

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
DI BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI**
**PASSANGER TERMINAL SERVICE QUALITY ANALYSIS
IN RENDANI AIRPORT MANOKWARI**

Sitti Subekti

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
Email :sitti_82@yahoo.com

Diterima: 4 Desember 2013, Revisi 1: 24 Desember 2013, Revisi 2: 7 Januari 2014, Disetujui: 17 Januari 2014

ABSTRAK

Kualitas pelayanan terminal penumpang perlu diteliti untuk mendapatkan gambaran tentang variabel pelayanan terminal yang memerlukan perbaikan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan terminal penumpang di Bandar Udara Rendani Manokwari berdasarkan persepsi penumpang. Penelitian ini menggunakan *model servqual* yang terdiri dari dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, meliputi 15 variabel jasa. Terdapat 41 sampel penumpang yang secara acak terpilih menjadi sampel penelitian. *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menganalisis variabel jasa dan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil analisis diketahui terdapat 4 (empat) variabel jasa yang memerlukan perbaikan pelayanan yaitu kejelasan informasi yang diberikan (*website* bandara), kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi, keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara serta kualitas informasi yang diberikan (*suara sound system*). Indeks kepuasan konsumen pada pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari sebesar 68.97% yang berarti kurang baik (*poor*). Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan membuat situs bandar udara yang mudah diakses, menambah papan pengumuman (*monitor display* informasi), meningkatkan kualitas dan kuantitas peralatan dan pemutakhiran peralatan *sound system*.

Kata kunci :kualitas, pelayanan, Bandar Udara

ABSTRACT

Passanger terminal service quality needs to be researched to obtain an overview of service attributtes that require repair service terminal. This study was conducted to assess the service quality of passaenger terminal at the airport Rendani Manokwari based on passanger perception. This study uses a servqual model that include dimension of reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles with 15 service attributes. There were 41 samples of passangers who were respondents of the study. Importance performance analysis and customer satisfaction index are uses to analyze data research and to assess the level of passangers satisfaction. Based on data analysis it is known that there are 4 (four) service attributes that require improvements there are clarity of information provided (airport website), passanger convenience in obtaining the information, the reliability of airport facilities and equipment and the quality of information provided (the voice of sound system. Customer satisfaction index of passenger terminal services at the Rendani Airport Manokwari is 68,97% that meant less good (poor). Efforts should be made to improve the service is to create a airport website that easily accessible, adding bulletin boards (monitor display information), improving the quality and quantity of equipment and sound system equipment update.

Keywords :quality, services, Airport

PENDAHULUAN

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata (Arief, 2011).

Dalam penyelenggaraan pelayanan di bandar udara harus ada keseimbangan antara pertumbuhan pengguna jasa moda transportasi angkutan udara dengan penyediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di bandar udara termasuk jasa pelayanan dan informasi bagi masyarakat konsumen pengguna jasa bandar udara (Hastono, 2008). Terminal penumpang merupakan salah satu komponen utama dalam sistem bandar udara karena merupakan tempat berlangsungnya seluruh kegiatan penumpang. Kinerja terminal penumpang ini perlu dievaluasi secara berkala seiring dengan pertambahan jumlah masyarakat yang menggunakan pesawat terbang sebagai salah satu moda transportasi (Shaska, 2012).

Bandar Udara Rendani Manokwari merupakan salah satu bandar udara penting yang ada di wilayah Indonesia timur. Bandar udara ini menjadi pintu gerbang di Propinsi Papua Barat dan mempunyai pertumbuhan yang cukup signifikan. Bandar udara ini melayani penerbangan umum dan perintis. Peningkatan jumlah penumpang, kargo dan pergerakan pesawat pada bandar udara memerlukan perhatian untuk dikaji lebih lanjut. Hal ini berkaitan dengan kemampuan suatu bandar udara untuk melayani kebutuhan para pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel jasa apakah yang penting untuk menilai kualitas pelayanan/kinerja pelayanan terminal bandar udara dan bagaimana nilai kepuasan pengguna jasa (CSI) di Bandar Udara Rendani Manokwari. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan terminal di Bandar Udara Rendani Manokwari sesuai dengan penilaian/persepsi dari pengguna jasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan

oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Nasution, 2005). Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2006). Parasuraman et.al. dalam Tjiptono (2007) mengemukakan 5 (lima) dimensi jasa/layanan sebagai berikut.

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi;
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan unruk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan, (Nasution, 2005). Majid (2009) menyatakan pengertian pelanggan dalam arti khusus adalah setiap orang atau organisasi yang menginginkan dan membutuhkan suatu produk dengan mengeluarkan pengorbanan (membayar). Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Oliver (1980) dalam Supranto (2006) mengungkapkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Penelitian tentang kualitas pelayanan terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dilakukan oleh (Arief, 2011). Pengumpulan data primer dengan teknik wawancara mendalam dengan penumpang dan pejabat penyelenggara bandara serta observasi langsung. Data sekunder diperoleh dari laporan, artikel dan standar operasional pelayanan. Analisis data dengan menggunakan analisis teori service quality. Hasil analisa data menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan publik pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar belum maksimal, dimana penilaian negatif dari penumpang lebih dominan dari penilaian positifnya. Penilaian positif berupa tampilan fisik bandara, penampilan petugas, ketersediaan fasilitas terminal. Penilaian negatif berupa penggunaan bandara sebagai sarana promosi dan pemasangan iklan, kehandalan sarana dan prasarana pendukung fasilitas pelayanan publik seperti toilet, perparkiran, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan.

Penelitian tentang pelayanan terminal Bandar Udara Soekarno-hatta dilakukan oleh Lindiono (2010). Penambahan jumlah penumpang setiap tahun yang terjadi pada Bandara Soekarno-Hatta membuat pihak perusahaan merasakan kesulitan menjaga performa kualitas pelayanannya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bandara harus dapat membuat konsumen merasa puas. Kepuasan tersebut dapat dicapai jika perusahaan mengetahui kebutuhan konsumen. Penelitian tersebut bertujuan untuk membantu pihak perusahaan menentukan prioritas peningkatan pelayanan yang masih kurang memuaskan berdasarkan pandangan konsumen. Tujuannya agar investasi yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dapat digunakan secara efektif. Metode yang digunakan adalah metode *servqual fuzzy*. Dari hasil pengolahan data, dapat disimpulkan tiga faktor evaluasi yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya, yaitu: jaminan ketepatan, pelayanan keamanan, dan pelayanan ruang tunggu.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index*. Metode IPA terdiri dari analisis kepentingan (*importance analysis*) dan analisis kepuasan (*performance analysis*) (Oliver dalam Aryantono, 2009). Model ini merupakan matriks 2 (dua) dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu variabel dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi variabel-variabel dari produk tersebut.

Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis* yaitu:

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

Keterangan :

- X = skor rata-rata tingkat kepuasan
- Y = skor rata-rata tingkat kepentingan
- X_i = skor penilaian tingkat kepuasan
- Y_i = skor penilaian tingkat kepentingan
- N = jumlah responden.

Dengan pemetaan variabel dalam 2 (dua) dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari 4 (empat) kuadran, yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel yang diteliti. Nilai Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997).

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.

HASIL PENELITIAN

Importance Performance Analysis

Analisis data pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 15 variabel jasa. Data berasal dari 41 responden penumpang di terminal penumpang. Tabel 1 berikut ini menyajikan rata-rata tingkat kepentingan variabel jasa terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari.

Berdasarkan hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepentingan dapat diketahui bahwa variabel jasa dengan nilai bobot dan rata-rata paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna adalah kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U, keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara dan kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) variabel tersebut adalah 4.61, 4.61 dan 4.56. Nilai rata-rata tertimbang tingkat kepentingan ("Y") dari 15 variabel jasa terminal penumpang Bandar Udara Rendani

Manokwari adalah sebesar 4.38. Tabel 2 terminal penumpang Bandar Udara Rendani menyajikan rata-rata tingkat kepuasan variabel jasa Manokwari.

Tabel 1. Rata-rata Tingkat Kepentingan 15 Variabel Jasa Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari

Kode	Variabel Jasa	Bobot	Rata-Rata
Res 1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	189	4.61
Res 2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	187	4.56
Res 3	Kejelasan informasi yang diberikan (website bandara)	182	4.44
Rel 1	Ketrampilan petugas bandar udara	177	4.32
Rel 2	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	182	4.44
Rel 3	Keandalan fasilitas dan peralatan Bandar udara	189	4.61
A1	Kesopanan dan keramahan petugas Bandar udara	183	4.46
A2	Kejelasan mengenai prosedur layanan	176	4.29
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i>)	181	4.41
E1	Sikap adil petugas Bandar udara (tidak membedakan pelayanan)	178	4.34
E2	Kemudahan mendapatkan angkutan dari dan ke Bandar udara	173	4.22
T1	Kesejukan terminal Bandar udara	173	4.22
T2	Ruang terminal yang bersih	182	4.44
T3	Kapasitas terminal untuk menampung penumpang	180	4.39
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal Bandar udara	160	3.90
Rata-rata "Y"		65.66	4.38

Sumber: data primer diolah, 41 responden

Keterangan :

Res : dimensi *responsive*, Rel : dimensi *reliable*, A : dimensi *assurance*, E : dimensi *emphaty* dan T : dimensi *tangible*

Tabel 2. Rata-rata Tingkat Kepentingan 15 Variabel Jasa Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari

Kode	Variabel Jasa	Bobot	Rata-Rata
Res 1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	153	3.73
Res 2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	148	3.61
Res 3	Kejelasan informasi yang diberikan (website bandara)	135	3.29
Rel 1	Ketrampilan petugas bandar udara	141	3.44
Rel 2	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	137	3.34
Rel 3	Keandalan fasilitas dan peralatan Bandar udara	128	3.12
A1	Kesopanan dan keramahan petugas Bandar udara	143	3.49
A2	Kejelasan mengenai prosedur layanan	136	3.32
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i>)	137	3.34
E1	Sikap adil petugas Bandar udara (tidak membedakan pelayanan)	145	3.54
E2	Kemudahan mendapatkan angkutan dari dan ke Bandar udara	141	3.44
T1	Kesejukan terminal Bandar udara	146	3.56
T2	Ruang terminal yang bersih	147	3.59
T3	Kapasitas terminal untuk menampung penumpang	142	3.46
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal Bandar udara	142	3.46
Rata-rata "X"		51.73	3.45

Sumber: data primer diolah, 41 responden

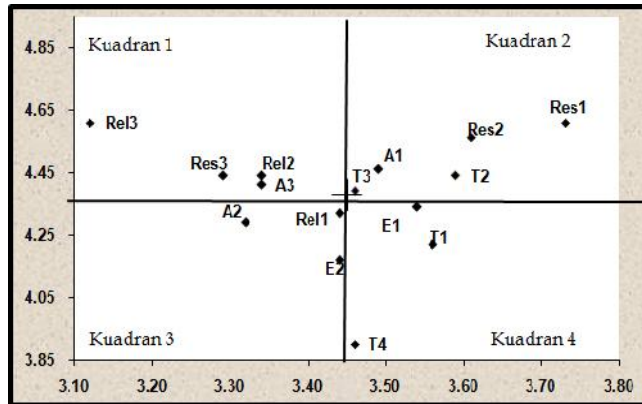
Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepuasan variabel jasa yang paling tinggi bagi pengguna Ter-

minal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari adalah kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U, kecepatan pemeriksaan sekuriti

penumpang dan barang serta ruang terminal yang bersih. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) variabel jasa tersebut adalah 3.73, 3.61, dan 3.59. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepuasan/kinerja ("X") adalah sebesar 3.45.

Kuadran *Importance Performance Grid*

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tertimbang nilai $X'' = 3.45$ dan rata-rata tertimbang nilai $Y'' = 4.38$. Nilai ini digunakan sebagai sumbu X dan Y untuk membuat kuadran *Importance Performance Grid* yang disajikan pada gambar 1.



(Sumber: data primer diolah)

Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Grid* Variabel Jasa Pada Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari

Empat kuadran variabel jasa berdasarkan gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1

Menunjukkan variabel jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas dari penyelenggara Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari. Variabel jasa yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) adalah:

- Res 3 Kejelasan informasi yang diberikan (*website* bandara)
- Rel 2 Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi
- Rel 3 Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara
- A3 Kualitas informasi yang diberikan (*suara sound system*)

Variabel jasa ini dinilai sangat penting oleh pengguna/pelanggan tetapi dalam pelayanannya masih belum memuaskan. Penyelenggara Bandara harus menggerakkan sumber daya yang ada untuk

meningkatkan performansi variabel jasa tersebut.

2. Kuadran 2

Menunjukkan aribut jasa yang harus dipertahankan oleh Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan pengguna/pelanggan, variabel jasa berada pada tingkat yang tinggi. Pelanggan/pengguna merasakan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Variabel jasa yang termasuk dalam kuadran 2 adalah :

- Res 1 Kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U
- Res 2 Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang
- A1 Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara
- T2 Ruang terminal yang bersih
- T3 Kapasitas terminal untuk menampung penumpang

Variabel yang berada dalam kuadran ini merupakan variabel yang menjadi pertimbangan penyelenggara Bandara untuk mempertahankan prestasi yang sudah dicapai. Variabel ini merupakan keunggulan yang dimiliki Bandara berdasarkan penilaian pengguna jasa. Penyelenggara harus selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik oleh pengguna.

3. Kuadran 3

Variabel jasa yang berada pada kuadran ini kurang berpengaruh bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah. Variabel jasa yang termasuk dalam kuadran 3 adalah :

- Rel 1 Ketrampilan petugas bandar udara
- A2 Kejelasan mengenai prosedur layanan
- E2 Kemudahan mendapatkan angkutan dari dan ke bandar udara

Berdasarkan penilaian pengguna variabel jasa dalam kuadran 3 merupakan variabel yang kurang begitu penting sehingga pihak penyelenggara juga berada dalam prioritas yang rendah untuk memperbaiki pelayanan pada pengguna karena pengguna tidak terlalu menuntut adanya prioritas perbaikan pelayanan.

4. Kuadran 4

Variabel jasa yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Variabel jasa

tersebut jika dilihat dari kepentingan pengguna/pelanggan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan, pengguna merasa puas. Variabel jasa yang termasuk dalam kuadran 4 adalah :

- a. E1 Sikap adil petugas bandar udara (tidak membedakan pelayanan)
- b. T1 Kesejukan terminal bandar udara
- c. T4 Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara

Variabel jasa dalam kuadran ini merupakan variabel yang mempunyai tingkat kepentingan yang rendah namun dalam pelaksanaannya justru pengguna mendapatkan kepuasan yang tinggi. Artinya pengguna mempunyai tingkat kepentingan yang rendah terhadap pelayanan adil dari petugas, merasa sudah cukup dengan kondisi kesejukan terminal serta tidak terlalu memperhatikan tampilan eksterior dan interior Bandara. Kemungkinan pengguna hanya menilai bahwa kinerja terminal Bandara dirasakan pada saat pelayanan langsung yang berkaitan dengan

penerbangan, variabel-variabel tambahan yang bersifat kenyamanan fisik Bandara bukan merupakan hal penting untuk menilai kualitas pelayanan terminal Bandara.

Customer Satisfaction Index

Tabel 3, merupakan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diketahui nilai CSI pada pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari adalah sebesar 68.97%. Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari mempunyai nilai interpretasi CSI yang kurang baik (*poor*). Hal ini berarti pengguna menilai keseluruhan pelayanan terminal Bandara masih kurang memuaskan. Oleh karena itu pelayanan terminal Bandara harus ditingkatkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh penyelenggara Bandara adalah dengan berusaha secara maksimal memperbaiki variabel jasa yang memerlukan prioritas perbaikan pelayanan di dalam kuadran 1.

Tabel 3. Customer Satisfaction Index Terminal Penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari

Kode	Variabel Jasa	--	--	Weighting	Weighted
Res 1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	3.73	4.61	7.02	0.26
Res 2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	3.61	4.56	6.95	0.25
Res 3	Kejelasan informasi yang diberikan (website bandara)	3.29	4.44	6.76	0.22
Rel 1	Ketrampilan petugas bandar udara	3.44	4.32	6.58	0.23
Rel 2	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	3.34	4.44	6.76	0.23
Rel 3	Keandalan fasilitas dan peralatan Bandar udara	3.12	4.61	7.02	0.22
A1	Kesopanan dan keramahan petugas Bandar udara	3.49	4.46	6.80	0.24
A2	Kejelasan mengenai prosedur layanan	3.32	4.29	6.54	0.22
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i>)	3.34	4.41	6.72	0.22
E1	Sikap adil petugas Bandar udara (tidak membedakan pelayanan)	3.54	4.34	6.61	0.23
E2	Kemudahan mendapatkan angkutan dari dan ke Bandar udara	3.44	4.22	6.43	0.22
Kode	Variabel Jasa	--	--		
T1	Kesejukan terminal Bandar udara	3.56	4.22	6.43	0.23
T2	Ruang terminal yang bersih	3.59	4.44	6.76	0.24
T3	Kapasitas terminal untuk menampung penumpang	3.46	4.39	6.69	0.23
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal Bandar udara	3.46	3.90	5.94	0.21
Total <i>Weighted Score</i>					3.45
<i>Customer Satisfaction Index</i>					68.97

Sumber: data primer diolah

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian berdasarkan hasil analisis data pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari adalah terdapat 4 (empat) variabel jasa yang paling penting untuk mendapatkan prioritas utama perbaikan pelayanan dari penyelenggara terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari. Variabel jasa tersebut adalah (a) kejelasan informasi yang diberikan (*website bandara*), (b) kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi, (c) keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara dan (d) kualitas informasi yang diberikan (*suara sound system*). Nilai indek kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) pada pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari adalah sebesar 68.97%. Pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari mempunyai interpretasi nilai CSI yang kurang baik (*poor*).

SARAN

Saran yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Rendani Manokwari adalah dengan (a) membuat situs Bandar Udara yang mudah diakses informasinya oleh pengguna, (b) menambah papan pengumuman sederhana maupun dengan *monitor display* informasi dengan tampilan yang menarik. Kondisi papan informasi maupun *display* yang mudah ditemukan dan bersifat informatif dapat sangat membantu penumpang/pengguna jasa dalam mendapatkan informasi penerbangan dan informasi terkait lainnya, (c) meningkatkan kualitas dan kuantitas dari peralatan yang saat ini sudah ada di Bandara Rendani Manokwari. Kualitas peralatan dapat ditingkatkan dengan modernisasi peralatan manual yang saat ini masih digunakan. Peningkatan kuantitas peralatan dilakukan dengan menambah peralatan dan fasilitas terminal bandar udara yang saat ini jumlahnya masih kurang mencukupi kebutuhan penumpang dan (d) memperbarui fasilitas *sound system* yang ada saat ini. Pemutakhiran peralatan *sound system* tersebut diharapkan dapat menjamin kejelasan suara dan informasi yang diberikan oleh penyelenggara Bandar Udara Rendani Manokwari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puslitbang Udara Badan Litbang Perhubungan, dan semua pihak yang terkait dalam penyelesaian tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryantono, Nanang. 2009. *Penyusunan Indikator Pelayanan Transportasi Antarmoda di DKI Jakarta, Medan, Surabaya dan Yogyakarta dalam rangka Perwujudan Keterpaduan Transportasi Perkotaan yang Optimal dan Efektif*. Warta Penelitian Perhubungan, Vol 21, No. 7.
- Arief, Muhammad. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)*. Tesis. Pascasarjana. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Hastono, Yuli Sudoso. 2008. *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan*. Tesis, Sekolah Pascasarjana. Universitas Sumatera Utara.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Edisi Ketiga. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- — — — —. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan*. PT Temata Cipta. Jakarta.
- Lindiono, Makhfril. 2010. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Di Terminal 1 Bandara Soekarno - Hatta Dengan Menggunakan Metode Seroqual – Fuzzy*. Skripsi. Universitas Indonesia. Depok.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Penerbit Rajawali Pers: Jakarta.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi kedua. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Shaska, Karina. 2012. *Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Internasional Bandar Udara Juanda*. Digilib.its.ac.id (diakses pada tanggal 15 Agustus 2013).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta.