

TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA *FULL SERVICE* GARUDA INDONESIA DI BANDARA MUTIARA PALU

SATISFACTION LEVEL PASSENGER *FULL SERVICE* AIR TRANSPORT GARUDA INDONESIA IN MUTIARA PALU AIRPORT

Siti Masrifah¹⁾ dan Lita Yarlina²⁾

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat 10110

¹⁾[email: sitimasrifah@yahoo.com](mailto:sitimasrifah@yahoo.com)

²⁾[email: litayarlina2112@gmail.com](mailto:litayarlina2112@gmail.com)

Diterima: 2 April 2014, Revisi 1: 22 April 2014, Revisi 2: 7 Mei 2014, Disetujui: 19 Mei 2014

ABSTRAK

Perkembangan penumpang angkutan udara di Bandara Mutiara Palu saat ini mengalami pertumbuhan sebesar 3,4%. Dalam hal ini berkaitan dengan layanan penumpang angkutan udara yang diberikan oleh maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia dengan kelompok layanan *full service* (standar maksimum). Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dengan pelayanan *full service* PT. Garuda Indonesia di Bandara Mutiara Palu. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari 30 opini penumpang di Bandara Mutiara Palu, yang menghasilkan CSI sebesar 80,001% yang artinya PT. Garuda Indonesia dalam memberikan pelayanannya kepada penumpang angkutan udara Di Bandara Mutiara Palu sangat memuaskan.

Kata kunci: *Kepuasan, Penumpang, Airline, Full Services*

ABSTRACT

The development of air passengers in Palu Mutiara Airport is currently experiencing a growth of 3.4 % . In this case of course related to air transport passenger services provided by the airline PT . Garuda Indonesia with full service group (maximum standard). The purpose of this study was to determine the satisfaction level of air transport passengers full service PT.Garuda Indonesia in Palu Mutiara Airport. The analytical method used is Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the collection and processing of data obtained from 30 opinion passenger Palu Mutiara Airport. The analytical method used resulted in CSI by 80,001% of PT . Garuda Indonesia in providing services to the air transport passengers at Mutiara Airport Palu very satisfying .

Keywords: *satisfaction , passenger , airline , full services*

PENDAHULUAN

Pelayanan transportasi udara terbagi 2 (dua) yaitu pelayanan bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura (Persero) I dan II, Otorita Bandara, serta Unit Penyelenggara Bandar Udara, dan pelayanan angkutan udara oleh maskapai penerbangan.

Angkutan udara merupakan moda transportasi yang paling strategis dibanding moda transportasi lain, baik dilihat dari waktu tempuh maupun

jangkauan pelayanannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pada Pasal 97 menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan berjadwal dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu pelayanan dengan standar maksimum (*full services*), pelayanan dengan standar menengah (*medium services*) dan pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).

Secara nasional jumlah penumpang angkutan udara pada Tahun 2011 sebanyak 115.239.289 penumpang, dan Tahun 2012 sebanyak 131.834.998 penumpang, dengan pertumbuhan sebesar 14,4%. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mengatur kegiatan angkutan udara dengan memperhatikan beberapa aspek antara lain aspek pelayanan, keamanan, dan aspek keselamatan penerbangan.

Kondisi angkutan udara di Bandara Mutiara Palu saat ini menunjukkan jumlah penumpang mengalami peningkatan pada tahun 2011 sebesar 782.654 penumpang, tahun 2012 sebesar 809.506 penumpang, dengan pertumbuhan sebesar 3,4%. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang tersebut secara langsung terkait dengan layanan penumpang angkutan udara yang diberikan oleh maskapai penerbangan.

Identifikasi masalah dari kajian ini, seperti: tidak mudah untuk mendapatkan tiket pesawat, *delay*, sikap petugas yang kurang ramah, kurangnya layanan makanan dan minuman diatas pesawat, kurangnya layanan hiburan dan majalah/koran, kurangnya kebersihan *cabin*, lambatnya pengambilan bagasi, perilaku dan kemampuan petugas yang masih kurang tanggap dengan keluhan penumpang; masih terjadinya antrian baik waktu pemeriksaan penumpang maupun pada waktu *check-in*; masih sering kehilangan barang, pengrusakan tas dalam bagasi; dan kepuasan penumpang secara keseluruhan belum tercapai. Untuk itu pelayanan angkutan udara tercermin dari perhatiannya terhadap layanan penumpang angkutan udara seperti:

1. Bukti langsung/terwujud (*Tangible*) fasilitas fisik, pegawai, sarana komunikasi;
2. Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan;
3. Daya tangap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. Jaminan (*Assurance*) mencakup kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko/keragu-raguan;
5. Empati meliputi: kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, perlu dilakukan kajian tingkat kepuasan penumpang angkutan udara *full service* Garuda Indonesia di Bandara Mutiara Palu.

Untuk peningkatan layanan kepuasan penumpang angkutan udara *full service* PT. Garuda Indonesia, maka rumusan masalah adalah bagaimana tingkat kepuasan penumpang angkutan udara khususnya *full service Garuda Indonesia* di Bandara Mutiara Palu?.

Maksud penelitian adalah untuk mengetahui tingkat *full service* PT. Garuda Indonesia di Bandara Mutiara Palu.' Sedangkan manfaat penelitian adalah memberikan bahan masukan kepada instansi terkait/maskapai penerbangan dalam upaya peningkatan layanan angkutan udara kepada penumpang angkutan udara khususnya *full service* .

TINJAUAN PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, pada Pasal 97 ayat (1) pelayanan yang diberikan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam:

1. Pelayanan dengan standar maksimum (*full service*)

Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan maksimum yang diberikan kepada penumpang, jadwal penerbangan, selama penerbangan dan sesudah penerbangan sesuai dengan jenis kelas pelayanan penerbangan.

2. Pelayanan dengan standar menengah (*medium service*)

Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan sederhana yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan.

3. Pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).

Pelayanan ini adalah bentuk pelayanan minimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan.

Peraturan Menteri Perhubungan No.KM 26 Tahun 2010 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan Dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, pada Pasal 5, menyatakan:

- a. Besaran tarif dimaksud dalam Pasal 3 ditetapkan berdasarkan kelompok

pelayanan yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara.

- b. Besaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi: penerapan tarif 100% dari tarif maksimum untuk badan usaha angkutan udara yang memberikan pelayanan dengan standar maksimum (*full services*); penerapan tarif setinggi-tingginya 90% dari tarif maksimum, untuk pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); penerapan tarif setinggi-tingginya 85% dari tarif maksimum, untuk pelayanan dengan standar minimum (*no frills services*).

Menurut Philip Kotler (2002:42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/kesannya terhadap kinerja (atas hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Nasution (2004:44) kepuasan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa, Kepuasan adalah *pelayanan yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dengan rasa senang, sesuai kebutuhan dan dapat terpenuhi melalui produk/layanan yang dikonsumsi*.

Menurut (Nasution, 2005), Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Literatur Review

- a. Penelitian kualifikasi pelayanan jasa angkutan udara *full service* di Indonesia, tahun 2013 Badan Litbang Perhubungan

Metodologi yang digunakan adalah *deskriptif kuantitatif* dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Kesimpulannya adalah hasil skor kinerja > dari skor harapan, Bandara yang disurvei 6 lokasi (Medan, Surabaya, Bali, Makassar, Balikpapan dan Lombok), nilai *Satisfaction Index* mencapai 74,8%.

Penelitian tersebut terkait dengan pengkajian ini adalah penggunaan metodologi CSI, dalam hal kepuasan penumpang angkutan udara.

- b. Kajian Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta, tahun 2008 Badan Litbang Perhubungan

Hasil *Satisfaction Index* Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta yang merupakan ukuran kepuasan

pengguna jasa/penumpang menunjukkan angka 72,93%.

- c. Monitoring dan evaluasi pelayanan angkutan lebaran Tahun 2013 Badan Litbang Perhubungan Udara)

Metodologi yang digunakan adalah *deskriptif kuantitatif* dengan metode rata-rata. Kesimpulannya adalah untuk melihat persiapan posko angkutan lebaran di bandara, pengelola bandara, maskapai penerbangan dan opini penumpang angkutan udara, dalam hal peningkatan sarana dan prasarana.

Penelitian tersebut terkait dengan pengkajian ini adalah peningkatan kepuasan penumpang angkutan udara (melihat rata-rata pertumbuhan penumpang) dengan adanya ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan.

METODOLOGI PENELITIAN

Untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan sebagai bahan analisis, dilakukan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 30 orang penumpang angkutan udara di Bandara Mutiara Palu, dan studi literatur untuk data sekunder. Tujuan dari penyebaran kuesioner adalah untuk memperoleh informasi berdasarkan opini penumpang yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian dengan tingkat validitas yang tinggi. Survei dilakukan pada Juli 2014 di Bandara Mutiara Palu. Teknik sampling adalah teknik pengambilan data, dimana data diambil merupakan sebagian kecil (sampel) dari keseluruhan objek (populasi). Metode analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bandara Mutiara Palu terletak di Propinsi Palu dengan jarak 5 km dari pusat kota Propinsi Palu. Kemampuan pesawat B-737-900 ER, Pelayanan LLU ADC, Koordinat /elevasi 00°55'00" S - 119°54'37" E / 285 feet, Landasan/Arah 2.250 m x 45 m/ 15 - 33 / 45 FCXT. *Taxiway* 2 x (90.5 x 23 m), *Apron* 373 m x 78 m, *Strip* 2.187 x 104 m, *Shoulder* 2 x (2.370 m x 52 m) dan gedung terminal 3.116 m².

1. Perkembangan Angkutan Udara

Data pergerakan pesawat, penumpang dan bagasi di Bandara Mutiara-Palu dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perkembangan Pesawat Udara

Tahun	Pesawat	Penumpang	Bagasi	Barang	Pos
2007	3.067	270.975	2.640.957	3.080.401	74.766
2008	4.988	437.957	4.090.442	4.166.336	83.447
2009	5.269	497.284	4.531.414	4.535.517	55.211
2010	6.294	644.108	6.253.474	6.310.681	116.580
2011	7.234	782.654	7.728.856	8.412.980	116.838
2012	6.752	809.506	-	-	-

Sumber: Statistik Angkutan Udara, Ditjen Perhubungan Udara tahun 2014.

2. Perusahaan Penerbangan

Perusahaan penerbangan yang beroperasi di Bandara Mutiara-Palu dapat dilihat pada tabel 2

Tabel 2. Perusahaan Penerbangan Yang Beroperasi di Bandara Mutiara-Palu

No	Nama Perusahaan Penerbangan	Rute
1.	Express Air	Buol, Gorontalo, Luwuk, Karawang, Manado, Poso, Toli-toli
2.	Garuda Indonesia	Jakarta-Soekarno-Hatta, Makassar, Karawang, Tarakan dan Banjarmasin
3.	Lion Air	Jakarta-Soekarno-Hatta, Makassar, Balikpapan, Surabaya
4.	SMAC	Buol, Masamba, Toli-toli
5.	Sriwijaya Air	Balikpapan, Makassar, Berau, Karawang dan Banjarmasin
6.	Susi Air	Rampi, Seko
7.	Trigana Air Service	Balikpapan
8.	Wings Air	Makassar

Sumber: Bandara Mutiara-Palu

Pembahasan

A. Analisis Statistik Deskriptif

Pengolahan data yang dilakukan berdasarkan opini/pendapat penumpang terhadap pelayanan yang dirasakan, memperoleh nilai-nilai statistik dari setiap indikator pelayanan berdasarkan dimensi kinerja pelayanan dan harapan/kepentingan dari penumpang

Pada tabel 4 yang memuat nilai indikator dimensi kinerja dan harapan penumpang diperoleh peringkat atau urutan dari 28 indikator dimensi kinerja dengan nilai skor bobot rata-rata dalam rentang nilai antara 3,533 sampai dengan 4,267. Sedangkan nilai skor bobot rata-rata dari dimensi harapan berada dalam rentang nilai antara 4,067 sampai 4,800. Kondisi ini menggambarkan bahwa dimensi harapan mempunyai nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata skor setiap dimensi kinerja pelayanan.

Dengan demikian peringkat tertinggi untuk indikator dimensi kinerja adalah pelayanan Layanan *kiosk check-in/self service check-in* dan Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan dengan nilai skor 4,267 dan peringkat terendah adalah Layanan pembelian tiket (*ticketing*) di bandar udara dengan nilai skor 3,533.

Sedangkan peringkat tertinggi untuk indikator dimensi harapan penumpang adalah Layanan di *counter check in* dengan nilai skor 4,800 dan peringkat terendah adalah Penjualan cinderamata di pesawat dengan nilai skor 4,300.

B. Analisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*)

Analisis indeks kepuasan (*satisfaction index*) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh PT.Garuda Indonesia, tabel 5.

Dari hasil perhitungan pada tabel 6, terlihat bahwa nilai *Satisfaction Index* yang didapat sebesar 80,001, hal ini berarti perusahaan jasa angkutan udara

PT.Garuda Indonesia di Bandara Mutiara Palu memberikan pelayanan yang memuaskan.

Tabel 4. Nilai Indikator Dimensi Kinerja dan Harapan Penumpang

	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata2 Kinerja (X)	Nilai Rata2 Harapan (Y)
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4,100	4,433
2	Layanan situs maskapai penerbangan (<i>internet</i>)	3,900	4,600
3	Layanan <i>call center</i>	4,133	4,633
4	Layanan <i>customer service</i>	4,033	4,667
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	3,533	4,433
6	Harga tiket yang ditawarkan	4,133	4,567
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4,133	4,533
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4,267	4,533
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	3,967	4,633
10	Layanan di <i>counter check in</i>	3,767	4,800
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,800	4,500
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4,133	4,500
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4,067	4,600
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4,267	4,633
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3,967	4,633
16	Kuantitas dan kualitas makanan/ minuman yang diberikan selama penerbangan	4,200	4,500
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/ majalah	3,967	4,300
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (<i>audio/video</i>)	3,900	4,400
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4,167	4,467
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	3,867	4,333
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	3,800	4,467
22	Penjualan cinder mata di pesawat	4,033	4,067
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3,833	4,400
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,000	4,533
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,600	4,700
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,900	4,500
27	Program <i>frequent flyer/loyalty program</i>	4,100	4,633
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4,200	4,600
	Total Rata2	111,767	126,598
	Rata-rata dari rata-rata	3,992	4,521

Sumber: Olahan Data, tahun 2014

Tabel 5. Faktor Bobot Presentasi Harapan

	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Harapan (Y)	Faktor Bobot (X)
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4,433	3,502
2	Layanan situs maskapai penerbangan (<i>internet</i>)	4,600	3,634
3	Layanan <i>call center</i>	4,633	3,660
4	Layanan <i>customer service</i>	4,667	3,686
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	4,433	3,502
6	Harga tiket yang ditawarkan	4,567	3,607
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4,533	3,581
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4,533	3,581
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	4,633	3,660
10	Layanan di <i>counter check in</i>	4,800	3,792
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,500	3,555
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4,500	3,555
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4,600	3,634
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4,633	3,660
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	4,633	3,660
16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	4,500	3,555
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	4,300	3,397
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (<i>audio/video</i>)	4,400	3,476
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4,467	3,528
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	4,333	3,423
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	4,467	3,528
22	Penjualan cinderamata di pesawat	4,067	3,213
23	Kecepatan pengambilan bagasi	4,400	3,476
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,533	3,581
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,700	3,713
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,500	3,555
27	Program <i>frequent flyer/loyalty program</i>	4,633	3,660
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4,600	3,634
Total Rata2		126,598	100,000

Sumber: Olahan Data, tahun 2014

Tabel 6. Index Kepuasan (*Satisfaction Index*)

	Indikator Dimensi Pelayanan	Performance Score	Faktor Bobot	Weighting Score
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4,100	3,668	15,040
2	Layanan situs maskapai penerbangan (<i>internet</i>)	3,900	3,489	13,609
3	Layanan <i>call center</i>	4,133	3,698	15,283
4	Layanan <i>customer service</i>	4,033	3,608	14,553
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	3,533	3,161	11,168
6	Harga tiket yang ditawarkan	4,133	3,698	15,283
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4,133	3,698	15,283
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4,267	3,818	16,290
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	3,967	3,549	14,080
10	Layanan di <i>counter check in</i>	3,767	3,370	12,696
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,800	3,400	12,920
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4,133	3,698	15,283
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4,067	3,639	14,799
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4,267	3,818	16,290
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3,967	3,549	14,080
16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	4,200	3,758	15,783
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	3,967	3,549	14,080
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)	3,900	3,489	13,609
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4,167	3,728	15,536
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	3,867	3,460	13,379
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	3,800	3,400	12,920
22	Penjualan cinderamata di pesawat	4,033	3,608	14,553
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3,833	3,429	13,145
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,000	3,579	14,315
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,600	3,221	11,596
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,900	3,489	13,609
27	Program <i>frequent flyer/loyalty program</i>	4,100	3,668	15,040
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4,200	3,758	15,783
Weighting Average				400,006
Satisfaction Index				80,001

Sumber: Olahan Data, tahun 2014

C. Analisis Kesenjangan

Analisis kinerja dilakukan dalam upaya untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan. Berdasarkan tabel 7 terlihat adanya kesenjangan antara nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata harapan

penumpang karena nilai kesenjangan menunjukkan semua indikator mempunyai nilai negatif. Hal ini perlu mendapat perhatian dari perusahaan PT.Garuda Indonesia untuk perbaikan mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan tabel 7.

Tabel 7. Kesenjangan Kinerja dan Harapan Penumpang

	Indikator Dimensi Pelayanan	Nilai Rata-rata Kinerja Mean	Nilai Rata-rata Harapan Mean	Kesenjangan (selisih)
1	Layanan di kantor penerbangan (<i>sales office service</i>)	4,100	4,433	-0,333
2	Layanan situs maskapai penerbangan (<i>internet</i>)	3,900	4,600	-0,700
3	Layanan <i>call center</i>	4,133	4,633	-0,500
4	Layanan <i>customer service</i>	4,033	4,667	-0,634
5	Layanan pembelian tiket (<i>ticketing</i>) di bandar udara	3,533	4,433	-0,900
6	Harga tiket yang ditawarkan	4,133	4,567	-0,434
7	Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan	4,133	4,533	-0,400
8	Layanan <i>kiosk check-in/self service check-in</i>	4,267	4,533	-0,266
9	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (<i>refund</i>)	3,967	4,633	-0,666
10	Layanan di <i>counter check in</i>	3,767	4,800	-1,033
11	Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,800	4,500	-0,700
12	Layanan naik dan menuju pesawat/ <i>boarding management</i>	4,133	4,500	-0,367
13	Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan	4,067	4,600	-0,533
14	Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan	4,267	4,633	-0,366
15	Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	3,967	4,633	-0,666
16	Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan	4,200	4,500	-0,300
17	Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah	3,967	4,300	-0,333
18	Ketersediaan fasilitas hiburan (audio/video)	3,900	4,400	-0,500
19	Kebersihan dalam kabin pesawat terbang	4,167	4,467	-0,300
20	Kebersihan dan fungsi toilet/ <i>lavatory</i>	3,867	4,333	-0,466
21	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang	3,800	4,467	-0,667
22	Penjualan cinderamata di pesawat	4,033	4,067	-0,034
23	Kecepatan pengambilan bagasi	3,833	4,400	-0,567
24	Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami)	4,000	4,533	-0,533
25	Layanan penerbangan tertunda/ <i>delay</i> (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,600	4,700	-1,100
26	Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami)	3,900	4,500	-0,600
27	Program <i>frequent flyer/loyalty program</i>	4,100	4,633	-0,533
28	Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan	4,200	4,600	-0,400

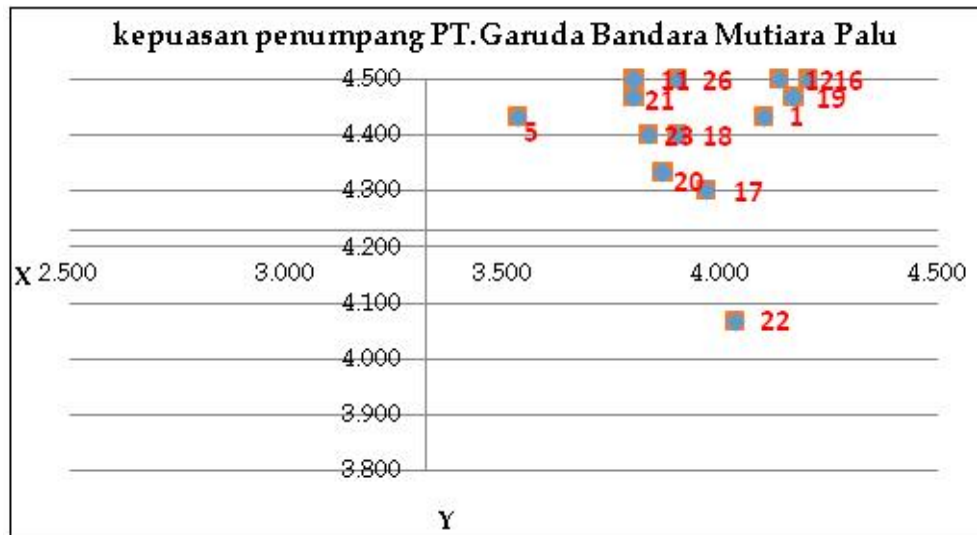
Sumber: Olahan Data, tahun 2014

Pada tabel 7 tingkat kesenjangan dan ketidakpuasan dari urutan tertinggi adalah Layanan penerbangan tertunda/*delay* (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -1,100, Layanan di *counter check in* -1,033, Layanan pembelian tiket (*ticketing*) di bandar udara dengan selisih -0,900, Layanan situs maskapai penerbangan (internet) dengan selisih -0,700, Layanan ruang tunggu eksekutif (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -0,700, Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang dengan selisih 0,667, Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan pemberangkatan penerbangan (*refund*) dengan selisih 0,666, Variasi makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan dengan selisih 0,666, Layanan *customer service* dengan selisih -0,634, Pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -0,600, Kecepatan pengambilan bagasi dengan selisih -0,567, Pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan (bagi Anda yang pernah mengalami) dengan selisih -0,533, Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan dengan selisih -0,533, Program *frequent flyer/loyalty program* dengan selisih -0,533, Ketepatan waktu keberangkatan penerbangan dengan selisih -0,500, Ketersediaan

fasilitas hiburan (audio/video) dengan selisih -0,500, Kebersihan dan fungsi toilet/*lavatory* dengan selisih -0,466, Harga tiket yang ditawarkan dengan selisih -0,434, Ketersediaan pilihan jadwal keberangkatan penerbangan dengan selisih -0,400, Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan Keseluruhan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang diberikan perusahaan penerbangan dengan selisih -0,400, Layanan naik dan menuju pesawat/*boarding management* dengan selisih -0,367, Sikap pramugara/i dalam melayani penumpang selama penerbangan dengan selisih -0,366, Layanan di kantor penerbangan (*sales office service*) dengan selisih -0,333, Ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah dengan selisih -0,333, Kebersihan dalam kabin pesawat terbang dengan selisih -0,300, Kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan dengan selisih -0,300, Layanan *kiosk check-in/self service check-in* dengan selisih -0,266 dan Penjualan cinderamata di pesawat 0,034.

D. Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius kinerja dan harapan dari pelayanan PT. Garuda Indonesia diketahui indikator-indikator pelayanan yang berada pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber: Hasil Olah Data

Dari gambar *diagram kartesius* tersebut, telah diperoleh gambaran indek kepuasan penumpang angkutan udara Bandara Mutiara Palu, setelah dilakukan pengolahan data hasil survai, yang dirinci sebagai berikut :

Kuadran B : Pertahankan Prestasi, di mana atribut menunjukkan unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib dipertahankan (sangat penting dan sangat puas), meliputi: layanan di kantor penerbangan, layanan pembelian tiket di bandar udara, layanan di ruang tunggu eksekutif, layanan naik dan menuju pesawat, kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan, ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah, ketersediaan fasilitas hiburan (*audio/video*), kebersihan dalam kabin pesawat terbang, kebersihan dan fungsi toilet/*lavatory*, kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang, kecepatan pengambilan bagasi, pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi.

Kuadran D : Prioritas Berlebihan, di mana atribut menunjukkan kurang penting pengaruhnya bagi penumpang, walaupun kinerja perusahaan sangat memuaskan (dianggap kurang penting dan sangat puas), meliputi: penjualan cinderamata di pesawat.

KESIMPULAN

Dari hasil olahan data, nilai indek kepuasan (*satisfaction index*) sebesar 80,001%, hal ini berarti PT. Garuda Indonesia memberikan pelayanan kepada penumpang di Bandara Mutiara Palu sangat memuaskan. Pada *diagram kartesius*, pelayanan angkutan udara yang diberikan kepada penumpang menunjukkan/terletak pada kuadran sebagai berikut :

Kuadran B : Pertahankan Prestasi, (sangat penting dan sangat puas), meliputi: layanan di kantor penerbangan, layanan pembelian tiket di bandar udara, layanan di ruang tunggu eksekutif, layanan naik dan menuju pesawat, kuantitas dan kualitas makanan/minuman yang diberikan selama penerbangan, ketersediaan bahan bacaan surat kabar/majalah, ketersediaan fasilitas hiburan (*audio/video*), kebersihan dalam kabin pesawat

terbang, kebersihan dan fungsi toilet/*lavatory*, kenyamanan tempat duduk dalam pesawat terbang, kecepatan pengambilan bagasi, pelayanan dalam menangani komplain barang/bagasi.

Kuadran D : Prioritas berlebihan, (kurang penting dan sangat puas), meliputi: penjualan cinderamata di pesawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bandar Udara Mutiara Kupang dan PT. Garuda Indonesia di Kupang dengan dibantunya pengumpulan data dan pihak terkait dalam penyelesaian tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Kajian Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Adisucipto Yogyakarta (2008 Badan Litbang Perhubungan)

Monitoring dan evaluasi pelayanan angkutan lebaran (2013, Badan Litbang Perhubungan Udara)

Nasution Tahun 2004, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Bogor

Nasution Tahun 2005, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Bogor

Penelitian kualifikasi pelayanan jasa angkutan udara *full service* di Indonesia (2013, Badan Litbang Perhubungan)

Peraturan Menteri Perhubungan No.KM 26 Tahun 2010 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan Dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Philip Kotler Tahun 2002, *Management Operasi*

Statistik Angkutan Udara, Ditjen Pehubungan Udara tahun 2014.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, *Penerbangan*