

PENGKAJIAN KEMAUAN MEMBAYAR CARGO SERVICE CHARGE (CSC) DI BANDARA NGURAH RAI DENPASAR

Yuke Sri Rizki *)

Dina Yuliana)**

Eny Yuliawati*)**

ABSTRACT

The development of air transport industry in Indonesia will have impact on the national aviation business. The air transport is really needed to move passengers and goods. At some airports cargo services have been subjected to cargo service charge (CSC) to improve service and security. The research used WTP (willingness to pay) method through questionnaires and interviews to 16 forwarder at Ngurah Rai Airport. The results of the study showed that the forwarder willing (willingness to pay) to pay cargo service charge with a range of value of Rp240, - to Rp395, - and 54.55% of service users to judge the level of service (level of service) provided by the management of cargo has the good criteria. It is recommended that the establishment of CSC refers to the futuring policy to make it enforceable and CSC's revenue at Ngurah Rai Airport can be used to improve cargo services.

Keywords: *willingness to pay, Cargo Service Charge, forwarder*

PENDAHULUAN

Tumbuhnya industri jasa angkutan udara secara pesat menimbulkan iklim dunia usaha penerbangan nasional menjadi lebih kondusif dan kompetitif sehingga angkutan udara semakin dibutuhkan untuk mengangkut penumpang maupun barang (kargo). Sehubungan dengan hal tersebut, berdasarkan SKEP 47/III/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara, Pasal 3 dinyatakan bahwa salah satu pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan adalah pelayanan jasa kargo yang meliputi jasa penyiapan dokumen, penanganan fisik kargo dan pemeriksaan kepabeanan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan besarnya tarif yang diusulkan disesuaikan dengan perhitungan biaya pokok dan kualitas pelayanan (*level of service*) dengan memperhatikan kepentingan pelayanan umum, peningkatan mutu pelayanan jasa, kepentingan pengguna jasa, peningkatan kelancaran pelayanan jasa, serta pengembalian biaya dan pengembangan usaha.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 1997 tentang Struktur dan Golongan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada bandar udara umum, tarif pelayanan jasa kebandarudaraan pada bandar udara yang diusahakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan (BUK) ditetapkan oleh Direksi BUK tersebut setelah dikonsultasikan kepada Menteri Perhubungan. Adapun mekanisme penetapan dan perhitungan tarif pelayanan jasa kebandarudaraan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 28 Tahun 1999, dalam Pasal 2 dinyatakan bahwa penetapan tarif pelayanan jasa kebandarudaraan dilakukan oleh Direksi BUK setelah dikonsultasikan kepada Menteri Perhubungan mewakili Pemerintah dan pengguna jasa.

Saat ini berlaku tarif pelayanan kargo yang terdiri atas tarif kargo domestik dan internasional dan dalam menghadapi liberalisasi kargo udara ASEAN yang mulai berlaku pada tahun 2009 perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kargo terutama dari segi keamanan dalam upaya mengantisipasi barang selundupan. Sehubungan hal tersebut, perlu dilakukan suatu kajian untuk mengetahui kemauan membayar *cargo service charge* pada jasa pelayanan kargo sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kargo khususnya dari sisi keamanan dengan tetap memperhatikan kepentingan pengguna jasa. Dalam kajian ini yang akan diteliti adalah pelayanan angkutan kargo udara di Bandara Ngurah Rai sebagai salah satu bandara yang telah memberlakukan CSC.

Berdasarkan latar belakang dibuat suatu perumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kemauan membayar pengguna jasa kargo terhadap besaran tarif *cargo service charge* yang diberlakukan ?

Maksud kajian adalah untuk mengetahui kemauan untuk membayar (*willingness to pay*) pengguna jasa angkutan kargo terhadap pengenaan atau penerapan *cargo service charge* yang diberlakukan oleh penyelenggara bandar udara.

Tujuan kajian adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan *cargo service charge* yang dikenakan oleh pengelola kargo sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada institusi terkait dalam menetapkan kebijakan penetapan *cargo service charge*.

Hasil yang diharapkan dari kajian ini adalah tersusunnya suatu rekomendasi kebijakan penetapan *cargo service charge* pada pelayanan angkutan udara kargo sesuai kemauan membayar pengguna jasa.

TINJAUAN PUSTAKA

Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 232 menyatakan bahwa kegiatan pengusahaan bandar udara terdiri atas:

1. pelayanan jasa kebandarudaraan meliputi pelayanan jasa pesawat udara, penumpang, barang, dan pos berupa penyediaan dan/atau pengembangan fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo, dan pos; dan
2. pelayanan jasa terkait bandar udara untuk menunjang kegiatan pelayanan operasi pesawat udara di bandar udara contohnya pergudangan dan penanganan kargo serta pos.

Pasal 126 ayat (1) menyatakan bahwa tarif angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri terdiri atas tarif angkutan penumpang dan tarif angkutan kargo yang pada saat ini masih mengacu pada KEPMEN No. 29 Tahun 1997 tentang Struktur dan Golongan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada bandar udara umum dan KEPMEN No. 28 Tahun 1999 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formulasi Perhitungan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada bandara yang diusahakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan.

Berdasarkan Skep No. 47/III/2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar Udara, menyatakan bahwa salah satu pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan adalah pelayanan jasa kargo yang meliputi jasa penyiapan dokumen, penanganan fisik kargo dan pemeriksaan kepabeanan.

METODE PENELITIAN

Untuk memecahkan permasalahan dalam kajian ini, maka teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan analisis *willingness to pay* (WTP), yaitu kesediaan pengguna jasa untuk mengeluarkan biaya atas imbalan jasa pelayanan yang diperolehnya.

Pendekatan *willingness to pay* (WTP) atau kemauan untuk membayar biasanya didasarkan atas persepsi pengguna jasa terhadap harga yang wajar untuk suatu pelayanan jasa transportasi dengan kualitas tertentu. Parameter WTP biasanya diukur dalam besaran rupiah rata-rata pengguna jasa yang bersedia dikeluarkan untuk pembayaran suatu pelayanan jasa transportasi. Besarnya WTP masyarakat terhadap jasa transportasi dipengaruhi oleh kondisi sosial-ekonomi masyarakat tersebut.

Dalam permasalahan jasa transportasi, WTP biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Kuantitas/jumlah produksi jasa transportasi, dimana semakin banyak jasa transportasi yang ditawarkan, semakin mudah pula pengguna jasa menggunakannya.
2. Kualitas jasa transportasi, dimana semakin baik kualitas layanan jasa transportasi semakin meningkat pula kemauan membayar pengguna jasa.
3. Utilitas pengguna jasa, dimana jika manfaat yang dirasakan pengguna jasa semakin besar terhadap suatu layanan transportasi, semakin besar pula kemauan membayar atas jasa tersebut. Sebaliknya, jika manfaatnya dirasa kecil sekali maka pengguna jasa semakin enggan menggunakan jasa tersebut sehingga kemauan membayarnya semakin berkurang.
4. Tingkat penghasilan pengguna jasa, dimana bila seseorang mempunyai penghasilan yang besar diharapkan kemauan membayarnya tinggi, karena anggaran yang disediakan untuk jasa transportasi lebih besar.

Menurut Hengjin Dong et.al. (2001), untuk menganalisis WTP dapat menggunakan pendekatan *economic valuation*, yaitu pendekatan secara *individual economic variables* (penghasilan dan pengeluaran), dan pendekatan *individual characteristic variables* (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status). Pada umumnya, besaran WTP diperoleh melalui formulir kuesioner survei atau format *elicitation* (perolehan), dimana responden ditanya secara individual untuk menetapkan maksimum WTP mereka untuk barang/jasa tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PENGOLAHAN DATA

A. Pelayanan Kargo di Bandara Ngurah Rai Denpasar

Pelayanan angkutan udara pada Bandara Ngurah Rai dilayani oleh 26 operator nasional berjadwal dan *charter*. Pelayanan tersebut meliputi, angkutan penumpang dan barang (kargo). Dalam pelayanan kargo, PT (Persero) Angkasa Pura menyewakan pergudangan di lini I untuk *warehouse operator* dan perkantoran di lini II untuk *forwarder*. Luas daerah pergudangan lini I adalah 1.834,5 m² untuk domestik dan 196,14 m² untuk internasional. Sedangkan luas daerah lini II adalah 540 m² untuk domestik dan 8.754,4 m² untuk internasional.

Warehouse domestik di terminal kargo Bandara Ngurah Rai berjumlah dua perusahaan, yaitu PT Gapura Angkasa dan PT KMSI, sedang warehouse internasional adalah PT JAS dan PT KMLC, dan terdapat 16 perusahaan EMPU.

1. Tarif Kargo

Cargo Service Charge (CSC) pada saat ini ditetapkan berdasarkan *revenue sharing* yang berdasarkan keputusan Direksi PT (Persero) Angkasa Pura I No. Kep.49/KU.20.24/2002 tentang “Pungutan Konsesi di Bandar Udara yang dikelola PT (Persero) Angkasa Pura I”. Dalam keputusan tersebut ditentukan besaran pungutan konsesi sebesar Rp. 75,-/kg untuk EMPU atau *freight forwarding* sedangkan untuk *warehousing*/pergudangan ditentukan 8% dari omzet.

Pada bulan April Tahun 2009, pungutan *cargo service charge* yang semula menggunakan pola konsesi akan diperbaharui dengan menggunakan pola *revenue sharing* dengan komponen biaya yang terdiri antara lain: biaya sewa ruangan, biaya sewa tanah, biaya sewa listrik/air, omzet bruto produksi, penyewaan fasilitas, biaya-biaya sumber daya manusia, biaya penyusutan dan biaya pemeliharaan alat-alat.

2. Perusahaan jasa kargo (*forwarder*)

Di Bandara Ngurah Rai Bali terdapat 16 *forwarder* yang beroperasi, selain itu terdapat beberapa *warehouse operator* yaitu penyewa gudang kargo yaitu PT Gapura dan PT KMSI yang melayani jasa kargo domestik dan untuk jasa kargo internasional dilaksanakan oleh PT JAS dan PT KMLC. Keenambelas *forwarder* yang beroperasi tersebut adalah sebagai berikut: PT MSA Cargo, PT Novena, PT DBM, PT DHL, PT FIN, PT RITRA, PT Global TN, PT Pratama, PT KBI, PT Pacific Express, PT Adhiguna, PT Forin, PT Mega, PT Titian Nusantara, PT Surya Gita dan PT SN CARGO

3. Produksi Kargo

Perkembangan angkutan kargo dari tahun 2003 s/d 2008 terlihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Produksi Kargo Bandara Ngurah Rai-Denpasar
Tahun 2003-2008

No	Uraian	Produksi Kargo (dalam ton)				
		2004	2005	2006	2007	2008
1.	Internasional	38.894	37.777	29.575	33.992	45.179
2.	Domestik	17.341	19.274	15.044	17.305	24.306
	Jumlah	56.235	57.050	44.618	51.297	69.485

Sumber: Statistik Lalu Lintas Angkutan Udara Tahun 2008 PT. Angkasa Pura I.

Produksi kargo internasional dari Bandara Ngurah Rai dikirim ke sejumlah negara pengimpor. Jepang/Korea adalah negara dengan jumlah kiriman kargo terbesar untuk tahun 2007 yaitu mencapai 33.984 ton. Jenis komoditi dalam ekspor non migas pada tabel di atas adalah: *fresh tuna fish, garment, handicraft, live tropical fish, fresh fruit, lobster, dan vanilla bean.*

4. Fasilitas Terminal Kargo

Fasilitas yang tersedia dalam pelayanan angkutan kargo antara lain adalah X-Ray, timbangan, *forklift, pallet, cold storage*, dan peralatan administrasi. Secara terperinci fasilitas yang tersedia di terminal kargo Bandara Ngurah Rai adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Fasilitas Terminal Kargo
Bandara Ngurah Rai-Denpasar**

No	Peralatan	Domestik	Internasional
1.	X-Ray	2	2
2.	Timbangan digital	4	5
3.	Hand pallet	4	4
4.	Cold Storage	-	1
5.	CCTV	12	14
6.	Forklift	2	3

Sumber: Bandara Ngurah Rai-Denpasar, Tahun 2009.

Sedangkan personil pengamanan yang tersedia di terminal kargo Bandara Ngurah Rai adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Personil Pengamanan Terminal Kargo
Bandara Ngurah Rai-Denpasar**

No	Personil Pengamanan	Domestik	Internasional
1.	Bersertifikat	3	4
2.	Tidak Bersertifikat	29	33
	Jumlah	32	37

Sumber: Bandara Ngurah Rai-Denpasar, Tahun 2009.

Untuk kondisi pelayanan kargo saat ini dengan jumlah kargo tahun 2008 yang diangkut telah mencapai 69, 485 ton serta didukung dengan ketersediaan fasilitas terminal dan personil pendukung yang secara keseluruhan berjumlah 69 personil. Dalam penanganan kargo domestik dan internasional sampai sejauh ini belum ada kendala dan hambatan.

B. Elemen-Element Dalam Pelayanan Kargo

Sistem angkutan kargo terdiri dari beberapa subsistem yaitu sub sistem pembina, fasilitator, penyelenggara, pengguna dan pendukung. Sistem pelayanan angkutan kargo di bandara tidak terlepas dari beberapa departemen yang terkait. Departemen-departemen tersebut mempunyai kepentingan-kepentingan yang saling mendukung.

Departemen Perhubungan membawahi PT. Angkasa Pura I dan II yang merupakan pengelola bandara. Departemen Keuangan membawahi Bea dan Cukai yang mengawasi arus barang masuk dan keluar di bandar udara. Departemen Perdagangan dan Perindustrian mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang mengatur tata cara ekspor dan impor. Beberapa instansi swasta yang mempunyai kaitan erat dengan aktifitas ekspor/impor yaitu perusahaan penerbangan dan perusahaan angkutan laut.

Opini pengguna jasa terhadap kemauan pengguna jasa dalam membayar tarif jasa kargo, pendapat dihimpun dari pengguna jasa antara lain penilaian mereka terhadap jenis pelayanan yang telah disediakan oleh pengguna jasa, kemauan mereka dalam membayar tarif jasa kargo dan karakteristik dari para pengguna jasa. Setelah dilakukan penghimpunan data opini pengguna jasa kargo selanjutnya dilakukan tabulasi dan olah data dengan menggunakan pendekatan analisa *willingness to pay* (WTP).

Pengelompokan nilai WTP dilakukan untuk memudahkan menganalisis data-data hasil survei yang sangat bervariasi. Pengelompokan ini didasarkan pada skala nilai atau interval tertentu, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Tentukan rentang data (R) dengan cara mengurangi nilai WTP tertinggi dengan nilai WTP terendah hasil survei, maka hasilnya diperoleh sebagai berikut:

$$R \text{ outgoing domestik (Rp.)} = 395 - 340 = 55$$

2. Hitung banyaknya kelas interval (K) yang diperlukan dengan persamaan Sturges (Anto Dayan, 1986):

$$K = 1 + 3,322 \log N$$

Dimana:

K = banyaknya kelas

N = jumlah data atau sampel

Maka:

$$K = 1 + 3,322 \log (11) = 4,46$$

dibulatkan menjadi K = 4

3. Hitung panjang interval kelas (P) dengan cara membagi rentang data (R) dengan jumlah kelas (K), yaitu:

$$P \text{ outgoing domestik} = 55/4 = 13,75$$

dibulatkan menjadi = 14

4. Pilihlah nilai WTP terendah atau nilai yang terkecil sebagai ujung bawah interval pertama.

Dalam kasus domestik ujung bawah interval kelas diambil RP.340,- agar nilai ujung atas kelas yang terakhir tepat pada angka Rp.395,-. Dari tahapan tersebut diatas maka WTP domestik responden dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Kelompok 1 = WTP Rp.339 – Rp.353

Kelompok 2 = WTP Rp.353 – Rp.367

Kelompok 3 = WTP Rp.367 – Rp.381

Kelompok 4 = WTP Rp.381 – Rp.395

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kompilasi dan pengolahan data, selanjutnya akan dilakukan analisa dengan menggunakan pendekatan Willingness to Pay yang dimaksud untuk mengetahui kemauan dalam membayar cargo service charge (CSC) berdasarkan karakteristik, persepsi, penilaian kinerja dan fasilitas, serta tingkat WTP responden terhadap tarif CSC. Selain dengan analisa WTP juga akan dilakukan pendekatan analisa tarif dengan melihat komponen-komponen biaya yang ada dalam operasional pelayanan di terminal kargo. Dalam analisa tarif ini akan melihat biaya pokok dalam pembebanan CSC, rasio pembebanan biaya pokok dan break event point. Untuk melihat pengenaan CSC dari sudut pandang operator maupun regulator (adbandara) juga akan diuraikan dalam kajian ini yaitu dengan melihat dari beberapa aspek, selain itu juga akan dilakukan pendekatan dengan membandingkan pengenaan pas-

senger service charge (PSC) dengan CSC, secara lebih terinci beberapa pendekatan analisa tersebut adalah sebagai berikut:

Kemauan untuk membayar atau WTP (*willingness to pay*) merupakan suatu pendekatan harga dari sisi pengguna jasa/ penumpang angkutan udara atas suatu pelayanan jasa yang dipandang berdasarkan persepsi seseorang/ individu terhadap harga yang wajar berdasarkan kualitas layanan jasa yang diterimanya. Sedangkan tarif merupakan harga sebuah layanan jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa, yang biasanya ditetapkan berdasarkan perhitungan biaya pokok produksi layanan jasa ditambah dengan sejumlah keuntungan tertentu. Idealnya, tarif yang berlaku adalah sama dengan atau lebih kecil dari WTP pengguna jasa, sehingga produk jasa yang ditawarkan tidak merugikan kedua belah pihak.

A. Willingness To Pay (WTP)/Kemauan untuk Membayar Responden

Berdasarkan pengelompokan nilai WTP di atas diperoleh komposisi responden seperti pada grafik 1. Dan hasil survei tentang tarif PJKP2U domestik kepada responden diperoleh nilai dalam rentang nilai terendah Rp240,- sampai nilai tertinggi Rp395,-, sebagaimana dapat dilihat dalam tabel 4 dan grafi 1.

Tabel 4. Kelompok WTP Responden Bandara Ngurah Rai-Denpasar

WTP (Rp)	Batas bawah kelas	WTP Rata-rata	Responden (%)	Persentase lebih dari ($\geq$)
339 - 353	339	351	72,73	100
354 - 367	353	351	18,18	27,27
368 - 381	367	351	0	9,09
382 - 395	381	351	9,09	9,09
			100	

Sumber: Hasil Olah Data Primer Opini Pengguna Jasa Kargo
Bandara Ngurah Rai-Denpasar, Tahun 2009.

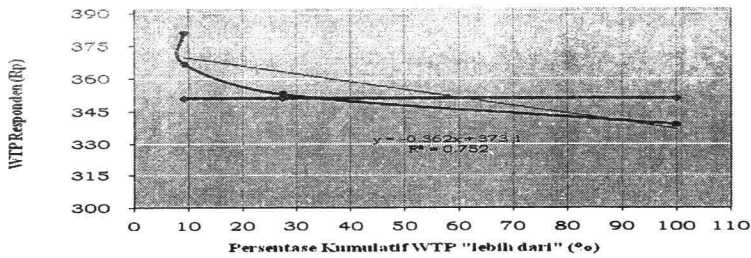
Dari tabel dapat dijelaskan tentang kemauan membayar responden pada setiap harga pada batas kelas interval. Dengan menggunakan analisis yang mengacu pada presentase kumulatif lebih dari, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

Jika tarif PJKP2U *outgoing* domestik ditetapkan pada nilai Rp.381,- ada 9,09% responden yang bersedia membayarnya.

Jika tarif PJKP2U *outgoing* domestik ditetapkan pada nilai Rp.353,- ada 18,18% responden yang bersedia membayarnya.

Jika tarif PJKP2U *outgoing* domestik ditetapkan pada nilai Rp.339,- 100 % responden yang bersedia membayarnya.

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap WTP, secara umum dapat digambarkan dalam bentuk grafik, sebagaimana terlihat pada gambar berikut.



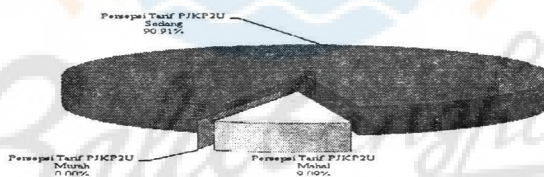
Grafik Persentase Kumulatif WTP Responden Terhadap PJKP2U

**Grafik 1. Persentase Kumulatif
WTP Responden Terhadap PJKP2U**

Dari grafik persentase kumulatif WTP terlihat bahwa kecenderungan grafik WTP adalah mendekati linier dengan koefisien determinasi R^2 sama dengan 0,752. Dengan demikian untuk menghitung nilai WTP pada presentase kumulatif tertentu dapat didekati dengan garis linier tersebut, dengan cara menarik garis sejajar dengan sumbu Y sehingga memotong garis WTP, kemudian dari perpotongan tersebut ditarik garis sejajar dengan sumbu X sehingga dapat terbaca nilai WTP yang sesuai. Sebagai contoh WTP 70 mempunyai nilai sekitar Rp.350,- yang berarti bahwa jika tarif PJKP2U outgoing domestik diinginkan agar mencapai minimal 70% pengguna jasa angkutan kargo yang bersedia membayarnya maka tarif yang wajar adalah tidak lebih besar dari Rp350,-.

B. Persepsi Terhadap Tarif PJKP2U *Outgoing Domestic*

Dari responden yang telah disurvei diperoleh data mengenai persepsi responden terhadap tarif PJKP2U *outgoing domestic* saat ini. Tidak ada responden yang menyatakan murah, 90,91% responden menyatakan sedang dan 9,09% responden menyatakan mahal. Selengkapnya persepsi responden terhadap tarif PJKP2U dapat dilihat pada grafik 2. berikut.



**Grafik 2. Persepsi Responden Bandara Ngurah Rai-Denpasar
Terhadap Tarif PJKP2U**

C. WTP Berdasarkan Persepsi Terhadap Tingkat Pelayanan

Dari hasil pengolahan survei yang dilakukan terhadap 15 jenis pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara diperoleh bahwa tidak ada responden yang memberikan persepsi buruk terhadap PJKP2U.

Responden yang memberikan persepsi cukup terhadap tarif PJKP2U outgoing domestik mempunyai WTP rata-rata sebesar Rp.322,- dengan WTP tertinggi Rp.355,- dan WTP terendah sebesar Rp.255,-.

Responden yang memberikan persepsi sangat baik terhadap tarif PJKP2U mempunyai WTP rata-rata sebesar Rp.305,- dengan WTP tertinggi sebesar Rp.355,- dan WTP terendah Rp.255,-. Selengkapnya nilai WTP responden pada tingkat pelayanan tertentu dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. WTP Responden Bandara Ngurah Rai-Denpasar Berdasarkan Persepsi Terhadap Tingkat Pelayanan

Tingkat Pelayanan	Responden (%)	Rata-rata	Tertinggi	Terendah	Stdev
Buruk	0	-	-	-	-
Cukup	45,45	359	395	340	21
Baik	54,55	345	360	240	8

Sumber: Hasil Olah Data Primer Opini Pengguna Jasa Kargo Bandara Ngurah Rai-Denpasar, Tahun 2009.

Dari tabel diatas terlihat bahwa WTP rata-rata yang tertinggi adalah Rp.359,- yang merupakan WTP rata-rata dari responden yang memberikan persepsi cukup terhadap PJKP2U outgoing domestik. Sedangkan WTP rata-rata terendah sebesar Rp.345,- yang merupakan WTP rata-rata dari responden yang memberikan persepsi baik terhadap PJKP2U outgoing domestik.

D. Tingkat pelayanan (level of Service)

Tingkat pelayanan yang akan dianalisis pada bagian ini adalah berkaitan dengan jenis-jenis dan fasilitas pelayanan terminal jasa kargo domestik Bandara Ngurah Rai-Denpasar yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa angkutan kargo. Hasil penilaian responden terhadap 15 macam pertanyaan yang berkaitan dengan jenis pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara dengan menggunakan skala 1 sampai 3 (1= buruk, 2 = cukup, 3 = sangat baik) diperoleh rata-rata penilaian sama dengan 2,42 dengan standar deviasi 0,26. Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan terminal jasa kargo domestik di Bandara Ngurah Rai masih berada pada range baik.

Responden yang memberikan penilaian terhadap jenis dan fasilitas pelayanan terminal jasa kargo domestik Bandara Ngurah Rai saat ini 54,55 % memberikan penilaian baik, 45,45 % memberikan penilaian cukup dan tidak ada yang memberikan penilaian buruk.

Hubungan persepsi tentang tarif PJKP2U dengan persepsi responden terhadap tingkat pelayanan terminal jasa kargo, dapat dilihat pada tabulasi silang pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Hubungan Persepsi Tingkat Pelayanan Terminal Jasa Kargo Dengan Tarif PJKP2U Bandara Ngurah Rai-Denpasar

Persepsi	Tingkat Pelayanan (%)			Prosentase
	Buruk	Cukup	Baik	
Murah	-	0	0	0
Sedang	-	45,45	45,45	90,91
Mahal	-	0	9,09	9,09
Prosentase	-	45,45	54,55	100

Sumber: Hasil Olah Data Primer Opini Pengguna Jasa Kargo Bandara Ngurah Rai-Denpasar, Tahun 2009.

Dari tabel diatas dan gambar 2 dapat dilihat bahwa hampir seluruh responden menyatakan bahwa besar tarif PJKP2U saat ini masih wajar atau sedang, responden menyatakan mahal hanya 9,09%. Dari data tersebut diatas terlihat adanya perbedaan jumlah yang sangat besar antara yang menyatakan persepsi mahal dan sedang atau dengan kata lain tarif PJKP2U outgo-ing domestik saat ini wajar dan sesuai dengan harapan pengguna jasa kargo di bandara. Persepsi ini terjadi karena tingkat pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara saat ini sudah lebih baik.

Tabel 7. Hasil Penghitungan *Willingness To Pay* (WTP)

No	Hasil Opini Pengguna Jasa	Bandara Ngurah Rai-Dempasar
1.	<i>Willingness To Pay (WTP) Responden</i>	1)Kelompok 1 = WTP Rp.339 - Rp.353 2)Kelompok 2 = WTP Rp.353 - Rp.367 3)Kelompok 3 = WTP Rp.367 - Rp.381 4)Kelompok 4 = WTP Rp.381 - Rp.395 Responden yang berada dalam kelompok 1 sebanyak 72,73 %, dalam kelompok 2 sebanyak 18,18 %, tidak ada WTP responden dalam kelompok 3 dan sisanya 9,09 % berada dalam kelompok 4.
2.	<i>Persepsi Thd PJKP2U (CSC)</i>	1) Tidak ada responden mempunyai persepsi tarif PJKP2U Murah 2) 90,91 % responden mempunyai persepsi tarif PJKP2U Sedang 3) Dan 9,09 % responden mempunyai persepsi tarif PJKP2U Mahal
3.	<i>WTP berdasar Tingkat layanan</i>	➢ Tidak ada responden yang memberikan persepsi buruk terhadap PJKP2U. ➢ Responden yang memberikan persepsi cukup terhadap tarif PJKP2U mempunyai WTP rata-rata sebesar Rp.322. ➢ Responden yang memberikan persepsi baik terhadap tarif PJKP2U mempunyai WTP rata-rata sebesar Rp.305,-
4.	<i>Tingkat Pelayanan (LOS)</i>	<i>Persepsi Pelayanan Terminal Kargo :</i> ➢ Sebanyak 54,55 % memberikan penilaian baik; ➢ 45,45 % memberikan penilaian cukup; ➢ Dan tidak ada yang memberikan penilaian buruk.

Untuk mengetahui kemauan membayar para pengguna jasa kargo maka ada 4 pengelompokan tarif yang ditawarkan, kecenderungan pengguna jasa kargo memang memilih tarif yang terendah, namun demikian responden tidak keberatan dengan tarif yang diberlakukan saat ini, hal tersebut nampak dari jawaban responden yang sebagian besar menganggap bahwa tarif yang berlaku saat ini terjangkau dan masih wajar.

Sedangkan persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dalam pelayanan jasa kargo tidak ada responden yang berpendapat bahwa pelayanan yang ada saat ini buruk, rata-rata responden menganggap bahwa pelayanan yang ada saat ini sudah memenuhi keinginan pengguna jasa kargo. Adapun variabel penilaian pelayanan antara lain adalah pelayanan *security*, pemeriksaan kargo & verifikasi mesin X-Ray, Fasilitas mesin X-Ray, Fasilitas timbangan khusus untuk barang kargo, Fasilitas *conveyor*, Fasilitas *Cold Storage*, Kapasitas (luas) ruang terminal kargo, Kebersihan ruang terminal kargo, Kebersihan fasilitas umum terminal kargo, Kesigapan petugas *security* bandara dalam melaksanakan tugas dan keterampilan petugas *security* bandara dalam melaksanakan tugas.

Pandangan Penyelenggara Bandara dan Administrator Bandara Terhadap Pengenaan *Cargo Service Charge* (CSC)

1. Administrator Bandar Udara

Analisa ini dilakukan melalui penggalan data di lapangan berdasarkan pendapat administrator bandara terkait dengan pengenaan *cargo service charge* yang telah dilakukan

oleh pengelola bandara atau PT. Angkasa Pura dilihat dari beberapa aspek antara lain yaitu aspek kelayakan, tujuan, dasar pengenaan, dasar penentuan besaran dan pemanfaatan pendapatan dari *cargo service charge*.

Adbandara menganggap bahwa CSC layak untuk diterapkan dalam upaya meningkatkan pelayanan di gudang serta mencegah pungutan liar namun harus mengacu pada kebijakan dan mekanisme penetapan tarif yang memiliki kekuatan hukum yang jelas. Penerapan CSC dimaksud untuk memberikan kompensasi atas pelayanan kargo di darat (*land side*) dan jasa pengamanan serta mencegah diskriminasi pelayanan. Sedangkan dasar dalam penetapan CSC diantaranya adalah jenis pelayanan, fasilitas yang digunakan serta komponen-komponen biaya yang ditimbulkan dari pelayanan. Sebagai dasar penentuan besaran CSC adalah berpedoman pada volume/berat kargo per kg, jenis pelayanan, fasilitas yang digunakan dan jaminan keamanan kargo, sedangkan kompensasi yang diberikan dari penerapan CSC berupa keamanan kargo, penggunaan fasilitas (sarana/prasarana) dan layanan SDM. Pendapatan dari CSC dapat dimanfaatkan kembali bagi perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas SDM, dimana pihak yang kompeten memungut CSC adalah operator gudang.

Kebijakan dalam penerapan CSC akan diatur oleh regulator, namun sampai saat ini belum ada ketentuan sesuai yang mengatur mengenai tarif CSC sehingga CSC yang telah diberlakukan pada saat ini berdasarkan pada kebijakan yang dikeluarkan PT. Angkasa Pura I. Penerapan CSC pada sejumlah Bandar Udara pada saat ini merupakan upaya untuk mengatur mekanisme pengiriman kargo, baik kargo Domestik maupun kargo Internasional yang selama ini belum diatur secara detail. Dalam penerapan CSC diharapkan dapat mengacu pada penerapan PSC (*Passenger Service Charge*) yang mencontoh pada penerapan tarif penumpang dimana memiliki ketentuan tarif batas atas dan batas bawah yang telah diatur oleh pemerintah.

2. Penyelenggara Bandar Udara

Pada umumnya dasar pengenaan CSC adalah sama yaitu mengacu pada aspek pelayanan dan bisnis. Pada Bandara Ngurah Rai Denpasar CSC digunakan sebagai *cost recovery* atas berbagai biaya rutin yang dikeluarkan pihak penyelenggara bandara selain untuk pengembangan terminal kargo yaitu penambahan bangunan, pelataran parkir (*land side*), *break down air side*, penambahan X-Ray, timbangan digital dan sebagainya. Selain digunakan untuk penambahan fasilitas dan peningkatan pelayanan, pendapatan, CSC juga digunakan untuk pengembangan SDM, peningkatan kenyamanan pengguna jasa, serta mempercepat pengukuran kargo dengan komputerisasi.

Pelayanan CSC bertujuan terutama untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa di terminal kargo, pengembalian biaya-biaya yang telah dikeluarkan (biaya operasional) serta pengembangan usaha. CSC juga bertujuan untuk memperlancar arus barang keluar/masuk ke non publik area, menjamin keamanan barang baik selama di terminal kargo maupun dalam penerbangan.

Pada dasarnya, landasan hukum yang digunakan dalam penerapan CSC dikeluarkan oleh penyelenggara bandara (PT. AP I atau AP. II), sedangkan struktur biaya yang digunakan sebagai dasar penentuan besaran CSC terdiri atas berbagai komponen diantaranya adalah :

- a. Biaya pegawai,
- b. Biaya operasional,
- c. Biaya pemeliharaan dan perawatan,
- d. Biaya penyusutan,
- e. Pelayanan keamanan,
- f. Pemeliharaan fasilitas gudang,
- g. Peningkatan SDM,
- h. Pengembangan sarana/prasarana
- i. dan penambahan fasilitas.

Dengan pengenaan CSC ini pihak pengelola bandara akan memberikan kompensasi berupa peningkatan pelayanan (kecepatan dan kenyamanan), peningkatan *safety* baik saat barang digudang maupun di *air side* (sebelum penerbangan) meliputi pelayanan penimbangan sampai penimbunan serta fasilitas bagi pengguna jasa (toilet, musholla, ruang tunggu dan sebagainya).

Pada umumnya tidak di temukan permasalahan di pihak operator *warehouse* maupun pihak pengguna jasa atas diberlakukannya CSC, pengguna jasa pada dasarnya puas dengan kompensasi yang diberikan oleh pihak pengelola *warehouse*. Mereka berpendapat bahwa penerapan CSC melalui Keputusan Direksi PT. AP. I sudah berjalan baik karena terlebih dahulu telah mendapat rekomendasi dari lembaga yang mewadahi aspirasi pengguna jasa terminal kargo.

Agar memiliki kekuatan hukum, penetapan CSC harus mengacu kepada kebijakan mekanisme penetapan tarif, pada saat ini Kementerian Perhubungan sedang merevisi KM No. 29 Tahun 1997 tentang Struktur Golongan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada bandara umum dan KM No. 28 Tahun 1999 tentang Mekanisme Penetapan Tarif dan Formulasi Perhitungan Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada bandara yang diselenggarakan oleh badan usaha kebandarudaraan. Dimasa mendatang, penetapan CSC disesuaikan dengan pelayanan atau *level of service* yang tersedia. Diharapkan pelayanan kargo ditunjang dengan fasilitas yang standar terutama pada bandara-bandara yang diselenggarakan oleh PT (persero) Angkasa Pura 1.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penetapan CSC di Bandara Ngurah Rai telah berjalan dengan baik sesuai situasi dan kondisi setempat. Pengguna jasa mengharapkan agar pendapatan dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan angkutan kargo.
2. Untuk mengetahui kemauan membayar (WTP) para pengguna jasa kargo, terdapat 4 (empat) pengelompokan tarif. Dari hasil pengolahan data pengguna jasa cenderung memilih tarif yang terendah. Namun responden tidak berkeberatan dengan tarif yang

berlaku saat ini, karena beranggapan tarif masih terjangkau dan wajar sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa bersedia membayar pembebanan.

3. Tidak ada responden yang berpendapat bahwa pelayanan kargo saat ini buruk, rata-rata menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kepentingan pengguna jasa.
4. Administrator bandara menganggap bahwa CSC layak untuk ditetapkan, namun harus mengacu pada mekanisme penetapan tarif yang memiliki kekuatan hukum jelas.
5. Dasar pungutan CSC mengacu pada aspek pelayanan dan bisnis yang bertujuan terutama untuk meningkatkan mutu pelayanan, pengembalian biaya yang dikeluarkan melalui pengembangan usaha. Demikian pula tidak ditemukan permasalahan baik pihak operator warehouse maupun pihak pengguna jasa atas diberlakukannya CSC karena sebelumnya telah disetujui oleh lembaga yang mewadahi pengguna jasa.

B. Saran

Dari analisis dan kesimpulan diatas maka dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut :

1. Penetapan CSC harus mengacu pada kebijakan dan mekanisme penetapan tarif sehingga memiliki kekuatan hukum yang jelas. Pada saat ini Ditjen Perhubungan Udara bersama Sekretariat Jenderal Departemen Perhubungan sedang merevisi KM 29 Tahun 1997 tentang struktur golongan tarif pelayanan jasa kebandarudaraan pada bandara umum dan KM 28 Tahun 1999 tentang mekanisme penetapan tarif dan formulasi perhitungan tarif pelayanan jasa kebandarudaraan pada bandara-bandara yang diselenggarakan oleh badan usaha kebandarudaraan yang antara lain mengatur tentang pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (PJKP2U).
2. Dalam penerapan CSC untuk masa datang dapat dilakukan penyesuaian tarif sesuai pelayanan atau *level of service* yang tersedia untuk menjamin keselamatan penerbangan dan kelancaran arus barang maka diperlukan fasilitas yang standar sehingga *cargo service charge* dapat diterapkan secara seragam, terutama pada bandara-bandara yang dikelola PT. Angkasa Pura I dan II.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura II, 2008, Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura II No. Kep. 12-01-04/01/08 tanggal 25 Januari 2008 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Unit Bisnis Pelayanan Kargo
- De Wit, N. Cohn, 1999, *Benchmark Airport Charges*, Journal of Air Transportation World Wide Vol.4, The Netherlands Directorate General of Civil Aviation (DGCA) & Hague Consulting Group (HCG).
- Hengjin D., Kouyate B., and Sauerborn R., 2001, *willingness to pay for Community Based Insurance in Burkina Faso*, Discussion Paper : Control of Tropical Infection Disease, university of Heidelberg.

Parasuraman, Valerie A. Zeithmal & Leonard L. Berry, 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", Journal of Marketing.

Singgih Santoso, 2002, Buku Latihan SPSS Multivariat, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta..

Sugiarto, 2001, Teknik Sampling, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

*) Lahir di Jakarta tanggal 7 Juli 1952. S1 Administrasi Negara. Peneliti Madya di Bidang Transportasi Udara Pusat Litbang Perhubungan Udara.

**) Lahir di Boyolali Tanggal 05 Juli 1979. *dynamipa@yahoo.com*. S1 di Fakultas MIPA Jurusan Matematika (1999-2004) Universitas Gadjah Mada dan S2 di Magister Sistem dan Teknik Transportasi (2006-2007) Universitas Gadjah Mada

***) Lahir di Pekalongan 10 Juli 1969, Magister Transportasi di ITB (lulus tahun 2002), Peneliti Muda.

