

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

¹Gusti Amir Musa, ² Kifni Yudianto

^{1,2} Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, (2) Atribut kualitas pelayanan apa saja yang dapat dikembangkan oleh maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) terhadap 100 responden atau penumpang maskapai Wings Air. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, (2) pihak maskapai perlu mengembangkan atribut respon (Responsiveness) agar meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan penumpang dan Maskapai Wings Air

Abstract

This study aims to determine: (1) the level of passenger satisfaction with the service quality of Wings Air at Rahadi Oesman Airport Ketapang, (2) what service quality attributes can be developed by Wings Air at Rahadi Oesman Airport Ketapang. This study uses quantitative methods with data analysis techniques servqual (Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis) on 100 respondents or passengers of Wings Air airline. The results of this study indicate that, (1) the quality of service is very influential on the satisfaction of Wings Air airline passengers at Rahadi Oesman Airport Ketapang, (2) the airline needs to develop Responsiveness attributes in order to improve service quality.

Keywords : Service Quality, Passenger Satisfaction and Wings Air

Pendahuluan

Untuk dapat berpindah tempat dari pulau yang satu ke pulau lain, dari kota yang satu ke kota yang lain, begitupun dari provinsi yang satu menuju provinsi yang lainnya masyarakat sangat membutuhkan transportasi sehingga mampu menunjang berbagai aspek dalam kehidupan.

Perusahaan penerbangan saat ini sangat berkembang sehingga dituntut untuk siap dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan pesaingnya baik itu dari dalam negeri maupun luar negeri. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada perusahaan penerbangan yang bergerak dibidang jasa adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan konsumen.

Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor penting karena akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan penyampaian yang tepat, guna untuk memberikan kepuasan konsumen. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam menyusun kebijakan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.

¹Email Address : gustiamirmusa@gmail.com

Received 15 Oktober 2022, Available Online 30 Desember 2022

PT. *Wings Abadi Airlines*, dioperasikan sebagai *Wings Air*, adalah sebuah maskapai penerbangan domestik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Maskapai penerbangan ini diresmikan *Air Operator Certificate* (AOC) pada tanggal 21 April 2003 dan memulai operasinya pada tanggal 13 Juni 2003. Sahamnya 100% dimiliki oleh *Lion Group*.

Indonesia saat ini sedang menghadapi pandemi Covid – 19 yang berdampak terhadap berbagai sektor di Indonesia. Untuk tetap beroperasi saat masa pandemi Covid – 19, *Lion Group* sangat memperhatikan pelayanan mereka kepada calon penumpang, salah satunya mengeluarkan kebijakan pengurangan biaya *test PCR*, Antigen dan juga bebas bagasi untuk calon penumpang mereka.

Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang salah satu bandar udara yang terletak di Kabupaten Ketapang, Kalimantan Barat. Bandar udara yang berjarak kurang lebih 5 km dari pusat kota Ketapang kini merupakan satu-satunya bandar udara di Kabupaten Ketapang yang membantu menghubungkan untuk menuju wilayah-wilayah di luar Kabupaten Ketapang, bandar udara kelas dua (domestik) ini mempunyai jam operasional 9 jam (07.00 –16.00) WIB. Bandar udara ini memiliki ukuran landasan pacu 1.400 m x 30 m. Luas terminal bandar udara Rahadi Oesman 571,38 m².

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan menggunakan kombinasi antara metode *Servqual* (*Service Quality*) dan *IPA* (*Importance Performance Analysis*) yang memiliki tujuan mengukur dan meningkatkan tingkat kepuasan penumpang berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai *Wings Air* Di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang ”.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Penumpang atau Pelanggan

Dalam Noer (2016) kepuasan merupakan persepsi pada suatu produk atau jasa yang telah memenuhi harapan pelanggan. Sehingga apabila persepsi dari pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan, maka pelanggan tersebut tidak merasa puas terhadap produk maupun jasa yang diberikan. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan bernilai sama atau lebih dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas terhadap produk maupun jasa tersebut.

Persepsi

Menurut Kotler (2016), kualitas layanan dimulai dari harapan atau kebutuhan pelanggan, serta berakhir pada persepsi pelanggan. Sehingga kualitas suatu jasa, sangat bergantung kepada pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa tersebut.

Harapan

Menurut Kotler (2016), harapan pelanggan sebagai kepercayaan sebelum mencoba suatu produk yang kemudian hal itu dijadikan sebagai standart untuk mengevaluasi produk atau pengalaman-pengalaman yang akan datang.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang tepat, guna untuk memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berasal dari perbandingan tentang apa yang mereka rasa, yaitu jasa yang ditawarkan perusahaan (dari ekspektasi mereka) dengan persepsi mereka tentang kinerja perusahaan yang menyediakan layanan.

Didalam sebuah perusahaan kualitas pelayanan merupakan peran yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan, hal tersebut harus diperhatikan dengan teliti dalam proses pengrijaannya.

Kualitas pelayanan ada lima, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk – produk fisik).

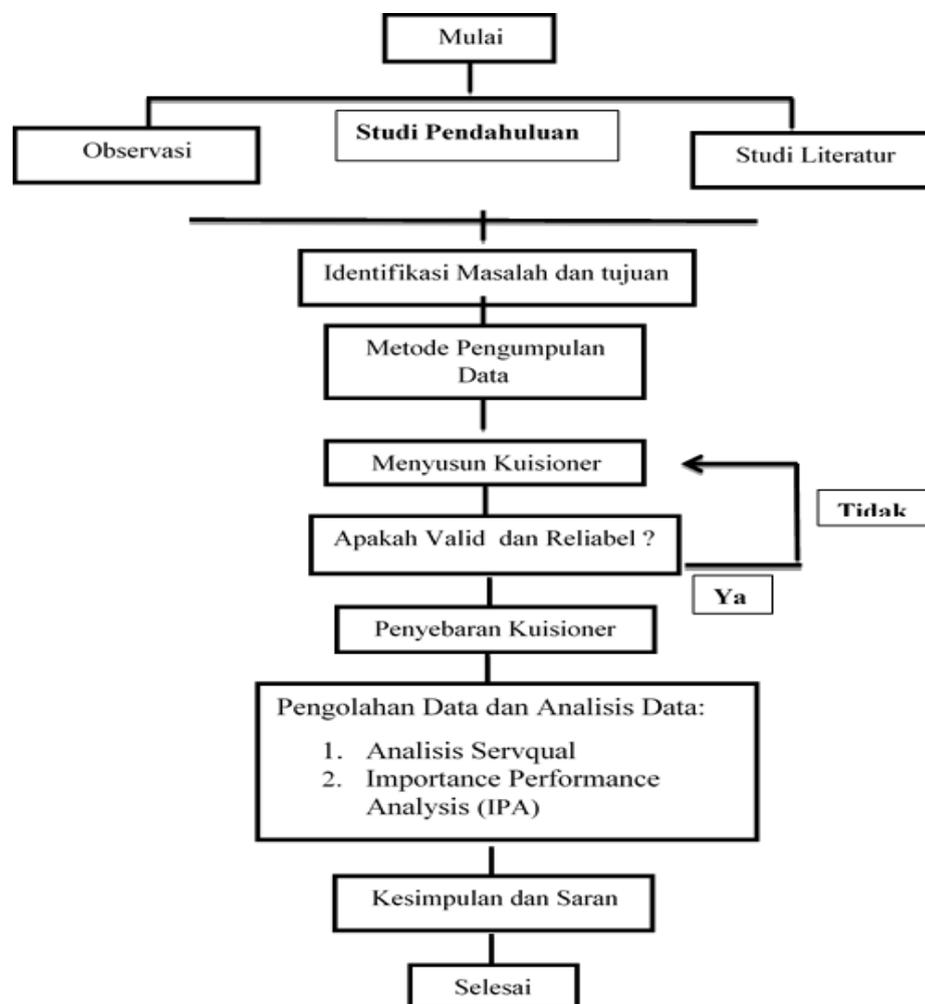
Teori *Service Quality* (Servqual)

Metode pengukuran ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dari setiap dimensi, sehingga diperoleh nilai Gap yang merupakan nilai selisih antara persepsi pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima, sehingga dapat diketahui atribut mana yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Teori *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) merupakan suatu metode statistik bercorak deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Jhon A. Martilla dan Jhon C. James pada tahun 1977 yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa.

Alur Penelitian



Gambar 1. Alur Penelitian

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Subyek yang diteliti adalah penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Peneliti menetapkan subyek tersebut karena peneliti ingin meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada responden sebagai instrumen penelitiannya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah *Wings Air*. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi pada jumlah penumpang maskapai *Wings Air*. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *purposive sampling*.

Keterangan : n adalah jumlah sampel minimal

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N adalah populasi

E adalah error margin (10%)

$$n = \frac{3,835,000}{38,351}$$

$$n = \frac{3,835,000}{1 + 38,350}$$

n = 99,99 dibulatkan menjadi 100 sampel

Berdasarkan perhitungan rumus di atas maka hasil yang didapatkan adalah 100 orang. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang artinya pada penyebaran kuesioner sebanyak 40 sampai 100 kuesioner kepada 100 penumpang *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono 2016). Dengan menggunakan kuisisioner peneliti lebih cepat dalam mendapatkan respon langsung dari populasi dan mendapatkan responden yang banyak dalam waktu singkat. Setelah semua data terkumpul, data akan diolah melalui metode Servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Tabel 1. Skala Likert

Bentuk skala likert	Skor	Keterangan
STS	1	Sangat Tidak Setuju
TS	2	Tidak Setuju

CS	3	Cukup Setuju
S	4	Setuju
SS	5	Sangat Setuju

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *IBM SPSS 20 Statistic for windows* dan uji instrumen yang diantara ada uji validitas dan uji reliabilitas serta diolah menggunakan teknik analisis servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data

Dari 100 responden penumpang maskapai *Wings Air* dalam penelitian ini, dilihat berdasarkan jenis kelamin, didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 67 orang dengan presentase (67%). Berdasarkan pekerjaan didominasi oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 90 orang dengan presentase (90%). Sedangkan dilihat berdasarkan usia didominasi oleh responden berusia 17-24 tahun dengan presentase sebanyak (98%).

Analisis Data

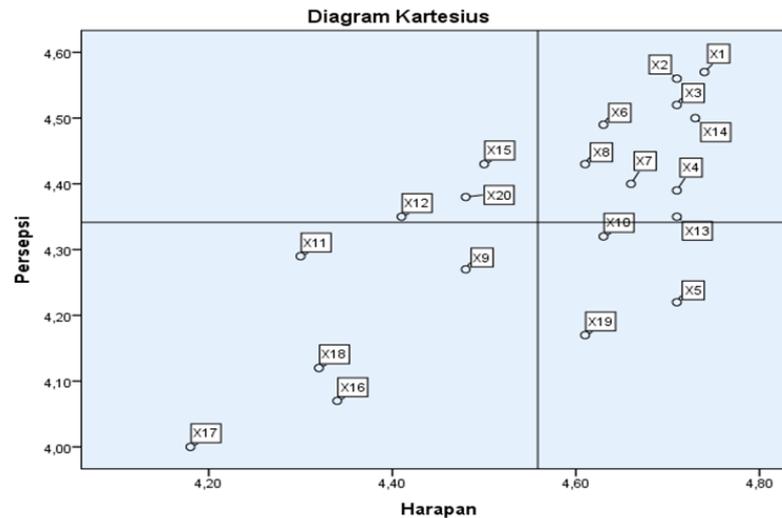
Servqual (*Service Quality*)

Tabel 2. Hasil pengolahan Servqual

CUSTOMERS SATISFACTION PERFORMANCE					
DIMENSI	VA R	HARAPAN	PERSEPSI	GAP	Rank
TANGIBLE	1	4,74	4,57	0,17	14
	2	4,71	4,56	0,15	15
	3	4,71	4,52	0,19	11
	4	4,71	4,39	0,32	4
RELIABILITY	5	4,71	4,22	0,49	1
	6	4,63	4,49	0,14	16
	7	4,66	4,40	0,26	7
	8	4,61	4,43	0,18	12
RESPONSIVENES S	9	4,48	4,27	0,21	9
	10	4,63	4,32	0,31	5
	11	4,30	4,29	0,01	20
	12	4,41	4,35	0,06	19
ASSURANCE	13	4,71	4,35	0,36	3
	14	4,73	4,50	0,23	8
	15	4,50	4,43	0,07	18
	16	4,34	4,07	0,27	6
EMPATHY	17	4,18	4,00	0,18	13
	18	4,32	4,12	0,2	10
	19	4,61	4,17	0,44	2
	20	4,48	4,38	0,1	17

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat dari servqual bahwa reliabilitas memiliki nilai gap tertinggi yaitu 0,49. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sudah sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai *Wings Air* membantu penumpang yang mengalami masalah. Sedangkan nilai gap yang memiliki nilai terendah berada pada atribut respon (*Responsiveness*) yaitu 0,01. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan awak maskapai *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang memenuhi harapan dan persepsi penumpang khususnya dalam memberikan respon secara individu ke setiap penumpang walaupun nilai gap rendah.

IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 2. Hasil Pengolahan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa atribut kualitas pelayanan maskapai *Wings Air* telah dikelompokkan menurut tingkat minat penumpang yang terbagi menjadi empat bagian yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D.

Kuadran A (Prioritas Utama) Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun pelayanannya kurang memuaskan. Atribut ini adalah prioritas utama untuk perbaikan segera oleh perusahaan. Perusahaan mengutamakan peningkatan atribut yang berada pada kuadran ini karena kualitas kinerja pelayanan yang kurang memuaskan.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi) Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Pelanggan sangat puas, perusahaan harus menjaga atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

Kuadran C (prioritas rendah) Atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.

Kuadran D (Berlebihan) Atribut pada kuadran ini tidak dianggap terlalu penting oleh pelanggan, tetapi pelayanannya memuaskan. Pelanggan merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan serta atribut yang perlu dikembangkan oleh maskapai *Wings Air* yang diolah menggunakan *IBM SPSS 20 Statistic for windows* dan uji instrumen yang diantara ada uji validitas dan uji reliabilitas dengan teknik analisis servqual (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Tingkat kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan maskapai *Wings Air*

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan teknik analisis servqual (*Service Quality*), didapatkan hasil pada indikator kehandalan (*reliability*) bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai *Wings Air* di bandara Rahadi Oesman Ketapang dan hasil teknik analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dilihat dari diagram kartesius yang paling dominan ada di kuadran B (pertahankan prestasi). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh maskapai *Wings Air* dalam setiap pelayanan yang diberikan oleh maskapai *Wings Air* sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh para penumpang.

Atribut yang perlu dikembangkan oleh maskapai *Wings Air*

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan peneliti, terdapat atribut yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan oleh pihak maskapai *Wings Air* yaitu atribut respon (*Responsiveness*) karena memiliki nilai gap paling rendah meskipun sesuai dengan harapan penumpang. Maskapai *Wings Air* harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar penumpang merasa nyaman dengan pelayanannya.

Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Dilihat dari hasil olah data bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang terdapat pada indikator kehandalan (*Reliability*) dengan nilai gap paling tinggi yaitu 0,49.

Dilihat dari atribut yang perlu dikembangkan maka atribut respon yang menjadi fokus utama maskapai *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang meskipun sudah sesuai dengan harapan penumpang.

Saran

Saran untuk perusahaan, Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai *Wings Air* di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Maka diperlukan perhatian khusus dari pihak maskapai untuk meningkat pelayanan yang diberikan

Saran untuk peneliti selanjutnya, Pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, sehingga data yang diperoleh hanya berfokus pada variabel yang tercantum dalam kuesioner. Oleh karena itu dalam rangka pengembangan penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode yang berbeda serta menambah variabel yang lain diluar variabel penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Kotler. (2016). *Marketing Management*. Ed. 15, England: Pearson Education Limited.
- Noer, Lissa Rosdiana. (2016). Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies*. 2. 37-38.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Ed. 2, Bandung: Alfabeta