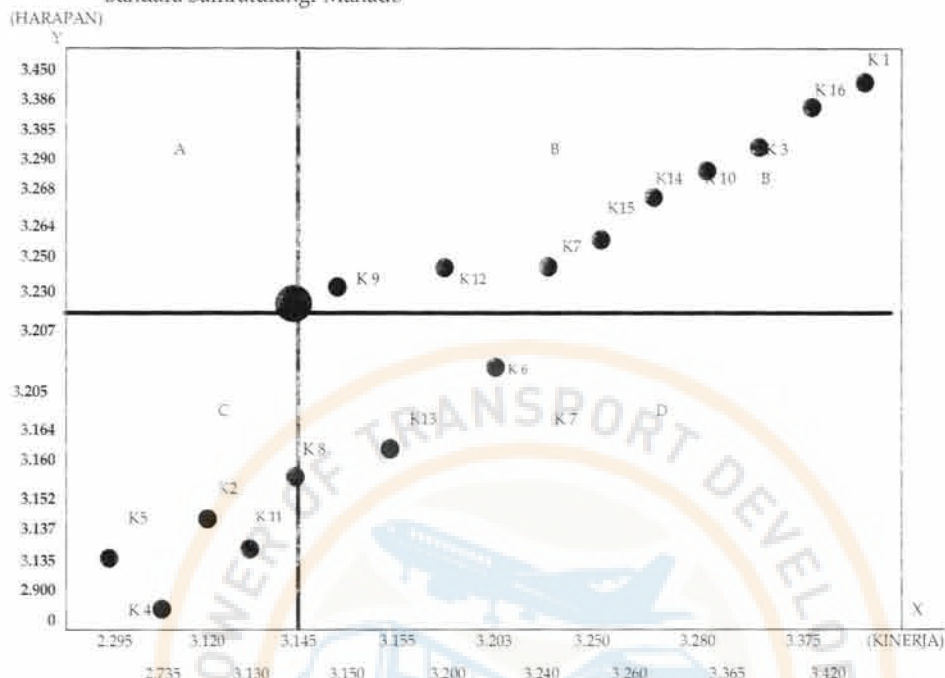
Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel.7. maka dapat diketahui nilai rata-rata dari rata-rata kinerja (X) yaitu 3.145, dan nilai rata-rata dari rata-rata harapan (Y) yaitu 3.223. Dengan demikian pada diagram kartesius, titik perpotongan di sumbu mendatar (x) berada pada angka 3.145, dan disumbu tegak (y) berada pada

Tabel. 7. Nilai rata-rata dari rata-rata kinerja harapan

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN		Nilai Rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)
1. KEANDALAN			
a. Pemeriksaan Keamanan	K1	3.420	3.450
b. Pembayaran airport tax (PSC)	K2	2.735	2.900
c. Kenyamanan di ruang tunggu	K3	3.280	3.290
d. Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu	K4	3.130	3.137
e. Kecukupan dan kebersihan toilet	K5	3.200	3.205
2. KETANGGAPAN			
a. Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengguna jasa	K6	3.240	3.250
b. Kecepatan petugas menangani gangguan dan masalah	K7	3.145	3.160
3. KEYAKINAN			
a. Kemudahan mendapatkan informasi	K8	2.295	3.135
b. Ketersediaan angkutan lanjutan (bus/taksi)	K9	3.365	3.385
c. Ketersediaan troli / kereta barang	K10	3.120	3.152
4. EMPATI			
a. Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan pengguna jasa	K11	3.150	3.230
b. Petugas ramah dan siap membantu	K12	3.203	3.207
5. BERWUJUD			
a. Kebersihan dan keteraturan fasilitas di terminal	K13	3.155	3.164
b. Kerapian petugas di terminal	K14	3.260	3.268
c. Ketersediaan fasilitas umum di terminal	K15	3.250	3.264
6. PUAS	K16	3.375	3.386
Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan			
Jumlah		51.583	100

Sumber : hasil pengolahan

Gambar 1. Penerapan diagram kartesius kinerja pelayanan Bandara Samratulangi-Manado



angka 3.223. Sumbu mendatar akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan (kinerja) dari nilai tertinggi 3.420 sampai nilai terendahnya 2.295, dan sumbu tegak akan diisi oleh skor tingkat kepentingan (harapan) dari nilai tertinggi 3.450 sampai nilai terendahnya 2.900 (gambar 1)

Berdasarkan Diagram Kartesius (gambar 1), dapat diketahui bahwa dari 16 indikator dimensi pelayanan tersebar pada 4 kuadran sebagai berikut :

1. Pada kuadran A yang dianggap pelayanannya sangat penting tetapi penumpang merasa tidak puas sehingga prioritas utama kinerjanya untuk ditingkatkan ternyata tidak ada satupun diantara 16 indikator dimensi pelayanan tersebut berada pada kuadran A.
2. Pada kuadran B yang dianggap pelayanannya sangat penting dan sangat puas, sehingga kinerjanya perlu dipertimbangkan bahkan ditingkatkan

terdapat 9 (sembilan) indikator pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan pemeriksaan keamanan (K1)
 - b. Kenyamanan di ruang tunggu (K2)
 - c. Kecepatan petugas menangani gangguan dan masalah (K7)
 - d. Ketersediaan angkutan lanjutan (bus/taxi) (K9)
 - e. Ketersediaan troli / kereta barang (K10)
 - f. Petugas ramah dan siap membantu (K12)
 - g. Kerapian petugas di terminal (K14)
 - h. Ketersediaan fasilitas umum di terminal (K15)
 - i. Kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan (K16)
3. Pada kuadran C yang dianggap pelayanannya kurang penting dan kurang puas, sehingga kinerjanya merupakan prioritas

rendah untuk ditingkatkan, terdapat 5 (lima) indikator pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan pembayaran airport tax (PSC) (K2)
 - b. Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu (K4)
 - c. Kecukupan dan kebersihan toilet (K5)
 - d. Kemudahan mendapatkan informasi (K8)
 - e. Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan pengguna jasa (K11)
4. Pada kuadran D yang dianggap pelayanannya kurang penting tapi penumpang merasa sangat puas, sehingga kinerjanya akan berlebihan apabila ditingkatkan, terdapat 2 (dua) indikator pelayanan yaitu :
- a. Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengguna jasa (K6)
 - b. Kebersihan dan keteraturan fasilitas di terminal (K13)

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil survei terhadap 100 pendapat pengguna jasa, diketahui bahwa :

1. nilai kepuasan pengguna jasa (Customer Satisfaction Index) atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Bandar Udara Samratulangi-Manado yaitu 98.5.
2. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna jasa (penumpang pesawat udara) memiliki persepsi positif atas pelayanan yang diberikan dan merasa sangat puas terhadap fasilitas yang tersedia di Bandar udara Samratulangi-Manado

B. Saran

Untuk mempertahankan rasa kepuasan dari penumpang pesawat udara tersebut, pengelola bandar udara harus melakukan pengukuran kepuasan pengguna jasa (penumpang pesawat udara) melalui survei kepuasan pelanggan secara berkala dalam rangka memperoleh informasi tentang kepuasan pengguna jasa sekaligus untuk mengetahui keinginan dan harapan dari pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 1 Tahun 2009, *tentang Penerbangan 2009*. Jakarta. Departemen Perhubungan
- Keputusan Menteri Aparatur Negara, Kp. Menpan No. 81 / 93, *tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. 1993. Jakarta; Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. 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 Kebandarudaraan*. 1999. Jakarta; Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
- Kotler Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta .
- Fandy Tjiptono & anastasia Diana, 2003 *Total Quality Management*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Statistik Angkutan Udara Tahun 2010 *Bandar Udara Samratulangi-Manado*.
- *) Lahir di Jakarta , Peneliti Madya Bidang Transportasi Udara, pada Pusat Litbang Perhubungan Udara.