

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LAYANAN TAKSI JEMPUT DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

¹Dwiko Satria Bimantara, ²Desiana Rachmawati

¹⁾²⁾ *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia. Salah satu moda transportasi pendukung yang ada di bandara adalah taksi jemput penumpang, dimana di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani taksi jemput memiliki peranan penting karena taksi online tidak diberi izin untuk mengangkut penumpang sesuai penumpang tiba di bandara oleh karena itu taksi jemput di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani memiliki peran penting dalam hal melayani penumpang ketika berpergian selepas landing dari bandara. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan taksi jemput terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dan mengetahui atribut apa saja yang harus diperbaiki dari pelayanan taksi jemput sebagai akses fasilitas Bandar Udara Internasional Ahmad Yani. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode yang digunakan adalah metode kuesioner/angket. Jumlah responden 100 orang, metode analisis yang digunakan adalah Customer System Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) objek penelitian ini adalah taksi jemput Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hasil penelitian dengan menggunakan CSI menunjukkan 79,40% dari 100 responden dan menyatakan puas terhadap pelayanan taksi jemput yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hasil analisis menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa terdapat 1 atribut yang harus diperbaiki karena termasuk ke dalam kuadran I, terdapat 9 atribut yang termasuk kuadran II dan terdapat 8 atribut yang masuk ke dalam kuadran III perlu dipertahankan kinerjanya dan 3 atribut yang masuk ke dalam kuadran IV yang perlu dievaluasi.

Kata Kunci : *Customer Indeks Analysis (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Penumpang, Taksi Jemput*

Abstract

Air transportation is one of the modes of transportation that is the choice of the Indonesian people. One of the supporting modes of transportation available at the airport is a passenger pick-up taxi, where at Ahmad Yani International Airport the pick-up taxi has an important role because online taxis are not given permission to transport passengers after passengers arrive at the airport, therefore pick-up taxis at Ahmad International Airport Yani has an important role in serving passengers when traveling after landing from the airport. This study aims to determine the effect of the pick-up taxi service on passenger satisfaction at Ahmad Yani Airport, Semarang and to find out what attributes must be improved from the pick-up taxi service as access to facilities at Ahmad Yani International Airport. This study uses descriptive quantitative research methods. The method used is a questionnaire/questionnaire method. The number of respondents is 100 people, the analytical method used is the Customer System Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The object of this research is the shuttle taxi from Ahmad Yani International Airport, Semarang. The results of the study using CSI showed 79.40% of 100 respondents and expressed satisfaction with the pick-up taxi service provided by Ahmad Yani International Airport, Semarang. The results of the analysis using the IPA method show that there is 1 attribute that must be improved because it is included in quadrant I, there are 9 attributes that belong to quadrant II and there are 8 attributes that fall into quadrant III that need to be maintained and 3 attributes that fall into quadrant IV which need to be evaluated.

Keywords: *Customer Index Analysis (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Passenger Satisfaction, Taxi Pick Up*

Pendahuluan

Penyedia jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan penumpang dipengaruhi oleh permintaan jasa transportasi secara menyeluruh. setiap moda memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, yang berpengaruh pada proses negosiasi oleh penyedia jasa transportasi. Bandar udara sebagai tempat

¹ Email Address: bimagendon1515@gmail.com

Received 06 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

perpindahan moda transportasi karena penumpang berpindah dari moda transportasi darat ke moda transportasi udara dan sebaliknya.

Moda transportasi pendukung yang ada di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani adalah moda kendaraan pribadi, taksi dan bus. Keberadaan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani di kota Semarang, ibu kota Provinsi Jawa Tengah, menjadikan Bandar Udara ini cukup strategis karena didukung oleh intensitas kegiatan sosial ekonomi yang tinggi. Ada beberapa jarak tempuh dan waktu tempuh berdasarkan moda transportasi masing-masing yang digunakan menuju bandara. Berdasarkan data persentase penggunaan kendaraan pribadi sebesar 63%, BRT Trans Semarang sebesar 6%, taksi sebesar 26%, dan kereta api sebesar 5%. (Nafilah 2018)

Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan taksi karena taksi mudah sekali dijangkau penumpang. Oleh karena itu taksi memerlukan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kinerja taksi terhadap pengguna jasa yang ada di Bandar Udara. Salah satu unit yang berperan penting dalam usaha menciptakan kelancaran dan kenyamanan konsumen di bandara adalah pelayanan transportasi di bandar udara seperti Taksi Jemput.

Alasan peneliti tertarik mengambil judul ini karena peneliti ingin menggali lebih dalam dan ingin mengetahui lebih dekat informasi tentang hal-hal apa aja yang membuat pelanggan jasa taksi di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang merasa kurang puas atau merasa kurang nyaman terhadap kinerja layanan taksi di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, supaya memberikan mutu pelayanan yang lebih baik kedepannya dan ingin memberikan pengetahuan kepada penulis dan pembaca mengenai kinerja layanan taksi terhadap pelanggan jasa yang ada di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik meneliti secara kuantitatif "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Taksi Jemput Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang"

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Menurut UU NO.1 Tahun 2009 Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Afandi (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Taksi

Taksi adalah sebuah transportasi non-pribadi yang umumnya adalah sedan serta dapat merujuk kepada angkutan umum lainnya selain mobil yang mengangkut penumpang dalam kapasitas kecil, misalnya "taksi air".

Layanan

Menurut Poewadarmita dalam Hardiyansyah (2011) dalam (Nurhadi, 2016) menjelaskan bahwa secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai Perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Zeithhalm-Parasuman-Berry (2011) untuk memenuhi kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

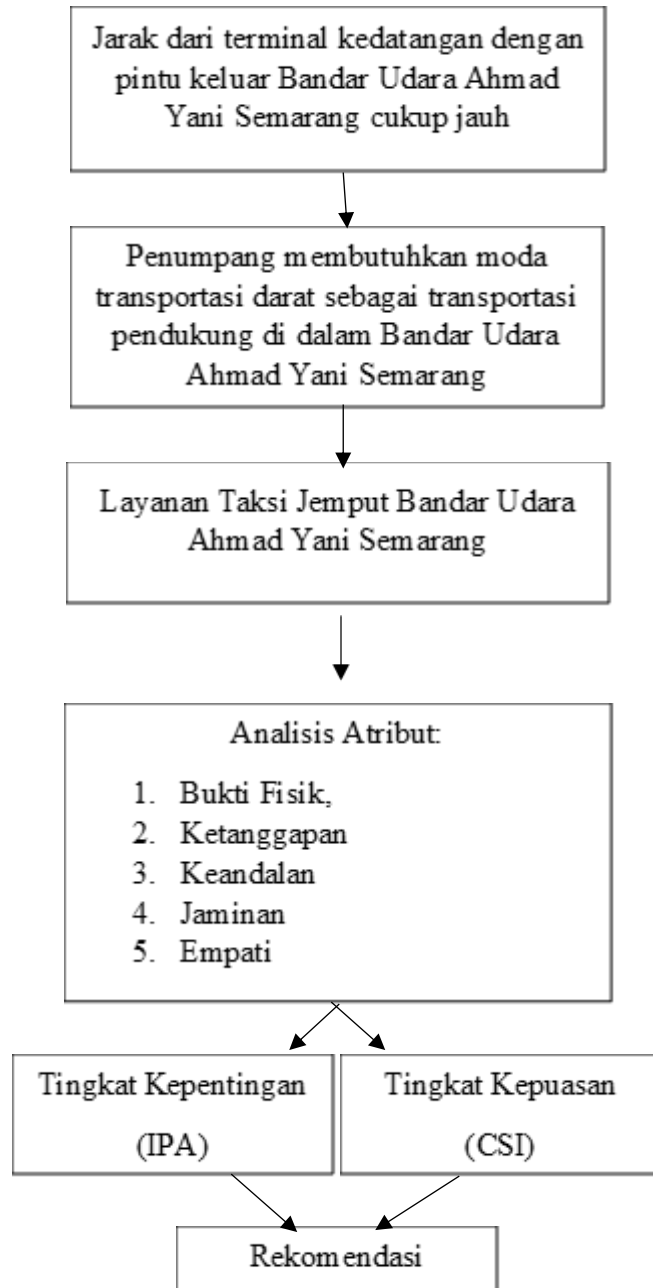
1. *Tangibles* merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.
2. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu
3. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
4. *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employe untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
5. *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2014), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan Pelanggan Jasa adalah sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pelanggan (Lovelock, 2011).

Kerangka Berfikir

Dari gambar kerangka berfikir di bawah bisa ditarik kesimpulan bahwa di bandara Ahmad Yani Semarang jarak terminal kedatangan dengan pintu keluar jauh jadi sangat tidak memungkinkan untuk jalan kaki. Maka perlu adanya moda transportasi pendukung untuk mengantakan penumpang, salah satu moda transportasi darat yang sangat efektif adalah taksi jemput karena menggunakan BRT Semarang belum efisien. Di Banadara Ahmad Yani Semarang, taksi jemput merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi pilihan penumpang karena sewaktu-waktu bisa dipesan untuk mengantarkan penumpang sampai tujuan. Penumpang memiliki harapan harapan pelayanan yang diberikan oleh taksi jemput bandara tersebut. Penilaian tingkat kepuasan ini akan dinilai dengan IPA yang mencari tahu tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja (persepsi) oenumpang terhadap layanan taksi jemput bandara. Setelah diketahui tingkat kepentingan dan atribut-atribut yang perlu yang perlu diperbaiki, kemudian dapat diketahui tingkat kepuasan dengan analisis CSI. Hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dijadikan rekomendasi perbaikan layanan taksi jemput di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian tentang analisis layanan taksi jemput terhadap di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survey, Adapun pengumpulan datanya dengan menggunakan angket. Penulis menggunakan metode kuantitatif karena dari segi prespektifnya penelitian kuantitatif lebih menggunakan pendekatan etik yang artinya bahwa penulis mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dahulu konsep sebagai variable-variabel yang berhubungan dan berasal dari teori yang sudah ada. Variable-variabel yang sudah ada dicari dan ditetapkan indikatornya. Dari indicator yang dicari dan ditetapkan yang kemudian dibuat kuisioner, pilihan jawaban dan skor-skornya.

Populasi dan Sempel

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 kesimpulan (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling, yaitu pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui dengan didapati jumlah sampel 100 orang/responden.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang pada bulan November 2021.

Jenis Data dan Sumber Data

Berdasarkan jenis data yang diteliti, penelitian ini menggunakan jenis data primer, data primer menurut Sugiyono (2017) data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini data primer didapat dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada setiap responden.

Analisis Data

Analisis data proses penyederhanaan kedalam bentuk yang lebih mudah dimengerti dan dibaca oleh peneliti ataupun orang lain yang data tersebut telah dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya dilapangan pada penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS dan Excel sebagai alat untuk meregresikan model yang telah dirumuskan adapun untuk uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan untuk uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah *Customers System Indeks* dan *Importance Performance Analysis*.

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji validitas variabel dengan menggunakan SPSS terhadap 30 orang responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pertanyaan tersebut memiliki r hitung $>$ r tabel (0,361) sehingga semua item instrumen tersebut valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. sedangkan perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai-nilai cronbach's alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan lebih besar dari 0,60 maka demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel.

Profil Responden

Tabel 1. Profil Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Usia		
17 – 22	72	72%
23 – 27	19	19%
28 – 35	4	4%
36 – 40	2	2%
>40	3	3%

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Jenis Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	4	4%
Pelajar/mahasiswa	71	71%
Wiraswasta	8	8%
Tenaga profesional	7	7%
Lainnya	7	7%

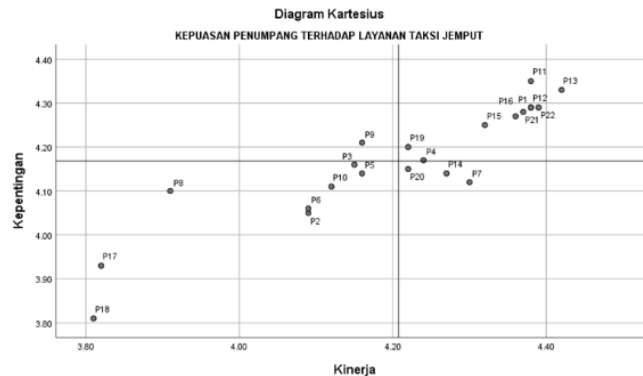
Dari tabel diatas menyatakan bahwa data responden laki – laki 43% dan perempuan 57%, yang berarti responden dominan dengan jenis kelamin perempuan. Dari tabel diatas menyatakan bahwa jumlah responden berusia 17 – 22 tahun berjumlah 72%, usia 23 – 27 tahun berjumlah 19%, usia 28 – 35 berjumlah 4%, usia 36 – 40 berjumlah 2% dan usia >40 berjumlah 3%, yang berarti responden dominan dengan usia 17 – 22 tahun. Dari tabel diatas menyatakan pekerjaan responden sebagai pelajar/mahasiswa 71%, PNS/TNI/POLRI 4%, Wiraswasta 8%, Tenaga Profesional 10% dan lainnya 7%, yang berarti pelajar dan mahasiswa dominan dalam mengisi kuesioner peneliti dengan alasan terburu – buru dan tidak mau ribet jika ingin pergi ketempat yang dituju.

Uji Statistik

Tabel 2. Hasil Perhitungan CSI

PERTANYAAN	WF	WS
1	4,71	20,3
2	4,42	17,9
3	4,48	18,7
4	4,58	19,1
5	4,49	18,6
6	4,42	17,9
7	4,65	19,1
8	4,22	17,3
9	4,49	18,9
10	4,45	18,3
11	4,73	20,6
12	4,73	20,3
13	4,78	20,7
14	4,61	19,1
15	4,67	19,8
16	4,71	20,1
17	4,13	16,2
18	4,12	15,7
19	4,56	19,1
20	4,56	18,9
21	4,72	20,2
22	4,74	20,3
	WT	397,0
CSI	79,40	PUAS

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa CSI sebesar 79,40% artinya pengguna jasa taksi jemput bandara puas terhadap pelayanan taksi jemput bandara. Akan tetapi nilai kepuasan ini tidak terlalu tinggi yang dapat dilihat dari nilai masing – masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2 Diagram Kartesius Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Taksi Jemput

Kuadran I (prioritas utama)

Kuadran I diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) merupakan atribut-atribut yang dinilai penting menurut konsumen tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. Atribut yang berada dalam kuadran I perlu menjadi perhatian bagi perusahaan agar menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pada kuadran I ini terdapat 1 atribut yaitu P9

Kuadran II (pertahankan)

Kuadran II diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA), atribut- atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang dinilai tinggi sudah memenuhi harapan penumpang. Kinerja dari atribut – atribut yang berada dalam kuadran II dapat terus dipertahankan karena sudah memenuhi harapan penumpang. Pada kuadran II terdapat 9 atribut yaitu P19, P4, P15, P16, P1, P21, P22, P11, P13

Kuadran III (prioritas rendah)

Kuadran III diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) adalah tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu produk yang dinilai rendah. Atribut – atribut yang berada pada kuadran III tidak perlu diprioritaskan atau terlalu diberikan perhatian. Pada kuadran ini terdapat 8 atribut yaitu P3, P5, P10, P6, P2, P8, P17, P18.

Kuadran IV (berlebihan)

Kuadran IV diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA) yaitu atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang dinilai tidak terlalu penting oleh konsumen tetapi memiliki kinerja yang dianggap baik oleh konsumen. Manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terikat dengan atribut-atribut dalam kuadran IV ke dalam atribut-atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, seperti atribut dalam kuadran I. Pada kuadran ini terdapat 4 atribut yaitu P20, P14, P7.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu tingkat kepuasan penumpang taksi jemput Bandar Udara Ahmad Yani Semarang menggunakan metode *Customer Indeks Analysis* (CSI) kepuasan penumpang dapat dilihat dengan nilai 79,40% yang artinya bahwa penumpang taksi jemput bandara Ahmad Yani Semarang puas dengan kinerja perusahaan tersebut. Dari hasil *importance performance analysis* kuadran I untuk dapat lebih di tingkatkan karena item yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat harapan yang tinggi bagi penumpang, namun pelayanan yang diberikan masih rendah, untuk kuadran II untuk tetap dipertahankan karena sudah sesuai antara kepentingan dan kinerja yang tinggi, untuk kuadran III dan IV dapat dikaji atau diperbaiki oleh pihak terkait

Daftar Pustaka

- Anonim. 2016. *11 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli*. (Online). (<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>, diakses pada 5 Mei 2021).
- Anonim. 2015. *Definisi Dan Pengertian Menurut Ahli. Definisi Pengertian Pelayanan*, (Online). (<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>, diakses pada 5 Mei 2021).
- Anonim. 2012. *Efisiensi Kerja* (Online) . <http://definisimu.blogspot.com/2012/08/definisi-kinerja.html>, diakses pada 7 Mei 2021).
- Jualiani, Niky. 2016. “*Analisi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan GOJEK*”. Skripsi. Polteknik Negeri Bandung.
- Mardiana, 2012. *Strategi Penanganan Pelayanan Taksi Di Bandar Udara Soekarno - Hatta*, Tesis, Universitas Indonesia.
- Min. M. 2017. *10 Pengertian Menurut Para Ahli, Faktor Serta Fungsi Dan Pelayanan Terlengkap. Pengertian Menurut Ahli*, (Online), <https://www.pelajaran.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>, diakses pada 5 Mei 2021
- Sianturi. M. 2015. *Apa Itu Kinerja. Kompasiana*, (Online). (<https://www.kompasiana.com/maruasas/552ff08f6ea83413698b46f0/apa-itu-kinerja>, diakses pada 8 Mei 2021).
- Iryanto. Andy Yuli. 2017. *Analisis Pengguna Moda Akses Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Tugas Akhir*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Dikertorat Jendral Perhubungan. Pengertian Bandar Udara <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php>
- Fadel. 2020. *Analisis Kualitatif Kinerja Layanan Taksi Jemput Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Di Bandar Udara Internasional Lombok*
- Silabus.web.co. pengertian dan dimensi kinerja karyawan <https://www.silabus.web.id/kinerja-karyawan/>
- Sanyoto, Puji. 2011. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Centro Futsal*. Skripsi.
- Krisna. 2021. *Pengertian Metode Kuantitatif Menurut Para Ahli* diakses dari [https://meenta.net/metode-kuantitatif/#:~:text=Arikunto%20\(2006%3A%2012\)%20mengemukakan,yang%20diperoleh%2C%20serta%20pemaparan%20hasilnya](https://meenta.net/metode-kuantitatif/#:~:text=Arikunto%20(2006%3A%2012)%20mengemukakan,yang%20diperoleh%2C%20serta%20pemaparan%20hasilnya) pada tanggal 10 Mei 2022.