

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL BANDAR UDARA
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG
(STUDI KASUS : BANDAR UDARA SENTANI JAYAPURA)**
**ANALYSIS OF THE AIRPORT TERMINAL SERVICE QUALITY BASED
ON THE PASSENGER PERCEPTION
(CASE STUDY: SENTANI AIRPORT JAYAPURA)**

Sitti Subekti

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, 10110
[email: sitti_82@yahoo.com](mailto:sitti_82@yahoo.com)

Diterima: 4 Maret 2014, Revisi 1: 24 Maret 2014, Revisi 2: 8 April 2014, Disetujui: 17 April 2014

ABSTRAK

Bandar udara merupakan komponen penting dalam pelayanan transportasi udara. 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 dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan bandar udara berdasarkan persepsi penumpang. Terdapat 45 responden yang terpilih secara acak untuk menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang meliputi 18 variabel jasa untuk mengukur kualitas layanan terminal bandara. Pengumpulan data dilakukan pada pertengahan Juni 2014 dengan menyebarkan kuesioner skala likert 5. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, analisis gap dan *Customer Satisfaction Index*. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui terdapat 4 (empat) variabel jasa yang penting untuk mengetahui kualitas pelayanan terminal Bandara yaitu (1) kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi, (2) keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara, (3) kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara, dan (4) ruang terminal bandar udara yang bersih. Analisis gap menunjukkan 5 (lima) dimensi kualitas jasa bernilai negatif. Nilai indek kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura sebesar 69.52% yang berarti kurang baik (*poor*). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terminal penumpang belum memuaskan penumpang.

Kata kunci : terminal penumpang, *Importance Performance Analysis*, analisis gap, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

The airport is an important component of air transportation services. Increasing the number of passengers, cargo and aircraft movements at airports need to be studied further attention. This relates to the ability of an airport to serve the needs of service users. This study was conducted to know the airport service quality based on the perception of passengers. There are 45 respondents were randomly selected to be the study sample. This study used a 5 (five) dimensions of service quality that includes 18 variables measuring the quality of services for airport terminal services. Data collection was conducted in mid-June 2014 to deploy 5 Likert scale questionnaire. Analysis of the data using the method of *Importance Performance Analysis*, gap analysis and *Customer Satisfaction Index*. Based on the analysis of data it can be seen there are four (4) services are important variables to determine the quality of the Airport terminal services (1) ease of passengers in obtaining information, (2) the reliability of airport facilities and equipment, (3) the coolness and comfort of the airport terminal , and (4) the airport terminal space clean. Gap analysis shows the 5 (five) dimensions of service quality is negative. Value Customer Satisfaction Index passenger terminal services Jayapura Sentani Airport at 69.52%, which means less good (*poor*). Based on these results it can be concluded that the quality of service has not been satisfactory passenger terminal passengers.

Keywords: passanger terminal, *Importance Performance Analysis*, gap analysis, *Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah penumpang, kargo dan pergerakan pesawat pada bandar udara memerlukan perhatian lebih dari penyelenggara bandar udara. Adanya peningkatan jumlah penumpang merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Terminal penumpang merupakan bagian penting dari sisi darat pada suatu bandar udara. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan suatu bandar udara untuk melayani semua kebutuhan para pengguna jasa. Terminal penumpang bandar udara harus mampu mengantisipasi kenaikan jumlah penumpang dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna/penumpang. Bandar Udara Sentani Jayapura merupakan salah satu bandar udara penting yang ada di Wilayah Indonesia Timur. Bandar udara ini menjadi pintu gerbang di Provinsi Papua dan mempunyai pertumbuhan yang cukup signifikan. Bandar udara ini melayani penerbangan umum dan perintis. Data statistik angkutan udara yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara menunjukkan pergerakan penumpang di Bandara Sentani Jayapura mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Pada tahun 2009 jumlah penumpang sebanyak 272.662, tahun 2010 sebanyak 1.030.263 penumpang dan pada tahun 2013 mengalami kenaikan signifikan hingga mencapai 1.425.200 penumpang. 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)

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan kajian untuk mengetahui kualitas pelayanan pada terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui variabel jasa yang penting untuk menilai kualitas pelayanan/kinerja pelayanan terminal bandar udara, untuk mengetahui selisih (gap) antara harapan dan kinerja 5 (lima) dimensi kualitas jasa, dan untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna jasa (CSI) di Bandar Udara Sentani Jayapura. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai variabel jasa yang penting pada bandar udara khususnya untuk meningkatkan pelayanan terminal bagi pengguna jasa/penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). 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). Sifat atau karakteristik umum jasa angkutan udara (Nasution, 2008) adalah sebagai berikut.

1. Produksi yang dihasilkan tidak dapat disimpan dan dipegang, tetapi dapat ditandai dengan adanya pemanfaatan waktu dan tempat.
2. Permintaan bersifat elastis, tarif angkutan udara relatif mahal, maka bila terjadi perubahan harga maka permintaan menjadi elastis.
3. Selalu menyesuaikan dengan teknologi maju, seperti perkembangan teknologi pesawat udara, sistem informasi manajemen, metode-metode, peraturan-peraturan dan prosedur serta kebijakan.
4. Selalu ada campur tangan pemerintah karena kegiatan transportasi menyangkut hajat hidup orang banyak, selain itu campur tangan pemerintah dilakukan untuk menjaga keseimbangan antara penumpang dengan operator (menyangkut pentarifan), jumlah investasi yang besar dan menjamin keselamatan penerbangan.

Pelayanan publik yang baik harus mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan dijadikan ukuran kinerja dari organisasi (Made Suska dkk, 2013). Oliver (1980) dalam Supranto (2006) mengungkapkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Menurut Irawan (2002) dalam Majid (2009) terdapat 5 (lima) driver

utama (faktor-faktor pendorong) yang membuat pelanggan merasa puas yaitu:

1. Kualitas produk, terdiri atas 6 (enam) elemen *performance, durability, feature, reliability, consistency* dan *design*.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitif dengan harga, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.
3. *Service quality*, sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia.
4. *Emotional factor*, pelanggan puas terhadap produk tertentu karena produk tersebut memberikan *emotional value* yang terpancar dari *brand image* yang baik.
5. Berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, efisien dalam mendapatkan produk atau jasa tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Kuesioner tersebut terdiri dari 18 atribut jasa untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pengguna/ penumpang di terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Pengumpulan data primer (kuesioner) menggunakan teknik pengambilan *random sampling*. Hal ini berarti setiap anggota populasi secara acak dapat terpilih sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan pada pertengahan Bulan Juni 2014.

B. Analisis Data

1. Importance Performance Analysis

Data sekunder berupa data fasilitas bandar udara, jumlah pergerakan pesawat dan pertumbuhan penumpang digunakan untuk melengkapi proses analisis data. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dilakukan dengan *Importance Performance Grid* yang dikembangkan oleh Oliver dalam (Aryantono, 2009). Model ini merupakan matriks 2 (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:

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

Keterangan :

- 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 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 atribut yang diteliti. Nilai Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997). Kuadran *Importance Performance Grid* digunakan untuk memetakan posisi 18 variabel jasa dalam penelitian ini.

2. Analisis Gap

Gap yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan selisih antara kinerja dengan kepentingan pengguna terminal penumpang. Nilai kepentingan dan kinerja didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel (Sudarno dkk, 2011). Analisis gap digunakan untuk melihat kesenjangan pada dimensi kualitas jasa. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki (Sudarno dkk, 2011).

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kepentingan

Analisis data pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 18 variabel jasa. Data berasal dari 45 responden (penumpang) Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Analisis kepentingan dilakukan dengan pemberian bobot pada jawaban 4 untuk jawaban penting, 3 untuk jawaban biasa, 2 untuk

jawaban tidak penting dan 1 untuk jawaban sangat tidak penting. Tabel 1 di bawah ini menyajikan rata-

rata tingkat kepentingan pada setiap variabel jasa Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura.

Tabel 1. Rata-rata Tingkat Kepentingan Terhadap 18 Variabel Jasa Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura

Kode	Variabel Jasa	Bobot	Rata-Rata
Res1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	214	4.76
Res2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	199	4.42
Res3	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	211	4.69
Res4	Petugas bandara selalu bersedia membantu pengguna/penumpang	198	4.40
Rel1	Kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal Bandara	198	4.40
Rel2	Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara	213	4.73
Rel3	Petugas bandara memberikan layanan secara tepat sesuai dengan prosedur layanan	194	4.31
Rel4	Ketrampilan dan pengetahuan petugas bandar udara yang memadai dalam melayani pengguna/penumpang	198	4.40
A1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	199	4.42
A2	Sikap adil petugas bandar udara(tidak membedakan pelayanan)	191	4.24
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> dan kecepatan konektifitas <i>wifi</i>) di terminal bandara yang memadai	211	4.69
E1	Petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna/ penumpang	161	3.58
E2	Bandara mempunyai jam operasi yang nyaman bagi semua pengguna/ penumpang	185	4.11
E3	Ketersediaan <i>display</i> informasi di terminal bandar udara	208	4.62
T1	Kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara	212	4.71
T2	Ruang terminal bandar udara yang bersih	217	4.82
T3	Kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang	213	4.73
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik	192	4.27
Rata-Rata "Y		80.31	4.46

Sumber: Data primer diolah, jumlah responden: 45

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan diketahui bahwa variabel jasa dengan nilai rata-rata paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna adalah ruang terminal bandar udara yang bersih, kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U, dan keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) variabel tersebut adalah 4.82, 4.76 dan 4.73. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepentingan ("Y) 18 variabel jasa terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura adalah sebesar 4.46.

B. Analisis Kepuasan/kinerja

Analisis kepuasan dilakukan dengan pemberian bobot terhadap jawaban responden dan penghitungan rata-rata bobot tingkat kepuasan dilakukan dengan langkah yang sama seperti

perhitungan bobot tingkat kepentingan. Tabel 2 menyajikan rata-rata tingkat kepuasan/kinerja pada setiap variabel jasa Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura.

Hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepuasan pada variabel jasa yang paling tinggi bagi pengguna Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura adalah kualitas informasi yang diberikan (suara *sound system* dan kecepatan konektifitas *wifi*) di terminal bandara yang memadai, kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U, dan ketersediaan *display* informasi di terminal bandar udara. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) variabel jasa tersebut adalah 3.76, 3.67, dan 3.62. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepuasan/kinerja ("X) adalah sebesar 3.47.

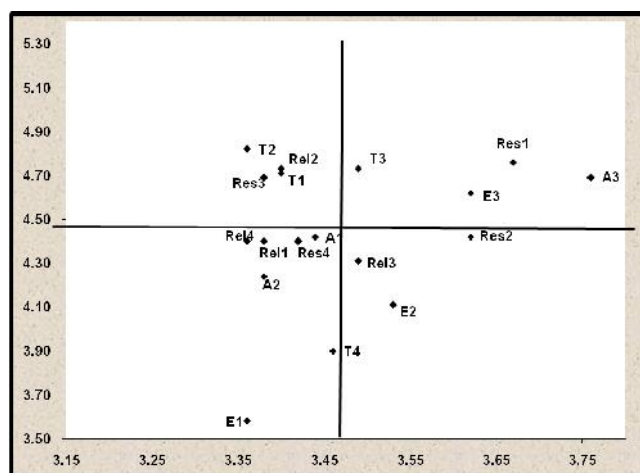
Tabel 2. Rata-rata Tingkat Kepuasan Terhadap 18 Variabel Jasa Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura

Kode	Variabel Jasa	Bobot	Rata-Rata
Res1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	165	3.67
Res2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	163	3.62
Res3	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	152	3.38
Res4	Petugas bandara selalu bersedia membantu pengguna/penumpang	154	3.42
Rel1	Kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal bandara	152	3.38
Rel2	Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara	153	3.40
Rel3	Petugas bandara memberikan layanan secara tepat sesuai dengan prosedur layanan	157	3.49
Rel4	Ketrampilan dan pengetahuan petugas bandar udara yang memadai dalam melayani pengguna/penumpang	151	3.36
A1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	155	3.44
A2	Sikap adil petugas bandar udara(tidak membedakan pelayanan)	152	3.38
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> dan kecepatan konektifitas <i>wifi</i>) di terminal bandara yang memadai	169	3.76
E1	Petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna/penumpang	151	3.36
E2	Bandara mempunyai jam operasi yang nyaman bagi semua pengguna/penumpang	159	3.53
E3	Ketersediaan display informasi di terminal bandar udara	163	3.62
T1	Kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara	153	3.40
T2	Ruang terminal bandar udara yang bersih	151	3.36
T3	Kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang	157	3.49
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik	157	3.49
Rata-Rata "X"		62.53	3.47

Sumber: Data primer diolah, jumlah responden: 45

C. Kuadran Importance Performance Grid

Kuadran *Importance Performance Grid* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X'' , Y''), dimana X'' merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel jasa. Y'' merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dari seluruh variabel jasa untuk menilai kualitas pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Rata-rata nilai X dan Y , dihitung dengan membagi total rata-rata dari 18 variabel jasa dengan jumlah variabel jasa yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Perhitungan rata-rata nilai $X'' = 3.47$ dan rata-rata nilai $Y'' = 4.46$. Nilai ini digunakan sebagai sumbu X dan Y untuk membuat kuadran *Importance Performance Grid*. Rata-rata nilai kepentingan dan kepuasan dari delapan belas variabel jasa tersebut disajikan pada kuadran gambar 1.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Grid* Variabel Jasa Pada Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura

Empat kuadran variabel jasa berdasarkan gambar 1 adalah sebagai berikut:

1. Kuadran 1

Menunjukkan variabel jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas dari Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Variabel jasa ini dinilai sangat penting oleh pengguna/pelanggan tetapi dalam pelayanannya masih belum memuaskan. Perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan performansi variabel jasa tersebut. Variabel jasa yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) adalah:

- a. Res3 kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi,
- b. Rel2 keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara,
- c. T1 kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara,
- d. T2 ruang terminal bandar udara yang bersih.

2. Kuadran 2

Menunjukkan aribut jasa yang harus dipertahankan oleh Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Tingkat kepentingan pengguna/pelanggan tinggi dan pelanggan/pengguna merasakan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena variabel jasa inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut. Variabel jasa yang termasuk dalam kuadran 2 adalah :

- a. Res1 kecepatan pelayanan *check in* dan retribusi PJP2U,
- b. A3 kualitas informasi yang diberikan (suara *sound system* dan kecepatan konektifitas *wifi*) di terminal bandara yang memadai,
- c. E3 ketersediaan *display* informasi di terminal bandar udara,
- d. T3 kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang.

3. Kuadran 3

Variabel jasa yang berada pada kuadran ini kurang berpengaruh bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh Terminal Penumpang

Bandar Udara Sentani Jayapura biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah. Variabel yang ada dalam kuadran 3 adalah :

- a. Rel4 ketrampilan dan pengetahuan petugas bandar udara yang memadai dalam melayani pengguna/penumpang,
- b. Rel1 kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal bandara,
- c. Res4 petugas bandara selalu bersedia membantu pengguna/penumpang,
- d. A1 kesopanan dan keramahan petugas bandar udara
- e. A2 sikap adil petugas bandar udara(tidak membedakan pelayanan),
- f. E1 petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna/penumpang,
- g. T4 tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik.

4. Kuadran 4

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

- a. Rel3 petugas bandara memberikan layanan secara tepat sesuai dengan prosedur layanan,
- b. Res2 kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang,
- c. E2 bandara mempunyai jam operasi yang nyaman bagi semua pengguna/penumpang.

D. Analisis Gap

Analisis gap digunakan untuk mengetahui kesenjangan pada dimensi kualitas jasa. Nilai kepentingan dan kinerja didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel. Tabel 3 merupakan selisih (gap) variabel dan dimensi kualitas jasa pada Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura.

Berdasarkan tabel 3 diketahui selisih antara kinerja/kepuasan dengan tingkat kepentingan pengguna jasa terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura semua bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja terminal penumpang masih di bawah tingkat kepentingan penggunaannya. Analisis gap terhadap dimensi pelayanan juga menunjukkan hal

sama, 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mempunyai nilai gap yang paling tinggi yaitu sebesar -1.20 . Berdasarkan hasil ini maka dimensi bukti fisik harus

mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura.

Tabel 3. Selisih (GAP) Variabel dan Dimensi Kualitas Jasa Pada Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura

Kode	Variabel Jasa	-- X	-- Y	Gap	Rata-rata Gap Per Dimensi
Rel1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	3.67	4.76	-1.09	-1.04
Rel2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	3.62	4.42	-0.8	
Rel3	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	3.38	4.69	-1.31	
Rel4	Petugas bandara selalu bersedia membantu pengguna/penumpang	3.42	4.40	-0.98	
Res1	Kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal bandara	3.38	4.40	-1.02	-1.06
Res2	Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara	3.40	4.73	-1.33	
Res3	Petugas bandara memberikan layanan secara tepat sesuai dengan prosedur layanan	3.49	4.31	-0.82	
Res4	Ketrampilan dan pengetahuan petugas bandar udara yang memadai dalam melayani pengguna/penumpang	3.36	4.40	-1.04	
A1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	3.44	4.42	-0.98	-0.93
A2	Sikap adil petugas bandar udara(tidak membedakan pelayanan)	3.38	4.24	-0.87	
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> dan kecepatan konektifitas <i>wifi</i>) di terminal bandara yang memadai	3.76	4.69	-0.93	
E1	Petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna/penumpang	3.36	3.58	-0.22	-0.60
E2	Bandara mempunyai jam operasi yang nyaman bagi semua pengguna/penumpang	3.53	4.11	-0.58	
E3	Ketersediaan <i>display</i> informasi di terminal bandar udara	3.62	4.62	-1.00	
T1	Kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara	3.40	4.71	-1.31	-1.20
T2	Ruang terminal bandar udara yang bersih	3.36	4.82	-1.47	
T3	Kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang	3.49	4.73	-1.24	
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik	3.49	4.27	-0.78	

Sumber: Data primer diolah

E. Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari variabel jasa yang diukur. Tabel 4 berikut menyajikan *Customer Satisfaction Index* terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4, diketahui nilai CSI pada pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura adalah sebesar 69.52%. Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura mempunyai nilai CSI yang kurang baik (*poor*). Berdasarkan analisis data diketahui bahwa terdapat

4 (empat) variabel paling penting yang perlu mendapatkan prioritas utama dari penyelenggara

Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura.

Tabel 4. *Customer Satisfaction Index* Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura

Kode	Variabel Jasa	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Weighting Factor	Weighted Score
Res1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan retribusi PJP2U	3,67	4,76	5,92	0,22
Res2	Kecepatan pemeriksaan sekuriti penumpang dan barang	3,62	4,42	5,51	0,20
Res3	Kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi	3,38	4,69	5,84	0,20
Res4	Petugas bandara selalu bersedia membantu pengguna/penumpang	3,42	4,40	5,48	0,19
Rel1	Kejelasan mengenai prosedur layanan di terminal bandara	3,38	4,40	5,48	0,19
Rel2	Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara	3,40	4,73	5,89	0,20
Rel3	Petugas bandara memberikan layanan secara tepat sesuai dengan prosedur layanan	3,49	4,31	5,37	0,19
Rel4	Ketrampilan dan pengetahuan petugas bandar udara yang memadai dalam melayani pengguna/penumpang	3,36	4,40	5,48	0,18
A1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	3,44	4,42	5,51	0,19
A2	Sikap adil petugas bandar udara(tidak membedakan pelayanan)	3,38	4,24	5,29	0,18
A3	Kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> dan kecepatan konektivitas <i>wifi</i>) di terminal bandara yang memadai	3,76	4,69	5,84	0,22
E1	Petugas terminal bandara memberikan perhatian personal pada pengguna/penumpang	3,36	3,58	4,45	0,15
E2	Bandara mempunyai jam operasi yang nyaman bagi semua pengguna/penumpang	3,53	4,11	5,12	0,18
E3	Ketersediaan <i>display</i> informasi di terminal bandar udara	3,62	4,62	5,76	0,21
T1	Kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara	3,40	4,71	5,87	0,20
T2	Ruang terminal bandar udara yang bersih	3,36	4,82	6,00	0,20
T3	Kapasitas terminal yang memadai untuk menampung penumpang	3,49	4,73	5,89	0,21
T4	Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik	3,49	4,27	5,31	0,19
Total Weighted Score					3,48
Customer Satisfaction Index					69,52

Sumber: Data primer diolah

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura dapat dikemukakan bahwa terdapat 4 (empat) variabel jasa yang penting untuk menilai kualitas pelayanan terminal Bandar Udara Sentani Jayapura.

Variabel jasa ini perlu mendapatkan prioritas utama perbaikan dari penyelenggara Terminal Penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura yang terdiri dari kemudahan penumpang dalam

memperoleh informasi, keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara, kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara, ruang terminal bandar udara yang bersih.

Analisis gap menunjukkan 5 (lima) dimensi kualitas jasa bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja terminal penumpang masih di bawah tingkat kepentingan penggunaannya. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mempunyai nilai gap yang paling tinggi yaitu sebesar -1,20.

Berdasarkan hasil ini maka dimensi bukti fisik harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura. Nilai indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura adalah sebesar 69.52%.

Interpretasi CSI pelayanan terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura mempunyai nilai yang kurang baik (*poor*). Hal ini berarti pengguna/penumpang belum merasakan kepuasan atas pelayanan terminal penumpang Bandara Sentani Jayapura sesuai dengan harapannya.

SARAN

Peningkatan pelayanan pada variabel jasa yang memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan oleh penyelenggara terminal penumpang Bandar Udara Sentani Jayapura dapat dilakukan dengan langkah-langkah yaitu, kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi dapat dilakukan dengan menambah papan pengumuman baik yang sederhana maupun dengan *display* informasi dengan tampilan yang menarik. Kondisi papan informasi maupun *display* yang menarik, mudah ditemukan dan bersifat informatif dapat sangat membantu penumpang/pengguna jasa dalam mendapatkan informasi penerbangan dan informasi terkait lainnya.

Keandalan fasilitas dan peralatan bandar udara dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas dari peralatan yang saat ini sudah ada di terminal penumpang Bandara Sentani Jayapura. Fasilitas dan peralatan yang bersifat modern dapat memudahkan pengguna jasa dalam beraktifitas di lingkungan terminal Bandara Sentani Jayapura.

Kesejukan dan kenyamanan terminal bandar udara dapat ditingkatkan dengan menambah fasilitas taman dan tanaman hias di lingkungan terminal, menambah kuantitas *air conditioner* (AC) di setiap ruangan di terminal serta menambah fasilitas publik yang nyaman bagi semua penumpang terutama bagi penyandang cacat serta ibu dan balita.

Ruang terminal bandar udara yang bersih dapat ditingkatkan dengan menambah jumlah tempat

sampah dan petugas kebersihan serta papan informasi untuk membuang sampah pada tempat yang sudah disediakan. Untuk kebersihan ruangan, toilet dan fasilitas publik lainnya di dalam terminal dapat ditingkatkan dengan selalu mengontrol petugas kebersihan dalam membersihkan terminal sesuai dengan jadwal yang sudah ada.

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.
- Hastono, Yuli Sudoso, 2008. *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan*, Tesis, Sekolah Pascasarjana. USU.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta: Jakarta, Edisi Ketiga.
- I Made Suska, N. Budiarta R.M, Gd Astawa Diputra, 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Seroqual*, Jurnal Spektran, Vol 1 No 1.
- Majid, Suharto Abdul, 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Nasution, M.N, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Edisi kedua.
- — — — —. 2008. *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia. Edisi ketiga.
- Shaska, Karina, 2012. *Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Internasional Bandar Udara Juanda*. Digilib.its.ac.id (diakses pada tanggal 15 Agustus 2013).

- Sudarno, Agus Rusgiyono, Abdul Hoyyi, Listifadah, 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*, Media Statistika, Vol 4. No 1 Juni 2011 hal 33-45.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*, Edisi I, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*