

KAJIAN PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN DALAM RANGKA MENDUKUNG TRANSPORTASI ANTARMODA DI BANDARA JUANDA SURABAYA

Juren Capah

Peneliti Bidang Transportasi Multimoda-Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110

email : puslitbang_mtm@yahoo.com

ABSTRAK

Untuk memberikan pelayanan angkutan udara yang optimal kepada pengguna jasa angkutan udara khususnya pada Bandara Juanda Surabaya maka perlu ditingkatkan pelayanan angkutan antarmoda dalam rangka mewujudkan keterpaduan pelayanan angkutan udara dengan angkutan jalan dan angkutan kereta api. Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan persepsi pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya terhadap fasilitas alih moda dalam rangka penyelenggaraan angkutan multimoda agar dapat terwujud pelayanan yang berkelanjutan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Dari hasil analisis diperoleh 2 (dua) variabel yang dianggap pengguna jasa, kurang memadai tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi yaitu fasilitas jalan penghubung/ selasar dan fasilitas informasi angkutan lanjutan. Sedangkan Tingkat kepuasan total konsumen adalah sebesar 80% artinya seluruh butir variabel fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda telah dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa karena tingkat kepuasan total konsumen berada pada *range index of good* ($80\% < X < 84\%$), yang menggambarkan bahwa fasilitas alih moda untuk mendukung pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya yang ada saat ini dianggap sudah cukup baik, namun jika dibandingkan dengan harapan pengguna jasa, masih perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas alih moda sehingga dapat meningkatkan kelancaran transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya.

Kata kunci: fasilitas alih moda, transportasi antarmoda, bandara

ABSTRACT

To provide optimal air freight services for users especially in the Airport of Juanda Surabaya, it needs to be improved intermodal transport services in order to create an integrated air transport services by road transport and rail transport. The research objective is to obtain information about the expectations and perceptions of service users Juanda Surabaya airport of the transfer mode facilities in order to realize single seamless service. The analysis method used in this study is *Importance Performance Analysis* and *Customer Satisfaction Index*. The analysis results obtained 2 (two) variables which are considered service users, but the inadequate level of interest is high i.e. the facility of breezeway and information facility of advanced transportation. While total consumer satisfaction rate is at 80% means all variables of intermodal transport service facilities at the Airport of Juanda has been able to give satisfaction to the service users for total customer satisfaction index in the range of good ($80\% < X < 84\%$), which illustrates that the transfer mode facilities to support intermodal transportation services in the Airport of Juanda Surabaya is now considered to be quite good, but when compared to the expectations of service users, it is still necessary to improve the quality and quantity of transfer mode facilities so as to improve the smoothness of intermodal transport at the Airport of Juanda Surabaya.

Keywords: transfer mode facilities, intermodal transport, airport

PENDAHULUAN

Seiring dengan membaiknya perekonomian nasional dari waktu ke waktu dan ditandai dengan semakin tumbuh berkembangnya berbagai kegiatan ekonomi, industri dan perdagangan telah memberikan dampak bertambahnya tingkat

kesejahteraan masyarakat sekaligus mendorong meningkatnya tingkat mobilitas masyarakat baik dalam negeri maupun ke luar negeri. Meningkatnya kesejahteraan masyarakat mengakibatkan meningkatnya permintaan pelayanan jasa transportasi baik dari segi kualitas

maupun kuantitas, sedangkan di pihak lain dana pembangunan sarana dan prasarana transportasi sangat terbatas. Untuk mengantisipasi tuntutan pengguna jasa transportasi maka perlu ditingkatkan sistem transportasi secara efektif dan efisien. Sistem transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar proses transportasi penumpang dan barang dapat dicapai secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu, dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran, serta efisiensi atas waktu dan biaya. Didalam sistem transportasi dikenal dengan beberapa moda transportasi, yaitu moda transportasi darat, laut dan udara. Pembangunan sistem transportasi yang efektif dan efisien harus dapat memberikan pelayanan angkutan antarmoda/multimoda secara *single seamless services*, sehingga dapat memberikan pelayanan dari pintu kepintu secara efektif dan efisien. Kegiatan alih moda khususnya penumpang pada beberapa simpul transportasi (pelabuhan, bandara, stasiun kereta api, dan terminal bus) yang ada saat ini khususnya di kota-kota besar belum seluruhnya terfasilitasi. Penyediaan fasilitas alih moda cenderung disediakan apa adanya dan tidak memenuhi aspek *seamless service* serta keselamatan dan keamanan.

Permintaan angkutan udara khususnya angkutan penumpang meningkat sangat tajam karena angkutan udara mempunyai keunggulan antara lain waktu tempuh lebih cepat, lebih nyaman, frekuensi pelayanan lebih banyak dan ketepatan jadwal yang lebih baik. Tarif angkutan udara pada umumnya lebih mahal namun tidak terlalu jauh perbedaannya dengan angkutan lain. Untuk memberikan pelayanan angkutan udara yang optimal kepada pengguna jasa angkutan udara khususnya pada Bandara Juanda Surabaya maka perlu ditingkatkan pelayanan angkutan antarmoda dalam rangka mewujudkan keterpaduan pelayanan angkutan udara dengan angkutan jalan dan angkutan kereta api.

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan transportasi antarmoda yang efektif dan efisien perlu didukung adanya ketersediaan fasilitas dan peralatan minimal yang harus dipenuhi oleh simpul transportasi dalam rangka mendukung proses alih moda yang selamat dan aman. Terkait dengan hal tersebut di atas, maka perlu dilakukan "Kajian Peningkatan Fasilitas Pelayanan dalam Rangka Mendukung Transportasi Antarmoda di Bandara Juanda Surabaya".

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana

persepsi atau penilaian pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya terhadap fasilitas alih moda telah dapat mendukung penyelenggaraan transportasi antarmoda, bagaimana harapan dari pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya terhadap fasilitas alih moda yang disediakan dan apakah tingkat pemenuhan harapan dan persepsi terhadap fasilitas alih moda, sudah efektif?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan persepsi pengguna jasa bandara Juanda Surabaya terhadap fasilitas alih moda dalam rangka penyelenggaraan transportasi antarmoda agar dapat terwujud pelayanan yang berkelanjutan.

Lingkup penelitian meliputi persepsi dan harapan pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya, sehingga fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya dapat ditingkatkan dan dapat mempertemukan kepentingan atau harapan pengguna jasa, selanjutnya pengguna jasa dapat merasa lebih puas.

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk menyusun makalah ini perlu memahami lebih dahulu pengertian dari transportasi antarmoda, fasilitas, pelayanan dan bandara. Pengertian dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 49 tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional, yang dimaksud dengan transportasi antarmoda adalah Transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan.

Dalam rangka memberikan kemudahan pada penumpang untuk melakukan perjalanan menerus (*seamless journey*), beberapa elemen berikut perlu diperhatikan dalam mencapai keterpaduan antar moda:

- keterpaduan jaringan dan simpul;
- tersedianya sistem informasi yang *real time door-to-door*;
- keterpaduan tarif dan tiket;
- penanganan bagasi penumpang;
- sosialisasi pentingnya transportasi antarmoda.

Efektivitas transportasi antarmoda juga terletak pada hubungan atau interkoneksi yang baik antar moda, yaitu di terminal, stasiun kereta api, pelabuhan dan bandar udara.

2. Sebuah fasilitas kegiatan alih moda adalah sebuah fasilitas yang khusus dibangun untuk kegiatan alih moda. Sebuah zona yang meliputi satu atau lebih fasilitas kegiatan alih moda yang membentuk sebuah pusat multimoda dan sebuah ruang untuk publik, disebut zona kegiatan alih moda (*transfer mode zone*).

Fasilitas-fasilitas kegiatan perpindahan/alih moda adalah pusat yang menghubungkan fasilitas-fasilitas transportasi umum yang membentuk sebuah jaringan. Apabila kegiatan perpindahan/alih moda dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih nyaman, maka akan muncul peluang untuk melakukan perjalanan yang lebih baik, mencakup daerah yang lebih luas, serta frekuensi perjalanan yang lebih banyak untuk para penumpang yang saat ini sudah memakai fasilitas kegiatan perpindahan/alih moda, maupun untuk penumpang di masa depan.

Layanan utama yang disediakan oleh fasilitas kegiatan perpindahan/alih moda antara lain:

- akses untuk penumpang menuju jaringan transportasi umum dan perpindahan antar moda;
 - jalur akses atau pintu gerbang ke pusat kota dan pusat komunitas;
 - ruang tunggu untuk publik yang terlindungi;
 - informasi kepada penumpang untuk membantu mempermudah pengambilan keputusan untuk melakukan perjalanan;
 - fokus bagi kegiatan dan katalis untuk pembangunan ekonomi yang meningkat di daerah.
3. Dalam PP Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan, disebutkan bahwa bandar udara adalah lapangan terbang yang dipergunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat kargo dan/atau pos, serta dilengkapi dengan fasilitas keselamatan penerbangan dan sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Sedangkan standar untuk fasilitas terminal penumpang bandar udara, telah diatur dalam Permen Perhubungan Nomor 20 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. Untuk kelengkapan jenis, luas dan kelengkapan dari bangunan terminal penumpang disesuaikan dengan luas bangunan yang merupakan

representasi dari jumlah penumpang yang dilayani dan kompleksitas fungsi dan pengguna yang ada.

METODOLOGI

1. Alur Pikir Penyelesaian Masalah

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif dan dimulai dengan mengamati ketersediaan fasilitas alih moda untuk mendukung pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya. Pengumpulan data dilakukan survai terhadap pengguna jasa penerbangan di Bandara Juanda Surabaya melalui wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner. Di samping pengumpulan data primer, juga dikumpulkan data sekunder dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan fasilitas alih moda dalam rangka mendukung pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya. Selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk menilai kondisi fasilitas alih moda untuk mendukung pelayanan angkutan antarmoda yang ada saat ini baik dari segi jumlah fasilitas dan fungsinya. Dari data primer diolah untuk mengetahui persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap fasilitas alih moda dalam rangka mendukung pelayanan transportasi antarmoda yang diberikan Bandara Juanda Surabaya. Setelah diketahui kondisi fasilitas pelayanan transportasi antarmoda dan persepsi serta harapan pengguna jasa maka dilakukan analisis dan evaluasi kinerja fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya dengan melakukan pemetaan kinerja fasilitas pelayanan tersebut dengan menggunakan *Importance Performance Analysis*, sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Melalui analisis dan evaluasi dapat ditentukan upaya-upaya yang akan dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja fasilitas pelayanan transportasi antarmoda, dan selanjutnya dapat disimpulkan dalam rangka penyusunan rekomendasi.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Oliver, 1980). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil

penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk maka pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan memiliki subjek, yaitu pelanggan, dan objek, yaitu produk. Produk itu dapat berupa barang atau jasa. Produk juga dapat dipandang sebagai satu keseluruhan maupun dari segi karakteristik-karakteristik produknya. Karakteristik sering juga disebut sebagai sifat, atribut, atau dimensi. Jadi, segi yang terakhir itu bukan sebagai satu keseluruhan tetapi terdiri dari berbagai atribut.

Analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja suatu kegiatan yang dirasakan oleh pengguna atau pelanggannya apabila dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan.

a) *Importance Analysis*

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan skala *Likert*.

b) *Performance Analysis*

Merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti untuk mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

- (1) Sangat Puas atau Sangat Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
- (2) Puas atau Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
- (3) Netral atau Biasa, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;

- (4) Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
- (5) Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

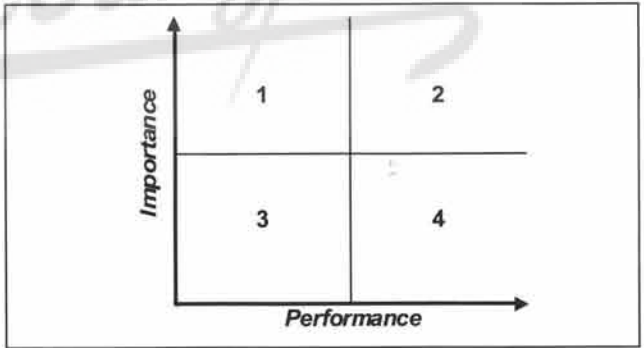
Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance - Performance Grid*, yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997:36). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dengan:

- X = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
- Y = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
- Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan;
- Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan;
- n = Jumlah Responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997:241-242).



Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Grid*

Adapun empat kuadran dalam model *Importance - Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut.

- Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

· Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

· Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

· Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

3. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur.

Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut.

- a) Menghitung *weighting factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *weighting factors* 100%;
- b) Setelah itu, nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *weighted score*;

- c) *Weighted score* dari setiap faktor, dijumlahkan. Hasilnya disebut *weighted average*;
- d) Selanjutnya, *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *satisfaction index*.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
X = 64%	Very Poor
64 % < X = 71 %	Poor
71 % < X = 77 %	Cause For Concern
77 % < X = 80 %	Border Line
80 % < X = 84 %	Good
84 % < X = 87 %	Very Good
X > 87 %	Excellent

Sumber : www.leadershipfactors.com

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dalam penulisan kajian ini secara garis besar adalah hasil pengolahan data, pembahasan dan langkah langkah perbaikan penyediaan fasilitas alih moda yang harus di sediakan dalam rangka mewujudkan kelancaran alih moda pada Bandara Juanda Surabaya.

1. Fasilitas Alih moda

Fasilitas alih moda di Bandara Juanda secara garis besar terdiri dari fasilitas jalan penghubung/ selasar, fasilitas ruang tunggu, fasilitas informasi angkutan lanjutan dan fasilitas reservasi dan *ticketing*.

Fasilitas jalan penghubung/ selasar, untuk mencapai lokasi parkir kendaraan pada saat ini belum tersedia secara khusus, yang disediakan berupa marka penyeberangan dan memotong jalur kendaraan sehingga dapat mempersulit pengguna jasa terutama orang tua dan orang cacat untuk mendapatkan angkutan lanjutan atau ke lokasi parkir.

Fasilitas ruang tunggu untuk mengadakan alih moda telah disediakan dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti kantin/ kios, toilet dan fasilitas informasi. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 2.

Fasilitas informasi angkutan lanjutan telah tersedia di ruang tunggu namun informasi yang tersedia masih terbatas pada jadwal penerbangan, jadwal angkutan lanjutan dan informasi kedatangan dan keberangkatan, sedangkan petunjuk atau rambu lokasi untuk naik turun penumpang serta informasi

posisi angkutan lanjutan belum tersedia. Secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 2. Fasilitas Ruang Tunggu Alih Moda di Bandara Juanda Surabaya

No	Fasilitas Alih Moda	Eksisting
a	Luas ruangan	150 m ²
b	Jumlah kursi	120 buah
c	Kantin/kios	ada
d	Toilet (terpisah/campur, bayar/gratis, kebersihannya, kelengkapan toilet)	Terpisah
e	Speaker informasi (posisi, jumlah, ukuran, fungsi)	-
f	Mesin penjual otomatis (jumlah)	-
g	Pusat informasi angkutan lanjutan (jenis informasi, metode informasi, dll)	display

Tabel 3. Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan di Bandara Juanda Surabaya

No	Fasilitas Alih Moda	Eksisting
a	Metode penyampaian informasi angkutan lanjutan (dengan operator, display, tidak ada pemberitahuan)	Display dan operator
b	Jadwal angkutan lanjutan (display, operator)	Display dan operator
c	Peta trayek angkutan (tulisan/peta, display/ frayer, tidak ada)	Display
d	Informasi kedatangan/ keberangkatan angkutan lanjutan	Display dan operator
e	Rambu petunjuk lokasi naik/turun penumpang angkutan lanjutan (ukuran, bentuk, warna, teks/symbol, bahasa, dll)	-

Fasilitas reservasi dan *ticketing* telah tersedia di terminal penumpang namun masih terbatas pada angkutan penerbangan dan taksi sedangkan kereta api belum tersedia.

Secara rinci dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4. Fasilitas Reservasi dan *Ticketing* di Bandara Juanda Surabaya

No	Fasilitas Alih Moda	Eksisting
a	Lokasi tempat reservasi dan ticketing (di dalam ruang tunggu alih moda/ di terminal penumpang)	Terminal penumpang
b	Sistem pemesanan/ pembelian tiket. (online/manual/elektrik dengan mesin otomatis)	Manual
c	Informasi jadwal dan tarif alih moda/ angkutan lanjutan yang tersedia (metode penyampaian informasi)	Operator
d	Sistem pencatatan penumpang	-

2. Kepuasan Pengguna Jasa

Untuk menentukan kebutuhan fasilitas alih moda dalam rangka meningkatkan keterpaduan pelayanan di Bandara Juanda Surabaya, perlu diketahui kepuasan pengguna jasa terhadap keberadaan fasilitas alih moda yang sudah disediakan pihak pengelola. Hasil pengambilan sampling wawancara kepada pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya, dan hasil analisisnya dapat dilihat tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Variabel	Kondisi Aktual	Weighted Score	Kepentingan	Weighting Factor
Fasilitas Jalan Penghubung/ Selasar	2.90	0.99	3.60	33.99
Fasilitas Ruang Tunggu Alih Moda	3.14	1.07	3.60	33.99
Fasilitas Sistem Informasi Angkutan Lanjutan	2.82	0.95	3.58	33.81
Fasilitas dan Peralatan Pendukung Reservasi dan Ticketing	3.12	1.00	3.41	32.20
Average	2.99		3.55	
TOTAL		4.01		
NILAI CSI		80.20		

Sumber : Pengolahan Data

Rata-rata persepsi pengguna jasa terhadap kondisi fasilitas yang tersedia dalam rangka mendukung penyelenggaraan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya, sebesar 2,99, dari variabel yang ada, terdapat 2 variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu fasilitas sistem informasi angkutan lanjutan dengan nilai 2,82 dan fasilitas jalan penghubung/selasar dengan nilai 2,90. Jalan penghubung secara khusus antara bandara ke tempat angkutan lanjutan belum tersedia sehingga para pengguna jasa bandara memberikan nilai persepsi di bawah rata-rata. Jalan penghubung ini peranannya sangat penting karena dapat memberikan kelancaran dan kenyamanan bagi pengguna jasa bandara untuk melakukan perpindahan moda, dalam hal ini moda jalan.

Berdasarkan hasil kajian dari beberapa literatur dalam dan luar negeri, diperoleh beberapa kriteria mengenai jalur pejalan kaki, seperti geometrik jalur pejalan kaki, tingkat pelayanan untuk pejalan kaki, dan fasilitas pendukung di jalur pejalan kaki, seperti yang tercantum dalam tabel 6.

Nilai rata-rata fasilitas sistem informasi angkutan lanjutan di bawah rata-rata dengan nilai 2,82. Hal ini disebabkan karena informasi yang tersedia baru terbatas pada informasi kedatangan dan keberangkatan angkutan udara, angkutan lanjutan taksi bandara. Untuk meningkatkan keterpaduan angkutan di bandara seharusnya disediakan informasi angkutan lanjutan berupa bus baik yang masuk ke bandara maupun yang tersedia pada halte terdekat.

Tingkat kepentingan rata-rata pengguna jasa terhadap kondisi fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya, dengan nilai 3,55 dan dari 4 variabel yang ada, terdapat 1 variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu fasilitas dan peralatan pendukung *reservasi* dan *ticketing*

Tabel 6. Kriteria Jalur Pejalan Kaki

No	Kriteria	Deskripsi	Sumber
1.	Panjang rata-rata	a. Untuk penyandang cacat: =100 ft ~ 30,5 m.	AASHTO
		b. Untuk pejalan kaki: 300 ft ~ 90 – 100 m.	• WSDOT • AASHTO
		c. Untuk Penumpang komuter: 500-1000 ft ~ 150–305 m.	AASHTO
		d. Untuk penumpang komuter pada tempat transit yang padat = 1320–1750 ft ~ 400-550 m.	AASHTO
2.	Lebar efektif minimum	150 cm (berapasan)	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
	Lebar (m)	a. Min 3 ft = 0,91 m ~ 1 meter b. Penambahan lebar jika ada gangguan (pot/tiang lampu/dll) : Maks: 4 inci ~ 10 cm	WSDOT
	Lebar eksisting	a. Pejalan kaki = min 1,5 meter b. Pengguna kursi roda/troli = 3,6 meter	Jalan penghubung bandar udara Sekamo-Hatta dan Adi Sucipto
3.	Penambahan lebar	Apabila jalur dilengkapi fasilitas: • kursi roda = 100 – 200 cm; • Tiang lampu penerang = 75 – 100 cm; • Rambu = 75 – 100 cm; • Keranjang sampah = 100 cm; • Tanaman peneduh = 60 – 120 cm; • Pot bunga = 150 cm.	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
4	Perkerasan	Blok beton, perkerasan aspal atau plesteran	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
5	Perbedaan ketinggian	Harus diberi pembatas yang dapat berupa kerb atau batas penghalang	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
6	Permukaan	Rata	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
7	kemiringan melintang	2-3%	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
		Maks 2%	WSDOT
8	Kemiringan memanjang	Maks 7%.	Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum (No.032/T/BM/1999)
		<5% s/d 8,3%	WSDOT
9	Tinggi nuang bebas	Minimal 80 inci ~ 2,5 meter	WSDOT

Sumber : AASHTO: *The America Association of State High way and Transportation Officials*
WSDOT: *Washington State Department of Transportation*

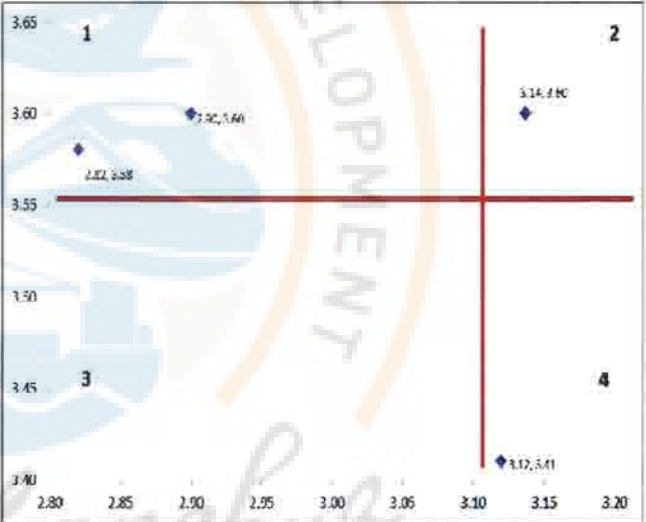
dengan nilai 3,41. Peralatan pendukung reservasi dan *ticketing* yang tersedia hanya tiket angkutan udara sedangkan moda yang lain belum tersedia, padahal pengguna jasa Bandara Juanda Surabaya banyak yang akan melanjutkan perjalanannya ke kota lainnya dengan menggunakan angkutan bus dan kereta api. Dengan adanya peralatan *reservasi* dan *ticketing* moda lain akan dapat memperlancar perjalanan ke tujuan akhir dan dapat memberikan kepastian tarif dan waktu perjalanan.

Tingkat kepuasan total konsumen adalah sebesar 80,20% artinya seluruh butir variabel fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda telah dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa karena tingkat kepuasan total

konsumen berada pada *range index of good* ($80\% < X < 84\%$).

Dari hasil analisis ini dapat menggambarkan bahwa fasilitas alih moda untuk mendukung pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya yang ada saat ini dianggap sudah cukup baik, namun jika dibandingkan dengan harapan pengguna jasa, masih perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas alih moda sehingga dapat meningkatkan kelancaran transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya.

Sebagai analisis lanjut dalam mencari upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menentukan peningkatan fasilitas alih moda di Bandara Juanda Surabaya maka hasil penilaian fasilitas alihmoda dimasukkan dalam diagram pemetaan untuk mengetahui fasilitas alihmoda mana yang harus dipertahankan, yang harus diperbaiki dan butir mana saja yang pelaksanaannya berlebihan. Hasil pemetaan dengan diagram *Importance-Performance Grid* dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Diagram Pemetaan (*Importance-Performance Grid*)

- Kwadrant 1 Fasilitas Jalan Penghubung/Selasar
Fasilitas Sistem Informasi Angkutan Lanjutan
- Kwadrant 2 Fasilitas Ruang Tunggu Alih Moda
- Kwadrant 3 -
- Kwadrant 4 Fasilitas dan Peralatan Pendukung Reservasi dan *Ticketing*

Hasil analisis diagram pemetaan (*Importance-performance grid*) maka fasilitas alih moda yang tersedia saat ini dianggap kurang memadai tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi adalah fasilitas jalan penghubung/selasar dan fasilitas informasi angkutan lanjutan. Untuk meningkatkan

keterpaduan pelayanan di Bandara Juanda Surabaya maka perlu dikembangkan fasilitas jalan penghubung antara Bandara ke tempat angkutan lanjutan sehingga dapat memberikan keamanan, kenyamanan bagi penumpang untuk melanjutkan perjalanannya. Disamping jalan penghubung, juga perlu dikembangkan peralatan dan sistem informasi angkutan lanjutan sehingga para penumpang dapat lebih mudah melakukan perpindahan moda.

3. Strategi Peningkatan Fasilitas Alihmoda di Bandara Juanda Surabaya

Fasilitas alihmoda yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan keterpaduan pelayanan pada Bandara Juanda Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Fasilitas Jalan Penghubung/Selasar Menuju Halte Terdekat

Jalan penghubung/selasar yang dimaksud merupakan jalur pejalan kaki yang disediakan pengelola bandar udara untuk pengguna jasa dalam mencapai halte angkutan lanjutan terdekat. Fasilitas ini perlu disediakan jika ruang tunggu alih moda/halte yang disediakan pengelola moda lanjutan terpisah dari bangunan terminal penumpang bandar udara.

Faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam merencanakan jalan penghubung ini antara lain:

- 1) jarak tempuh yang harus dilalui pengguna jasa dalam mencapai ruang tunggu/halte angkutan lanjutan;
- 2) *demand* pengguna jasa yang akan menggunakan angkutan lanjutan;
- 3) ruang gerak bebas berjalan;
- 4) karakteristik pengguna jasa bandar udara;
- 5) tingkat kemiringan jalan.

Pembangunan jalan penghubung dalam rangka menunjang angkutan antarmoda maka perlu juga memperhatikan fasilitas pendukung lainnya seperti penerangan, perambuan, atap penutup, *handrail*, tempat sampah, *drainase*. Selain itu perlu diperhatikan bahwa jalan penghubung harus diperkeras sehingga apabila hujan permukaannya tidak licin, tidak terjadi genangan air.

b. Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan Pada Ruang Tunggu Alih Moda

Fasilitas informasi angkutan lanjutan pada Bandara Juanda Surabaya merupakan fasilitas pelengkap yang perlu disediakan oleh pihak pengelola bandara dan pengelola angkutan lanjutan agar para penumpang dapat dengan mudah memperoleh

informasi tentang angkutan lanjutan baik dalam kota maupun ke luar kota. Informasi angkutan lanjutan untuk memudahkan calon pengguna jasa dalam menentukan dan memperkirakan pilihan trayek dan pembiayaannya ke tujuan akhir. Fasilitas informasi angkutan lanjutan yang harus disediakan pihak pengelola angkutan lanjutan untuk alihmoda dalam rangka peningkatan keterpaduan pelayanan dari bandara ke tujuan akhir antara lain:

- 1) peta trayek pelayanan angkutan dari bandara ke daerah hinterlandnya baik dalam kota maupun luar kota;
- 2) informasi pemberitahuan keberangkatan dan kedatangan setiap moda yang akan datang maupun yang akan berangkat;
- 3) informasi jadwal operasi dan tarif dari tiap moda transportasi yang tersedia;
- 4) fasilitas pusat informasi seperti *call centre* atau fasilitas internet;
- 5) mensosialisasikan keberadaan angkutan lanjutan/alih moda kepada penumpang yang ada di simpul transportasi.

Terkait dengan poin 5) diatas, maka pihak pengelola bandar udara perlu menyediakan fasilitas informasi angkutan lanjutan yang ada di bandar udara yang dikelolanya. Jenis informasi angkutan lanjutan yang disiapkan oleh pihak pengelola bandar udara adalah fasilitas informasi berupa pemasangan rambu pemberitahuan seperti rambu petunjuk arah lokasi moda lanjutan. Hal ini sangat penting, karena memudahkan calon pengguna jasa moda lanjutan dalam mencapai lokasi moda lanjutan. Pemasangan dan persyaratan perambuan mengikuti standar rambu yang berlaku di Indonesia.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Rata-rata persepsi pengguna jasa terhadap kondisi fasilitas yang tersedia dalam rangka mendukung penyelenggaraan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya, sebesar 2,99 dari variabel yang ada, terdapat 2 variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu fasilitas sistem informasi angkutan lanjutan dengan nilai 2,82 dan fasilitas jalan penghubung/selasar dengan nilai 2,90.

Tingkat kepentingan rata-rata pengguna jasa terhadap kondisi fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya, dengan nilai 3,55 dan dari 4 variabel yang ada, terdapat 1

variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu fasilitas dan peralatan pendukung reservasi *ticketing* dengan nilai 3,41.

Tingkat kepuasan total konsumen adalah sebesar 80,20% artinya seluruh butir variabel fasilitas pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda telah dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa karena tingkat kepuasan total konsumen berada pada *range index of good* ($80\% < X < 84\%$). Dari hasil analisis ini dapat menggambarkan bahwa fasilitas alih moda untuk mendukung pelayanan transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya yang ada saat ini dianggap sudah cukup baik, namun jika dibandingkan dengan harapan pengguna jasa, masih perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas alih moda sehingga dapat meningkatkan kelancaran transportasi antarmoda di Bandara Juanda Surabaya.

2. Saran

Fasilitas alihmoda yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan keterpaduan pelayanan pada Bandara Juanda Surabaya adalah fasilitas jalan penghubung/selasar dan fasilitas informasi angkutan lanjutan.

Faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam merencanakan jalan penghubung ini antara lain jarak tempuh yang harus dilalui pengguna jasa dalam mencapai ruang tunggu/halte angkutan lanjutan, *demand* pengguna jasa yang akan menggunakan angkutan lanjutan, luas ruang agar bebas berjalan, karakteristik pengguna jasa bandar udara, tingkat kemiringan jalan.

Fasilitas informasi angkutan lanjutan yang harus disediakan pihak pengelola angkutan lanjutan untuk alihmoda dalam rangka peningkatan keterpaduan pelayanan dari bandara ke tujuan akhir antara lain peta trayek pelayanan angkutan dari bandara ke daerah *hinterland* baik dalam kota maupun luar kota, Informasi pemberitahuan keberangkatan dan kedatangan setiap moda yang akan datang maupun yang akan berangkat, informasi jadwal operasi dan tarif dari tiap moda transportasi yang tersedia, fasilitas pusat informasi

seperti *call centre* atau fasilitas internet, mensosialisasikan keberadaan angkutan lanjutan/ alih moda kepada penumpang yang ada di simpul transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Christopher Lovelock. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Interchange Best Practice Guidelines 2009, *Quick Reference Guide*, Transport For London.
- Transit Capacity and Quality of Service Manual*, 2001, American Association of State Highway and Transportation Officials, AASHTO.
- Transportation Planning Handbook*, 3rd Edition, Institute of Transportation Engineers
- Freddi Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Bandung: Rineka Cipta.
- Lerbin R. Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Undang - Undang No. 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas Angkutan Jalan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2011 tentang *Angkutan Multimoda*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan*.
- Permen Perhubungan Nomor 20 Tahun 2005 tentang *Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004*.