

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TERMINAL KEBERANGKATAN DI BANDAR UDARA AHMAD YANI SEMARANG

¹Tomi Waluyo

D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta

Abstrak

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia. Calon penumpang akan singgah di ruang tunggu keberangkatan setidaknya lebih dari 30 menit. Beberapa penumpang transit justru singgah di ruang tunggu keberangkatan hingga berjam-jam lamanya maka dari itu fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak bandar udara diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal keberangkatan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dan mengetahui atribut yang perlu diperbaiki dari pelayanan ruang tunggu terminal keberangkatan sebagai masukan bagi Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner/angket. Jumlah responden 117 responden, metode analisis yang digunakan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dan Importance Performance Analysis (IPA). Objek penelitian ini adalah ruang tunggu terminal keberangkatan Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Hasil penelitian dengan menggunakan (IKP) menunjukkan 52% dari 117 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat 6 atribut yang perlu diperbaiki karena termasuk ke dalam kuadran I, terdapat 7 atribut yang termasuk kuadran II dan terdapat 5 atribut termasuk ke dalam kuadran III perlu dipertahankan kinerjanya dan terdapat 2 atribut termasuk ke dalam kuadran IV yang perlu dievaluasi.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Pengguna (IKP), Importance Performance (IPA), Kepuasan Penumpang, Terminal Keberangkatan

Abstract

Air transportation is one of the modes of transportation that is the choice of the Indonesian people. Prospective passengers will stop at the departure waiting room for at least 30 minutes. Some transit passengers actually stop at the departure waiting room for hours, therefore adequate and sufficient facilities provided by the airport are expected to provide satisfaction for consumers to get what they need. This study aims to determine the level of passenger satisfaction with terminal services. departure at Ahmad Yani Airport Semarang and find out the attributes that need to be improved from the departure terminal waiting room service as input for General Ahmad Yani Airport Semarang. This study uses a quantitative approach with a questionnaire/questionnaire method. The number of respondents is 117 respondents, the analytical method used is the User Satisfaction Index (IKP) and Importance Performance Analysis (IPA). The object of this research is the waiting room for the departure terminal of General Ahmad Yani Airport, Semarang. The results of the study using (IKP) showed that 52% of the 117 respondents stated that they were satisfied with the services provided by the General Ahmad Yani Airport, Semarang. The results of the IPA analysis show that there are 6 attributes that need to be improved because they are included in quadrant I, there are 7 attributes that belong to quadrant II and there are 5 attributes included in quadrant III that need to be maintained and there are 2 attributes included in quadrant IV that need to be evaluated.

Keywords: User Satisfaction Index (IKP), Importance Performance (IPA), Passenger Satisfaction, Departure Terminal

Pendahuluan

Pertumbuhan transportasi udara nasional menunjukkan kecenderungan peningkatan sejalan dengan membaiknya ekonomi nasional. Transportasi udara merupakan suatu moda transportasi yang memiliki keunggulan dalam hal cepat yang sulit disaingi oleh moda transportasi lainnya. Transportasi udara merupakan salah satu kunci penting bagi kemajuan perekonomian Indonesia dalam menunjang

¹Email Address : waluyotomi@gmail.com

Received 01 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

sistem pergerakan dan perpindahan barang dan jasa di tingkat lokal, regional dan internasional.

Transportasi udara merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia. Calon penumpang moda transportasi udara memerlukan waktu tunggu yang tidak sebentar di bandar udara untuk mengantisipasi ketertinggalan penerbangan. Hal ini menjadi salah satu alasan tersedianya terminal keberangkatan yang layak dan memadai bagi para calon penumpang sebagai tempat untuk menunggu jeda waktu antara check in sampai boarding.

Fasilitas yang memadai dan mencukupi yang diberikan pihak bandar udara diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan bandara seperti makanan, oleh-oleh, counter pulsa dan juga diharapkan bisa mengurangi rasa jenuh ketika menunggu jam keberangkatan.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang wajib diperhatikan bagi penyelenggara penyedia jasa. Maka dari itu setiap lini kebutuhan konsumen wajib diperhatikan mengingat dalam hal ini dapat memberikan penilaian positif maupun negatif terhadap lembaga penyedia jasa terkait.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan ruang tunggu terminal keberangkatan di Bandar Udara Jendra Ahmad Yani Semarang? Apa saja atribut yang perlu diperbaiki dari pelayanan ruang tunggu terminal keberangkatan di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang?

Penelitian ini bertujuan Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan terminal keberangkatan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Mengetahui atribut yang perlu diperbaiki dari pelayanan ruang tunggu terminal keberangkatan sebagai masukan bagi Bandar Udara Jendral

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang nantinya dapat bermanfaat bagi diantaranya : Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pihak pihak yang berkepentingan dalam dunia penerbangan tentang pelayanan di terminal keberangkatan dalam upaya peningkatan pelayanan agar dapat menjadi perhatian dan pengambilan keputusan dalam penggunaannya dan penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai tambahan pustaka dan sumber pengetahuan atau wawasan baru yang nantinya dapat berguna bagi akademis dan dapat menjadi bahan perbandingan dalam penelitian lainnya di masa yang akan datang.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 bab 1 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Terminal Keberangkatan

Ruang tunggu merupakan fasilitas yang ada di terminal bandar udara yang berfungsi sebagai area bagi para penumpang untuk menunggu jam keberangkatan pesawat. Menurut peraturan menteri nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Fasilitas penunjang diantaranya ialah : Musholla 1) Nursery 2) Fasilitas Berbelanja 3) Restoran 4) Ruang Merokok 5) Ruang Bermain Anak 6) ATM / Money Changer 7) Internet/Wifi 8) Fasilitas pembelian tiket 9) Charging Station 10) Fasilitas Air Minum 11) Lounge Eksekutif 12)

Pelayanan

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-

usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan kualitas layanan didefinisikan sebagai suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan oleh pelanggan (*expected service*) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998). Metode Servqual ini mempunyai 5 dimensi yaitu (Parasuraman, et al, 1990) :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
4. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan
5. (*empathy*) Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Kepuasan Pelanggan/Konsumen

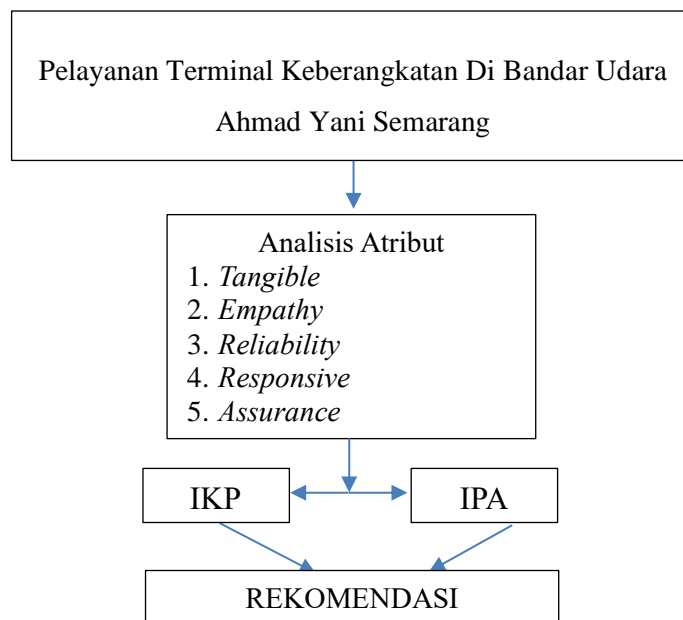
Kepuasan konsumen adalah rasa yang muncul akibat adanya perasaan yang sesuai dengan ekspektasi dari sebuah kinerja (hasil) atau pelayanan dan biasanya ekspektasi dalam hal ini merupakan sesuatu yang umum dimasyarakat. Sedangkan menurut ahli (Tjiptono 2012) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Indikator kepuasan pelanggan/ konsumen diantaranya : kualitas produk yang dihasilkan 1) kualitas pelayanan yang diberikan 2) harga produk/pelayanan 3).

Penumpang

Berdasarkan peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor 38 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

Kerangka Berfikir

Kepuasan serta kenyamanan penumpang terhadap suatu fasilitas merupakan hal penting dalam usaha penjualan jasa maka dari itu perlu adanya suatu indikator untuk mengetahui seberapa jauh serta sudah seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh bandara Ahmad Yani Semarang terhadap konsumennya penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kekurangan serta kelayakan yang perlu dipertahankan khususnya fasilitas di ruang tunggu dan fasilitas informasi di bandara Ahmad Yani Semarang.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode ini disebut sebagai metode *positivistik* karena berlandaskan pada filsafat positif (Sugiyono:2018). Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan presentase teknik ini dipilih untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh bandara Ahmad Yani Semarang khususnya di ruang tunggu terminal keberangkatan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah calon penumpang/pengguna fasilitas terminal keberangkatan Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Tentunya sesuai dengan kriteria yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah pengambilan sampel dengan salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui dengan didapati jumlah sampel 117 orang/responden.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang pada bulan Agustus 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 adapaun untuk uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan untuk uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah indeks kepuasan konsumen 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		
16 – 21	12	10%
21 – 40	94	81%
40 – 60	11	9%
Jenis Kelamin		
Laki laki	71	61%
Perempuan	46	39%
Jenis Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	6	5%
Pelajar/mahasiswa	51	44%
Pegawai swasta	33	28%
Wiraswasta	20	17%
Tenaga profesional	7	6%

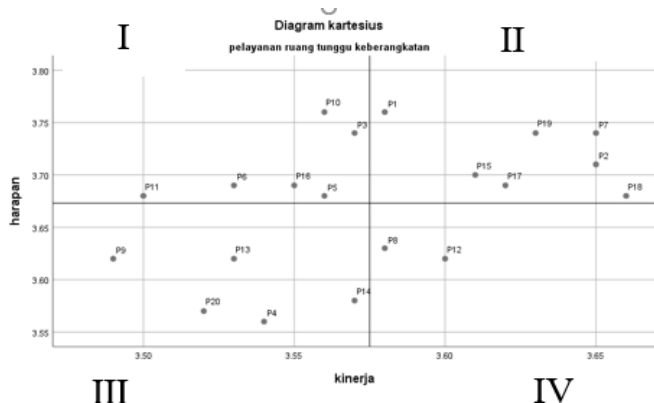
Dari tabel diatas memperlihatkan profil responden dari segi rentang usia yang pertama rentang usia dari 16–21 tahu sebanyak 12 orang atau 10% dari jumlah responden, untuk usia 21–40 tahun mempunyai frekuensi sebanyak 94 orang atau 81% dari jumlah responden yang terakhir rentang usia 40–60 sebanyak 11 orang atau 9% dari jumlah total responden. profil responden dari segi jenis kelamin untuk jenis kelamin laki laki memiliki frekuensi 71 orang atau 61% persen dari total responden, untuk jenis kelamin perempuan memiliki frekuensi 46 orang atau 39% dari jumlah total responden. Dari tabel diatas memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan untuk jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI memiliki frekuensi sebanyak 6 orang atau 5% dari jumlah responden, untuk pelajar/mahasiswa mempunyai frekuensi sebanyak 51 orang atau 44% dari jumlah responden selanjutnya untuk pegawai swasta memiliki frekuensi sebanyak 33 orang atau 28% dari jumlah responden untuk jenis pekerjaan wiraswasta mempunyai frekuensi sebanyak 20 orang atau 17% dari jumlah responden yang terakhir untuk jenis pekerjaan tenaga profesional memiliki frekuensi sebanyak 7 orang atau 6% dari jumlah total responden.

Uji Statistik

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi IKP

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat puas	0	0%
Puas	61	52%
Tidak puas	56	48%
Sangat tidak puas	0	0%

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat sebanyak 52% pengguna terminal keberangkatan terminal Bandara Ahmad Yani Semarang memberikan respon puas sedangkan sisanya sebanyak 48% memberikan respon tidak puas. Maka dari itu dapat diartikan pengguna terminal keberangkatan Ahmad Yani Semarang merasakan kepuasan terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Gambar diagram diatas merupakan gambar diagram *kartesius* yang terbagi menjadi 4 kuadran. Masing-masing kuadran diisi oleh atribut-atribut yang masuk ke masing- masing kuadran disesuaikan dengan hasil hitung nilai rata-rata *importance* dan *performance*. Berikut akan dijelaskan maksud dari kuadran tersebut serta atribut-atribut apa saja yang masuk disetiap kuadrannya :

1. Kuadran I : menunjukkan faktor-faktor jasa yang dianggap sangat penting oleh konsumen, namun pada kenyataannya kinerja faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan keinginan konsumen. Pada kuadran I ini terdapat 6 atribut yaitu P3, P5, P6, P10, P11, P16.
2. Kuadran II : menunjukkan faktor-faktor jasa yang dianggap sangat penting oleh konsumen, kinerjanya telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak perusahaan. Dengan demikian pihak perusahaan wajib mempertahankan kinerja yang telah diraihinya. Pada kuadran II ini terdapat 7 atribut yaitu P1, P2, P7, P15, P17, P18, P19.
3. Kuadran III : menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, sedangkan pihak perusahaan melaksanakannya dengan tidak berlebihan atau biasa saja. Pada kuadran III ini terdapat 5 atribut yaitu P4, P9, P13, P14, P20.
4. Kuadran IV : menunjukkan adanya faktor-faktor jasa yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerjanya oleh pihak perusahaan sangat baik, bahkan cenderung berlebihan. Pada kuadran IV ini terdapat 2 atribut yaitu P8, P12.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu : Tingkat kepuasan pengguna terminal keberangkatan bandara Ahmad Yani Semarang menggunakan metode

indeks kepuasan pelanggan dan *importance performance analysis* memberikan kemudahan bagi pihak terkait untuk dapat membagi item-item mana saja yang perlu untuk ditingkatkan dan perlu untuk dipertahankan dengan melihat letak presentasi dan juga kuadran dari masing-masing item. Tingkat kepuasan pengguna terminal keberangkatan bandara Ahmad Yani Semarang dengan metode indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat dengan nilai IKP sebesar 52% menyatakan puas dengan kinerja atau pelayanan diruang tunggu terminal keberangkatan bandara Ahmad Yani Semarang. Dari hasil *importance performance analysis* kuadran I untuk dapat di tingkatkan karena item yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat harapan tinggi bagi konsumen namun pelayanan yang diberikan masih rendah, untuk kuadran II untuk bisa tetap dipertahankan karena sudah sesuai antara harapan dan kinerja yang tinggi untuk kuadran III dan IV dapat dikaji ulang oleh pihak terkait.

Daftar Pustaka

- Atot, matius 2008 : *Jasa Tiket Pesawat Batavia Air Pada Pt Mitra Persada Travelindo Travelindo*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Arif, Muh Fatkhul 2018: *Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng kabupaten Tulungagung provinsi Jawa Timur*. Skripsi S1 Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arsydiana.2021. *Cara Menghitung Skala Likert Dan Rumusnya*. <https://caraharian.com/cara-menghitung-skala-likert.html>. 7 juni 2021 (15:00)
- Ab3duh,2015.*Cara Menghitung Skala Likert*. <https://ab3duh.web.id/cara-menghitung-skala-likert/>. 9 Juni 2021 (19:50)
- Harmony.2021.Indikator Kepuasan Pelanggan. <http://www.harmony.co.id>.2 juni 2021 (18:30)
- Kemenhub.Data Bandara Ahmad Yani Semarang. <http://hubud.dephub.go.id/>. 26 juni 2021 (18:50)
- Kadek Putri,Indri Novita sari dan I nyoman,nurchaya 2011 *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Center Denpasar*.Fakultas Ilmu Ekonomi Udayana.Bali.
- Peraturan Menteri Nomor 69 Tahun 2013 Perhubungan. *Tentang Tatanan Kebandarudaraan*.Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1046.16 Agustus.Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 *Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri*.13 Februari.Jakarta
- Peraturan Menteri Nomor 178 tahun 2015 tentang *standar pelayanan pengguna jasa bandar udara*.16 November.Jakarta
- Rezki,Suchi Andara 2018 : *Pemanfaatan Metode Importance Performance Analisis Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kepegawaian diBPKP Provinsi Sumatra Selatan*.Skripsi Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Sejarah Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. <https://www.achmadyani-airport.com>. 14 Januari 2021(14:15)
- Santosa,Damasus kokoh,2007: *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Bandara Adisujipto*.Skripsi S1 Fakultas Manajemen.Universitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 *Tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia. 12 Januari 2009.Jakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025, 22 Juni 2009.Jakarta.
- Update,Berita.2021.*Cara Hitung Rumus Slovin dalam Statistik*. kumparanInfo@Kumparan.com.5 juni 2021 (19:40)
- Wahyono,Budi.2012.*Langkah Langkah Menghitung Analisis Importance Performance (IPA)*. <http://dataolah.blogspot.com/>.29 Juni 2021 (19:20)