

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PELAYANAN PEMBUATAN PAS BANDARA DI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG PERIODE BULAN FEBRUARI SAMPAI DENGAN APRIL 2014

FX. Soetomo Wisjnoe ¹⁾

¹⁾ STTKD Yogyakarta

Abstrak

Dinas pelayanan bandara PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang adalah perusahaan yang memberikan jasa pelayanan kebandarudaraan kepada pengguna jasa bandara. Dinas pelayanan bandara mempunyai fungsi memberikan pelayanan terhadap proses pembuatan PAS (tanda izin masuk) bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan proses pembuatan PAS (Tanda Izin Masuk) Bandara di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 100 responden penelitian yang terdiri dari pegawai airlines, para pegawai On The Job Training (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dari 100 responden yang telah diperiksa hanya 60 responden yang menjawab lengkap. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan program Microsoft Excel 2007 yaitu menggunakan rumus perhitungan uji t rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Angkasa Pura I. Jumlah perhitungan rata-rata dari 12 pertanyaan pada kuesioner mendapatkan nilai rata-rata 2,907 dan variansnya 1,945. Hasil uji t tabel menunjukkan bahwa t_0 diperoleh hasil sebesar 2,589. Karena $2,589 > 1,80$ (t tabel), yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan proses pembuatan pas bandara (tanda izin masuk) memuaskan.

Kata kunci: Peningkatan Kepuasan Pengguna Jasa, Pelayanan jasa kebandarudaraan, Uji t rata-rata.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan transportasi yang sangat pesat, perusahaan dituntut untuk menyesuaikan perkembangan kemajuan yang ada, agar tujuan perusahaan atau organisasi dapat dicapai dengan optimal, selain harus dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa organisasi lain sebagai mitra yang terkait memerlukan peningkatan efisiensi dan efektifitas dari organisasi. Dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan faktor keamanan tidak dapat diabaikan sebagai unsur yang terpenting selain faktor-faktor lainnya. Salah satu faktor pendukung utama dalam keberhasilan pengelolaan dan pengusahaan bandar udara adalah faktor keselamatan dan ketertiban atau keamanan. Divisi Operasi PT Angkasa Pura I (Persero) bertanggungjawab menjaga ketertiban, keamanan, dan keselamatan bandara. Salah satu kegiatan yang berhubungan dengan hal tersebut adalah penerbitan pas bandara.

Pas bandara merupakan tanda izin masuk secara harian (pas sementara/temporary), bulanan, tahunan dan kendaraan bermotor di bandara dengan kebutuhannya, pemberian pas disesuaikan dengan jenis kebutuhannya. Pas bandara bukan hanya sebagai tanda izin masuk tetapi merupakan *security control* bagi sekuriti bandara untuk mengontrol atau memantau orang/kendaraan bermotor di, dan, ke area terbatas, sehingga keamanan dan keselamatan di bandara lebih terjamin. Penerbitan pas dapat berjalan lancar jika memenuhi syarat-syarat dan prosedur penerbitan yang telah ditentukan.

Program Pengamanan Bandar Udara bertujuan untuk menjaga keamanan, keselamatan, keteraturan, dan efisiensi penerbangan sipil di Indonesia dengan memberikan perlindungan dan penjagaan terhadap penumpang, awak pesawat, petugas di darat, dan masyarakat serta instalasi vital

di daerah lingkungan kerja Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang serta memberikan perlindungan terhadap operator pesawat udara dari tindakan melawan hukum. Upaya pengamanan (*security control*) adalah upaya pencegahan terhadap penyelundupan senjata, bahan peledak atau bahan-bahan lain yang mungkin digunakan untuk melakukan tindakan gangguan melawan hukum. Pengelola bandar udara harus selalu meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa bandara agar tercapai kepuasan pengguna jasa bandara. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan tidak hanya menekankan pada aspek transaksi tetapi juga pada aspek *relational*.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi perusahaan di masa yang akan datang. Layanan yang diberikan kepada pelanggan akan menimbulkan puas tidaknya seorang pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Pas Bandara merupakan Tanda Izin Masuk Bandara yang dapat memberikan informasi terhadap Pihak *Avsec* (*Aviation Security*) untuk Membantu mempermudah mengontrol keamanan bandara.

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Proses penanganan konsumen atau pengguna jasa bandara adalah hal yang paling diutamakan karena merupakan usaha peningkatan pelayanan jasa bandara dalam menindaklanjuti saran ataupun keluhan dari pengguna jasa bandara. Apabila terjadi kesalahan pada proses pembuatan PAS (tanda ijin masuk) bandara maka hal tersebut akan mengganggu hubungan personal dengan relasi dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta dapat menurunkan mutu perusahaan tersebut.

Payne [1] menyatakan bahwa pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang diterima oleh konsumen. Engel yang dikutip Tjiptono [2] juga berpendapat bahwa: "Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila (*outcome*) tidak memenuhi harapan".

Prosedur Penerbitan Pas Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang

Pengajuan Surat Permohonan

Sebelum pemohon mengajukan permohonan pas di Unit Pelayanan Bandara terlebih dahulu mengajukan surat permohonan kepada General Manager dengan mencantumkan nama-nama petugas operasional untuk mendapat persetujuan. Setelah mendapat persetujuan dari General Manager surat permohonan tersebut selanjutnya akan diproses di bagian Komersial.

1. Permohonan pas bulanan

- a. Untuk permohonan perdana setelah permohonannya disetujui oleh General Manager, pemohon dapat menghubungi langsung petugas pelayanan Dinas Pelayanan Bandara untuk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pas bulanan yang telah disediakan baik permohonan pas (RPA maupun NPA) untuk orang maupun Pas kendaraan.
- b. Permohonan perpanjangan pas/stiker bulanan disampaikan setiap hari kerja, paling lambat 5 hari kerja sebelum tanggal saat mulai berlakunya pas bulanan.
- c. Surat permohonan/formulir permohonan pas harus dilampiri fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), pas foto 2 x 3, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari kepolisian asal pemohon.

Formulir permohonan pas biasanya dibuat sendiri oleh instansi yang mengajukan permohonan pas. Untuk pas tahunan, formulirnya disediakan oleh dinas yang melayani pembuatan pas yaitu, Dinas Pelayanan Bandara. Formulir tersebut berisi identitas pemohon antara lain: nama pemohon, instansi/perusahaan tempat kerja pemohon, jabatan, alamat, perusahaan dan alamat rumah, selain itu juga terdapat kolom yang berisi: daftar nama calon pemegang pas, nomor KTP, dan area yang diusulkan.

2. Permohonan pas tahunan
 - a. Untuk permohonan perdana pas tahunan disampaikan sebelum masa berlakunya pas tersebut.
 - b. Setelah surat permohonan yang ditujukan kepada General Manager disetujui pemohon dapat langsung menghubungi petugas pelayanan bandara Dinas Operasi Bandara untuk mengisi dan menandatangani formulir permohonan pas dengan melampirkan daftar riwayat hidup/*Curriculum Vitae*, surat permohonan dari instansi/badan usaha tempat pemohon bekerja, SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) yang masih berlaku ID card pemohon.
 - c. Untuk permohonan perpanjangan pas, surat permohonan dapat diajukan sebelum masa pas tersebut habis dengan melampirkan fotokopi pas yang lama.
3. Permohonan pas tamu
 - a. Petugas dari unit-unit yang akan mengurus dan atau mendampingi tamu menghubungi langsung ADM (*Airport Duty Manager*) dan memberitahukan jumlah tamu yang perlu menggunakan pas tamu tersebut.
 - b. Setelah petugas yang bersangkutan menerima pas tamu tersebut petugas menandatangani tanda terima yang telah disediakan.
 - c. Petugas penerima pas tamu tersebut bertanggung jawab atas pengembalian pas tersebut.

Proses Pas (Tanda Izin Masuk) di Unit Pelayanan Bandara

1. Persetujuan dari General Manager

Setelah surat permohonan disampaikan ke General Manager dan mendapat persetujuan dari General Manager. Manager Operasi Bandara bertugas untuk menyelesaikan permohonan tersebut.

2. Persetujuan dari Manager Operasi, Asisten Manajer (Ass.man) Pelayanan Bandara dan Asisten Manager (Ass.man) Keselamatan dan Keamanan Bandara.

Setelah surat permohonan disetujui oleh Manager Operasi, surat permohonan dilanjutkan kepada Ass.man (Asisten Manager) Pelayanan Bandara dan Ass.man Keselamatan dan Keamanan Bandara untuk disetujui dan untuk dilakukan *screening* atau pemeriksaan *security*.

3. Pembayaran kepada kasir

Setelah diproses permohonan pas disetujui oleh Manager Operasi, Ass.man Pelayanan Bandara, Ass.man Keselamatan dan Keamanan Bandara, maka pemohon dapat membayar kepada kasir PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Ahmad Yani dengan mendapat tanda pembayaran berupa kuitansi 2 lembar, yaitu satu lembar asli untuk pemohon dan satu lembar copy untuk Komersial sebagai tanda bukti telah membayar pas dan syarat pengambilan pas yang dimintakan.

4. Pengetikan pas dan pemotretan

Setelah pemohon melakukan pembayaran, petugas segera melakukan pengetikan pas untuk pas bulanan orang baik NPA maupun RPA. Pengetikan dengan menggunakan komputer dengan memperhatikan nomor seri, bulan berlakunya, daerah yang disetujui, nama dan instansi pemegang, nama *General Manager*. Sedangkan untuk pas tahunan setelah melakukan pemotretan untuk pengetikan nama, instansi yang bersangkutan, NIP dan jabatan.

5. Penandatanganan pas

Setelah proses pengetikan dan pemotretan selesai maka diajukan ke *General Manager* dengan dilampirkan surat permohonannya dan kuitansi pembayaran untuk ditandatangani.

6. Proses akhir

Setelah ditandatangani oleh *General Manager*, pas bulanan harus diberi stempel/cap PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang dan dilaminating atau diklip serta diberi penjepit, untuk pas tahunan airlines/umum harus ditandatangani langsung oleh *General*

Manager. Pas untuk karyawan/karyawati Angkasa Pura I tanda tangan sudah langsung melalui komputer setelah itu diberi penjepit pada pas bulanan maupun tahunan diserahkan ketempat pengambilan pas yaitu di Dinas Pelayanan Bandara.

Penerimaan Pas

1. Ketentuan/peraturan pemakaian:
 - a. Hanya berlaku untuk satu orang sesuai nama yang tercantum.
 - b. Selama bertugas di bandara harus selalu dipakai/dikenakan sehingga dapat dilihat oleh petugas.
 - c. Tidak dibenarkan meminjamkan pas kepada orang lain yang tidak berhak.
 - d. Bukan merupakan tanda ijin, untuk membawa barang-barang keluar/masuk di wilayah kerja bandara.
 - e. Pemakai diwajibkan berpakaian sopan dan rapi.
 - f. Diwajibkan segera melapor kepada yang berwenang selambat-lambatnya 2 x 24 jam setelah diketahui pas ini hilang.
 - g. Pelanggaran dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Pemeriksaan pas dan sanksi pelanggaran
 - a. Pemeriksaan pelanggaran
 - 1) Pemeriksaan penggunaan (*Sweeping*) pas/stiker dilakukan bersama-sama antara petugas unit pengamanan/*security* bandara, petugas Dinas Pelayanan Bandara, petugas Dinas Komersial, ADM (*Airport Duty Manager*) dan petugas dari instansi pengamanan (LANUD TNI-AU) apabila dianggap perlu.
 - 2) Hasil pemeriksaan (*Sweeping*) pas/stiker harus dituangkan dalam suatu "Berita Acara *Sweeping*".
3. Sanksi Pelanggaran
 - 1) Pelanggaran berupa pemakaian pas kadaluwarsa dikenakan sanksi penahanan dan pemusnahan pas tersebut.
 - 2) Pelanggaran berupa pas/stiker yang bukan miliknya, penahanan sementara atas pas selama-lamanya 1 minggu terhitung sejak diketahuinya pelanggaran (untuk pas bulanan) dan 1 bulan untuk pas tahunan.
 - 3) Hal yang berkaitan dengan penahanan pas tersebut adalah merupakan urusan unit keamanan bandara.
 - 4) Apabila dalam hal tertentu pelaku pelanggaran (setelah dilakukan interogasi) dipandang perlu diproses lebih lanjut oleh instansi yang berwenang, adalah tugas unit pengamanan bandara untuk meneruskan proses tersebut.

HIPOTESIS

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti mengambil hipotesis sebagai berikut.

- H₀ : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pembuatan Pas Bandara tidak memuaskan.
 H₁ : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pembuatan Pas Bandara memuaskan.

METODOLOGI

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 01 Februari 2014 sampai dengan 30 April 2014 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Data Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa kuesioner atau angket yang dibagikan kepada responden. Penulis juga menggunakan data sekunder yang berupa literatur terkait, yang bersumber dari perusahaan maupun kepustakaan.

Sumber data yang digunakan yaitu data kuantitatif dalam bentuk skor dari jawaban kuesioner atau angket, data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden, kemudian data diambil secara random hanya 60 kuesioner yang dijawab secara lengkap, yang dibagikan kepada pengguna jasa yang terdiri atas pegawai airlines, yang melaksanakan PKL, magang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Metode Penentuan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang terdiri atas pegawai airlines, yang melaksanakan PKL, magang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden yaitu yang terdiri atas pegawai airlines, para pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang kemudian telah diperiksa hanya 60 responden yang menjawab lengkap.

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini, pengukuran skala yang digunakan adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang, dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan kontinum yang berkisar dari “sangat positif” hingga ke “sangat negatif”.

Setiap item *Likert*, harus secara jelas positif dan negatifnya dengan memperlihatkan objek sikapnya sehingga walaupun bisa digunakan dalam 5 item dengan memasukkan item “netral atau ragu-ragu”, namun dalam penelitian ini hanya digunakan 4 skala sehingga hanya ada 4 item. Item pertama, dengan nilai skor 4 yang berarti “sangat puas”, item kedua, dengan nilai skor 3 yang berarti “puas”, selanjutnya item ketiga, dengan nilai skor 2 yang berarti “kurang puas”, item yang terakhir item keempat dengan nilai skor 1 yang berarti “tidak puas”.

Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pembuatan Pas Bandara dihitung dengan menggunakan rumus rata-rata.

Perhitungan Nilai Mean (Rata-rata) :

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n}$$

Dimana : \bar{X} = Rata-rata
 X = Data
 X_n = Data ke-n
 n = Banyaknya data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang didapatkan data yang akan digunakan untuk menjawab hipotesa dari penelitian yang telah dilakukan. Data yang digunakan adalah data dari hasil pengumpulan kuisisioner yang disebarakan kepada 100 responden yaitu para pegawai airlines, para pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang kemudian telah diperiksa hanya 60 responden yang menjawab lengkap, kemudian dihitung dan didapatkan hasil pengumpulan kuisisionernya, sehingga untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Responden Terhadap Pertanyaan X1 (1-3)

NO. RESP	NILAI UNSUR KUALITAS PELAYANAN			
	P1	P2	P3	\bar{X}
1	3	3	3	3
2	3	3	3	3
3	4	4	3	3,67
4	4	4	3	3,67
5	4	3	3	3,33
6	3	3	4	3,33
7	3	4	3	3,33
8	3	3	4	3,33
9	2	4	3	3,00
10	3	3	3	3,00
11	3	3	3	3,00
12	4	2	3	3,00
13	2	3	3	2,67
14	4	4	3	3,67
15	3	3	4	3,33
16	1	2	3	2,00
17	1	2	3	2,00
18	3	4	4	3,67
19	4	4	4	4,00
20	3	3	3	3,00

Tabel 1. Lanjutan

NO. RESP	NILAI UNSUR KUALITAS PELAYANAN			
	P1	P2	P3	\bar{X}
21	4	3	3	3,33
22	1	1	1	1,00
23	3	3	2	2,67
24	2	2	3	2,33
25	4	4	3	3,67
26	3	2	3	2,67
27	3	3	4	3,33
28	2	4	2	2,67
29	4	4	3	3,67
30	3	3	1	2,33
31	3	2	3	2,67
32	3	2	3	2,67
33	1	3	3	2,33
34	3	3	3	3,00
35	3	3	3	3,00
36	3	3	3	3,00
37	3	3	3	3,00
38	3	3	2	2,67
39	4	4	2	3,33
40	3	3	3	3,00
41	2	3	4	3,00
42	4	4	3	3,67
43	3	3	4	3,33
44	1	3	2	2,00
45	3	3	1	2,33
46	3	2	2	2,33
47	3	4	3	3,33
48	1	2	2	1,67
49	3	3	3	3,00
50	4	3	3	3,33
51	3	3	1	2,33
52	2	2	2	2,00
53	3	3	2	2,67
54	4	3	4	3,67
55	3	3	2	2,67
56	2	3	2	2,33
57	3	4	3	3,33
58	2	4	3	3,00
59	2	3	2	2,33
60	4	1	4	3,00
JUMLAH	$\Sigma X_i/n=$			2,91

X1 = Kualitas Pelayanan (pertanyaan 1-3)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa X1 = Kualitas Pelayanan (pertanyaan 1-3) dalam Proses Pembuatan Pas Bandara menurut pandangan Pegawai Airlines, Pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, tergolong **Puas**. Jumlah nilai rata-rata yang didapat untuk X1 = Kualitas Pelayanan (pertanyaan 1-3) adalah 2,91.

Tabel 2. Hasil Responden Terhadap Pertanyaan X2 (4-7)

NO. RESP	NILAI UNSUR KINERJA PELAYANAN				
	P4	P5	P6	P7	\bar{X}
1	3	3	2	3	2,75
2	3	4	4	3	3,5
3	2	3	3	3	2,75
4	2	3	3	3	2,75
5	3	3	3	3	3
6	4	3	3	3	3,25
7	4	2	3	3	3
8	4	2	4	3	3,25
9	3	3	4	3	3,25
10	3	3	3	4	3,25
11	4	4	3	3	3,5
12	3	2	3	3	2,75
13	3	3	4	1	2,75
14	3	2	2	1	2
15	3	3	3	1	2,5
16	3	2	3	2	2,5
17	1	3	3	2	2,25
18	4	2	2	2	2,5
19	4	4	4	3	3,75
20	2	4	2	3	2,75
21	3	3	3	3	3
22	2	3	4	3	3
23	3	2	3	3	2,75
24	3	3	3	2	2,75
25	2	3	3	2	2,5
26	3	3	2	2	2,5
27	3	2	3	3	2,75
28	2	2	3	3	2,5
29	3	3	3	3	3
30	3	3	2	3	2,75
31	3	3	3	2	2,75
32	3	3	3	2	2,75
33	3	4	3	3	3,25
34	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3
38	4	3	1	3	2,75
39	3	3	2	3	2,75

Tabel 2. Lanjutan

NO. RESP	NILAI UNSUR KINERJA PELAYANAN				
	P4	P5	P6	P7	\bar{X}
40	3	2	3	3	2,75
41	3	2	4	3	3
42	2	3	4	3	3
43	2	3	3	3	2,75
44	3	3	3	3	3
45	3	3	2	3	2,75
46	3	2	4	3	3
47	4	2	3	3	3
48	3	2	3	3	2,75
49	2	2	3	3	2,5
50	3	3	4	3	3,25
51	2	3	4	4	3,25
52	2	3	3	1	2,25
53	3	3	2	3	2,75
54	2	3	4	3	3
55	3	4	3	3	3,25
56	3	3	4	4	3,5
57	3	3	4	3	3,25
58	4	3	3	3	3,25
59	3	4	2	3	3
60	1	4	1	4	2,5
JUMLAH $\Sigma X_1/n=$					2,89

X2 = Kinerja Pelayanan (pertanyaan 4-7)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa X2 = Kinerja Pelayanan (pertanyaan 4-7) dalam Proses Pembuatan Pas Bandara menurut pandangan Pegawai Airlines, Pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, tergolong **Puas**. Jumlah nilai rata-rata yang didapat untuk X2 = Kinerja Pelayanan (pertanyaan 4-7) adalah 2,89.

Tabel 3. Hasil Responden Terhadap Pertanyaan Y (8-12)

NO. RESP	NILAI UNSUR KEPUASAN PELAYANAN					
	P8	P9	P10	P11	P12	\bar{X}
1	3	1	1	4	3	2,4
2	3	4	4	1	2	2,8
3	4	4	4	3	4	3,8
4	4	4	4	3	4	3,8
5	4	4	4	3	4	3,8
6	2	2	4	3	4	3
7	4	2	4	2	4	3,2
8	4	2	4	4	3	3,4
9	4	3	4	4	4	3,8
10	4	3	4	3	3	3,4
11	3	3	4	3	3	3,2
12	2	3	4	2	3	2,8
13	2	3	4	1	3	2,6
14	2	3	4	4	4	3,4
15	2	4	2	2	2	2,4
16	4	4	2	3	2	3
217	4	4	2	2	2	2,8
18	2	2	2	1	2	1,8
19	4	2	2	3	4	3
20	4	2	2	4	4	3,2
21	4	3	2	2	3	2,8
22	2	3	2	2	3	2,4
23	2	3	2	2	2	2,2
24	2	3	2	3	2	2,4
25	2	3	3	2	3	2,6
26	2	3	3	2	3	2,6
27	2	3	3	4	4	3,2
28	2	3	3	3	2	2,6
29	2	3	3	2	4	2,8
30	2	3	3	2	2	2,4
31	3	3	3	2	3	2,8
32	3	3	3	2	3	2,8
33	3	3	3	2	4	3
34	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	2	3	2,8
36	3	3	3	2	3	2,8
37	3	3	3	2	3	2,8
38	3	3	3	3	2	2,8
39	3	3	3	2	4	3
40	4	3	3	4	3	3,4
41	4	3	3	3	3	3,2
42	4	3	3	3	4	3,4
43	2	1	3	2	4	2,4

Tabel 3. Lanjutan

NO. RESP	NILAI UNSUR KEPUASAN PELAYANAN					
	P8	P9	P10	P11	P12	\bar{X}
44	3	1	3	2	3	2,4
45	4	1	3	3	4	3
46	4	2	3	2	3	2,8
47	4	2	3	2	4	3
48	4	2	3	3	4	3,2
49	3	2	3	2	3	2,6
50	1	2	3	2	4	2,4
51	1	2	3	4	4	2,8
52	1	2	3	3	4	2,6
53	2	2	3	2	3	2,4
54	4	4	3	3	4	3,6
55	4	4	3	3	2	3,2
56	4	4	3	2	4	3,4
57	3	4	3	4	4	3,6
58	3	4	3	4	3	3,4
59	1	4	3	2	3	2,6
60	2	4	1	2	3	2,4
JUMLAH	$\Sigma X1/n=$					2,92

Y = Kepuasan Pengguna Jasa (pertanyaan 8-12)

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa Y = Kepuasan Pengguna Jasa (pertanyaan 8-12) dalam Proses Pembuatan Pas Bandara menurut pandangan Pegawai Airlines, Pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, tergolong **Puas**. Jumlah nilai rata-rata yang didapat untuk Y = Kepuasan Pengguna Jasa (pertanyaan 8-12) adalah 2,92.

Keterangan :

1. Kriteria jawaban **sangat puas** menunjukkan persepsi responden yang **sangat puas** terhadap pelayanan proses pembuatan Pas Bandara.
2. Kriteria jawaban **puas** menunjukkan persepsi responden yang **puas** terhadap pelayanan proses pembuatan Pas Bandara.
3. Kriteria jawaban **kurang puas** menunjukkan persepsi responden yang **kurang puas** terhadap pelayanan proses pembuatan Pas Bandara.
4. Kriteria jawaban **tidakpuas** menunjukkan persepsi responden yang **tidak puas** terhadap pelayanan proses pembuatan Pas Bandara.

Dari data yang telah diperoleh dan dijabarkan pada hasil penelitian di atas, selanjutnya pembahasan yang dilakukan yaitu dari setiap masing-masing pertanyaan atau soal kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus mean atau rata-rata.

Perhitungan hasil data yang diperoleh akan dilakukan dari masing – masing pertanyaan yang ada sehingga hasil mean yang nantinya akan diperoleh adalah nilai mean dari masing-masing pertanyaan. Untuk memperoleh nilai mean dari masing-masing pertanyaan dilakukan dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Rata-rata

X_1 = Data

n = Jumlah responden

Perhitungan untuk menghitung nilai rata-rata dilakukan dengan menggunakan n = 60 sebagai langkah awal untuk melakukan perhitungan selanjutnya.

Nilai *mean* untuk pertanyaan X1 Kualitas Pelayanan (1-3) adalah sebagai berikut.

Tabel 4
Hasil Pengumpulan Kuisisioner
X1 = Kualitas Pelayanan
Hasil Responden Terhadap Pertanyaan X1 (1-3)

No	Kriteria	Skor	Responden	%
1	Sangat Puas	4	13	21,67
2	Puas	3	33	55,00
3	Kurang Puas	2	10	16,67
4	Tidak Puas	1	4	6,67
Jumlah			60	100

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa X1 = Kualitas Pelayanan (pertanyaan 1-3) dalam Proses Pembuatan Pas Bandara menurut pandangan Pegawai Airlines, Pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, tergolong **Puas**. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan data dari hasil kuesioner yang diisi oleh 60 responden dimana jumlah responden yang menjawab sangat puas ada 13 responden = 21,67%, menjawab puas ada 33 responden = 55,00%, sedangkan yang menjawab kurang puas ada 10 responden = 16,67% dan yang menjawab tidak puas ada 4 responden = 6,67%. Jumlah nilai rata-rata yang didapat untuk X1 = Kualitas Pelayanan (pertanyaan 1-3) adalah 2,91.

Tabel 5
Hasil Pengumpulan Kuisisioner
X2 = Kinerja Pelayanan
Hasil Responden Terhadap Pertanyaan X2 (4-7)

No	Kriteria	Skor	Responden	%
1	Sangat Puas	4	8	13,33
2	Puas	3	38	63,33
3	Kurang Puas	2	12	20,00
4	Tidak Puas	1	2	3,33
Jumlah			60	100

Berdasarkan tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa X2 = Kinerja Pelayanan (pertanyaan 4-7) dalam Proses Pembuatan Pas Bandara menurut pandangan Pegawai Airlines, Pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, tergolong **Puas**. Hal ini ditunjukkan dengan

perolehan data dari hasil kuesioner yang diisi oleh 60 responden dimana jumlah responden yang menjawab sangat puas ada 8 responden = 13,33%, menjawab puas ada 38 responden = 63,33%, sedangkan yang menjawab kurang puas ada 12 responden = 20% dan yang menjawab tidak puas ada 2 responden = 3,33%. Jumlah nilai rata-rata yang didapat untuk X2 = Kinerja Pelayanan (pertanyaan 4-7) adalah 2,89.

Tabel 6

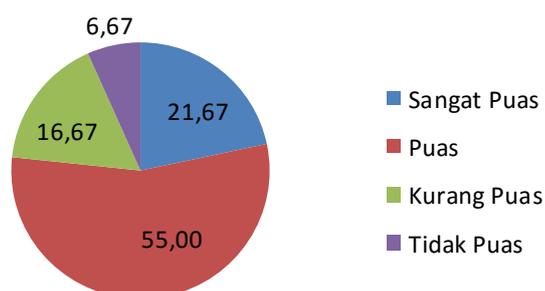
Hasil Pengumpulan Kuisisioner
Y = Kepuasan Pengguna Jasa
Hasil Responden Terhadap Pertanyaan Y (8-12)

No	Kriteria	Skor	Responden	%
1	Sangat Puas	4	17	28,33
2	Puas	3	25	41,67
3	Kurang Puas	2	16	26,67
4	Tidak Puas	1	2	3,33
Jumlah			60	100

Berdasarkan tabel 1.6 di atas dapat diketahui bahwa Y = Kepuasan Pengguna Jasa (pertanyaan 8-12) dalam Proses Pembuatan Pas Bandara menurut pandangan Pegawai Airlines, Pegawai *On The Job Training* (OJT), mahasiswa PKL, mahasiswa magang yang ada di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, tergolong **Puas**. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan data dari hasil kuesioner yang diisi oleh 60 responden dimana jumlah responden yang menjawab sangat puas ada 17 responden = 28,33%, menjawab puas ada 25 responden = 41,67%, sedangkan yang menjawab kurang puas ada 16 responden = 26,67% dan yang menjawab tidak puas ada 2 responden = 3,33%. Jumlah nilai rata-rata yang didapat untuk Y = Kepuasan Pengguna Jasa (pertanyaan 8-12) adalah 2,92.

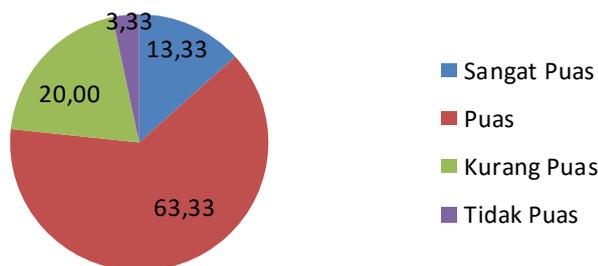
Dari hasil pembagian kuesioner dengan 12 pertanyaan, maka diperoleh hasil data:

- Untuk hasil responden terhadap pertanyaan X1 = Kualitas Pelayanan dari pertanyaan (1-3) adalah (C) Puas 2,91
 - Tidak Puas
 - Kurang Puas
 - Puas
 - Sangat Puas



Pertanyaan 1-3 X1 (*Kualitas Pelayanan*) diperoleh hasil point **a** (*tidak puas*) sebesar 6,67%, **b** (*kurang puas*) sebesar 16,67%, **c** (*puas*) sebesar 55,00% dan point **d** (*sangat puas*) sebesar 21,67%, sehingga didapatkan 60 jawaban dari responden dan memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3 (C/Puas).

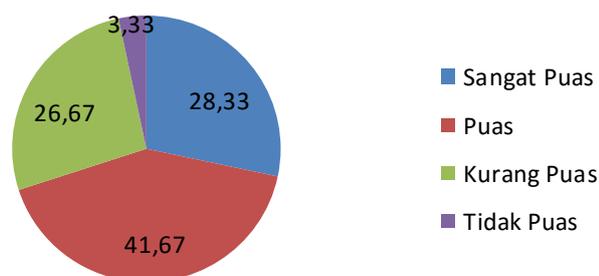
- Untuk hasil responden terhadap pertanyaan X2 = Kinerja Pelayanan dari pertanyaan (4-7) adalah (C) Puas 63,33.
 - Tidak Puas
 - Kurang Puas
 - Puas
 - Sangat Puas



Pertanyaan 4-7 X2 (*Kinerja Pelayanan*) diperoleh hasil point *a*(*tidakpuas*) sebesar 3,33%, *b* (*kurang puas*) sebesar 20,00%, *c* (*puas*) sebesar 63,33% dan point *d* (*sangat puas*) sebesar 13,33%, sehingga didapatkan 60 jawaban dari responden dan memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3 (C/Puas).

3. Untuk hasil responden terhadap pertanyaan Y = Kepuasan Pengguna Jasa dari pertanyaan (8-12) adalah (C) Puas 41,67.

- | | |
|----------------|----------------|
| a. Tidak Puas | c. Puas |
| b. Kurang Puas | d. Sangat Puas |



Pertanyaan 8-12 Y (*Kepuasan Pengguna Jasa*) diperoleh hasil point *a*(*tidakpuas*) sebesar 3,33%, *b* (*kurang puas*) sebesar 26,67%, *c* (*puas*) sebesar 41,67% dan point *d* (*sangat puas*) sebesar 28,33%, sehingga didapatkan 60 jawaban dari responden dan memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3 (C/Puas).

Hasil Uji Hipotesis

Langkah – langkah yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah sebagai berikut.

1. Menentukan Formulasi H_0 dan H_1

H_0 : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pembuatan Pas Bandara tidak memuaskan.

H_1 : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Pembuatan Pas Bandara memuaskan.

2. Menentukan *Level Of Significance*

$$\alpha = 0,1$$

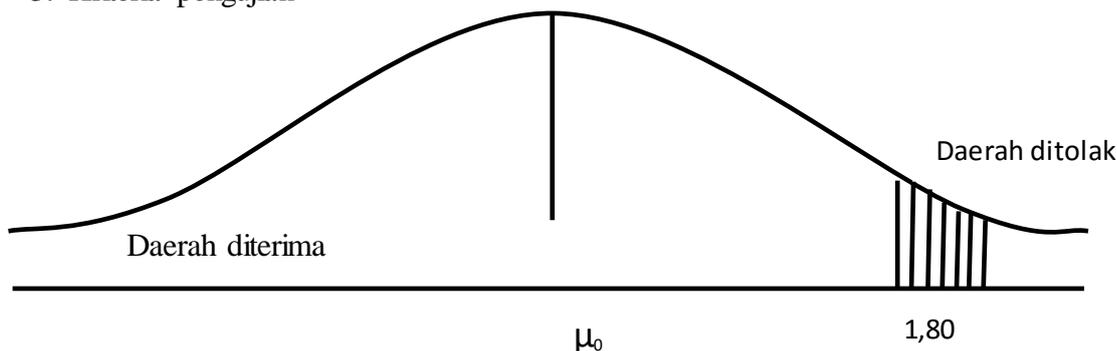
$$t (\alpha . n-1)$$

$$t (0,1.12-1)$$

$t (0,1.11)$ maka harga t tabel adalah 1,80

Bila taraf kesalahan ditetapkan 0,1, maka t tabel adalah 1,80

3. Kriteria pengujian

Gambar 1.1 kurva penerimaan H_1

H_0 diterima apabila $t_0 \leq 1,80$

H_0 ditolak apabila $t_0 > 1,80$

4. Menghitung nilai t

Untuk menghitung nilai t dalam uji hipotesis pada sampel independen, terlebih dahulu menghitung nilai rata-rata variabel (S), selanjutnya diformulasikan kedalam rumus t hitung.

Tabel 7
Hasil Perhitungan Rata-Rata Dari 12 Pertanyaan Dalam Kuesioner

No. Pertanyaan	Rata-rata	(Rata-rata) ²
X1	2,91	18,33
X2	2,89	21,11
Y	2,92	13,89
$\sum X$	8,72	
RATA-RATA	$8,72/3=2,907$	
$(\sum X)^2$	76,0384	
$(\sum X^2)$		53,33

X1 = Kualitas Pelayanan (pertanyaan 1-3)

X2 = Kinerja Pelayanan (pertanyaan 4-7)

Y = Kepuasan Pengguna Jasa (pertanyaan 8-12)

Dari tabel 4.5 adalah sampel untuk nilai dari tiap pertanyaan, dengan demikian kita mendapatkan sampel dan nilai baru untuk kemudian diolah dengan menggunakan uji rata-rata.

Uji rata-rata pertama-tama dilakukan dengan mencari varian (S) dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 S &= \sqrt{\frac{\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \\
 &= \sqrt{\frac{76,0384 - 53,33}{3(3-1)}} \\
 &= \sqrt{\frac{22,7084}{6}}
 \end{aligned}$$

$$= \sqrt{3,7847333}$$

$$= 1,945$$

Untuk mencari nilai t_0 , dapat dihitung dengan penghitungan sebagai berikut :

$$t_0 = \frac{\bar{X}}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$= \frac{2,907}{\frac{1,945}{\sqrt{3}}} = \frac{2,907}{\frac{1,945}{1,732}}$$

$$= 2,907 \times \frac{1,732}{1,945}$$

$$= \frac{5,034924}{1,945}$$

$$= 2,589$$

5. Kesimpulan H_0 diterima atau ditolak

- a. H_0 diterima apabila $t_0 \leq 1,80$
- b. H_0 ditolak apabila $t_0 > 1,80$

Setelah melakukan uji statistik didapatkan hasil $t_0 \geq 1,80$ atau $2,589 > 1,80$ artinya H_0 berada pada daerah penolakan, maka H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan pembuatan pas (tanda izin masuk) Bandara di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang sudah tergolong memuaskan dalam hal pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa khususnya dalam permintaan proses pembuatan pas (tanda izin masuk) bandara. Hal ini ditunjukkan dari jawaban-jawaban responden (pengguna jasa pelayanan bandara/proses pembuatan pas bandara) atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner.

Hasil analisis data dan pengujian hipotesis juga menunjukkan nilai rata-rata yang diperoleh 2,907 dan variansnya adalah 1,945. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $t_0 > t$ tabel atau $2,589 > 1,80$, H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan proses pembuatan pas (tanda izin masuk) bandara memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tingkat/nilai rata-rata pada proses pembuatan pas (tanda izin masuk) bandara memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Payne, *Pengertian Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.
- [2] Fandi Tjiptono, *Pengertian Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta: Andi, 2002.