

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL 3 BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA BERDASARKAN PERMINTAAN PENUMPANG

<sup>1</sup>Marsheila Anggelina, <sup>2</sup>Binsar Parasian Naipospos

<sup>1), 2)</sup> Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan, Institut Teknologi Bandung

## Abstrak

Kualitas layanan pada Terminal 3 Internasional Soekarno-Hatta dianggap belum optimal berdasarkan permintaan penumpang. Hal tersebut disebabkan kurangnya pengetahuan manajemen mengenai kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Beberapa pengguna jasa merasa dirugikan dengan kualitas layanan selama berada di Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Dengan permasalahan tersebut, peneliti menemukan tujuan sasaran yang perlu untuk diteliti, dengan maksud untuk mengetahui kualitas pada Gap 1 sebagai kesenjangan antara harapan penumpang dan persepsi manajemen. Sasaran tersebut nantinya akan diuji menggunakan metode Servqual untuk mengukur tingkat kualitas layanan tersebut, dengan hasil mengenai gap yang penting untuk dijadikan prioritas perbaikan. Hasil analisis menunjukkan nilai gap harapan penggunaan jasa terhadap manajemen bandar udara pada analisis servqual, terdeteksi seluruh indikator bernilai negatif. Hal ini menunjukkan tingkat kualitas layanan yang diharapkan penumpang belum sesuai dengan apa yang manajemen berikan. Indikator yang memiliki nilai Gap tertinggi yakni indikator petugas bersifat proaktif terhadap kebutuhan penumpang, indikator ini dianggap masih belum maksimal dalam melayani penumpang, dimana penumpang masih merasa manajemen belum melakukan kinerja pelayanan dengan maksimal. Sedangkan, indikator dengan nilai gap terendah ditempati oleh indikator ketersediaan troli pada area drop off point yang memadai, dimana indikator ini dianggap sudah maksimal tetapi dinilai berlebihan dalam penanganannya.

**Kata kunci:** kualitas layanan, Servqual, Gap, harapan penumpang, persepsi manajemen, Terminal 3.

## Abstract

The quality of service at Terminal 3 Soekarno-Hatta International Airport is considered not optimal based on passenger demand. This is due to a lack of management knowledge regarding the service quality expected by passengers. Some passengers feel disadvantaged by the quality of service while in Terminal 3 of Soekarno-Hatta International Airport. With these problems, researchers found a target objective that needs to be studied, with the aim of knowing the quality of Gap 1 as the gap between passenger expectations and management perceptions. These targets will later be tested using the Servqual method to measure the level of service quality, with results regarding important gaps to be prioritized for improvement. The results of the analysis show that the value of the gap between service, use expectations and airport management on servqual analysis shows that all indicators are negative. This shows that the level of service quality expected by passengers is not in accordance with what management provides. The indicator that has the highest Gap value is the indicator which the officers are proactive towards the needs of passengers, this indicator is still not optimal in serving passengers, where passengers still feel that management has not carried out maximum service performance. Meanwhile, the indicator with the lowest gap value is occupied by the trolley availability indicator in the adequate drop off point area, where this indicator is optimal but is considered excessive in handling.

**Keywords:** service quality, Servqual, Gap, Passenger expectation, Management perception, Terminal 3.

## Pendahuluan

Perpindahan pergerakan merupakan salah satu hal yang sensitif bagi masyarakat saat ini, banyak contoh yang dapat dilihat dalam kehidupan sehari – hari terkait perpindahan pergerakan. Salah satu contoh permasalahan dalam kegiatan perpindahan pergerakan adalah kurangnya tingkat kualitas pelayanan pada sarana dan prasarana yang tersedia. Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan yang dimaksud ialah suatu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan kinsmen dengan penyampaian yang tepat dan juga berimbang. Dengan upaya tersebut, tiap kawasan publik dalam menunjang kegiatan perpindahan, perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang dimiliki guna memenuhi kebutuhan konsumen. Perpindahan pergerakan tersebut bisa saja melalui jalur darat, laut, maupun udara.

<sup>1</sup>Email Address: [sheilaangelina99@gmail.com](mailto:sheilaangelina99@gmail.com)

Received 23 Agustus 2023, Available Online 30 Desember 2023

Bandar udara merupakan suatu 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 antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Dalam hal ini, bandar udara akan berjalan dengan lancar apabila sarana maupun prasarana pendukung yang tersedia, bersifat mumpuni dalam memenuhi kualitas layanan yang konsumen harapkan. Tingkat kualitas pelayanan bandar udara sendiri dapat diukur berdasarkan persepsi pengguna jasa bandar udara tersebut. Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan bentuk totalitas yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam memuaskan pelanggannya baik secara terlihat maupun tersembunyi apabila suatu perusahaan tersebut ingin mencapai sebuah keberhasilan. Menilai tingkat keefektifitasan bandara, maka akan mencerminkan bahwa bandar udara tersebut layak untuk melayani penumpang atau tidak.

Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, dianggap sebagai bandar udara terbesar di Indonesia, dimana berdasarkan data tahun 2013, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dapat melayani sebanyak 49.426.747 penumpang per tahun, serta dianggap unggul dalam tingkat layanannya (Annual Report, 2013). Adapun prestasi yang diraih oleh Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dalam memenuhi permintaan penumpang ialah sebagai peringkat ke – 34 dari Top 100 *World's Best Airport*, *The 2021 Covid – 19 Airport Excellence Awards*, *Best Airport Staff in Asia 2021*, dan *World's Best Airport by Passenger Number 2021*. Akan tetapi, berdasarkan data *SKYTRAX World Airport Awards* tahun 2022, Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta mengalami penurunan peringkat menjadi urutan ke – 51 berdasarkan *World's Top 100 Airports for 2022*. Berdasarkan penurunan peringkat tersebut dapat diindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan yang timbul dalam operasional bandara dari tahun ke tahun.

Hasil Laporan Survey Garuda Indonesia mengenai kepuasan masyarakat terhadap Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta pada Tahun 2021 yakni, variabel “sarana dan prasarana” mendapatkan tingkat layanan “puas” yang mana berada lebih rendah dari variabel lainnya. Hal tersebut didukung dengan adanya keluhan yang terjadi pada sisi darat atau biasa disebut *landside* Terminal 3 Internasional Soekarno-Hatta, dibuktikan juga dengan adanya temuan terkait laporan pemadaman listrik secara tiba-tiba, yang mengakibatkan beberapa komputer yang digunakan untuk melayani proses *check in* terhambat dan mengakibatkan adanya penumpukan antrian pada saat proses *check in*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa penumpang Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno Hatta, menemukan dimana banyaknya penumpang yang mengeluh mengenai kualitas pelayanan yang ada di bandara. Keluhan tersebut diantaranya jarak area *check in* dengan *gate waiting room* penerbangan yang cukup jauh, antrian area *check in* yang panjang, fasilitas bandara yang tidak dapat berfungsi (*charger station*), petugas bandara yang kurang ramah dalam memberikan informasi, serta petugas yang kurang disiplin.

Dengan laporan keluhan tersebut, maka ditemukan adanya indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan prasarana sisi darat Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang mengakibatkan ketidakpuasan terhadap layanan yang ada. Maka dari itu, untuk mencegah penurunan tingkat layanan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, perlu adanya penelitian terkait analisa kualitas layanan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Berdasarkan Permintaan Penumpang, sehingga dapat diketahui persepsi pengguna jasa terkait tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Layanan**

Philips & Guttenplan (2003) menyebutkan berdasar *Transit Capacity and QOS Manual*, kualitas

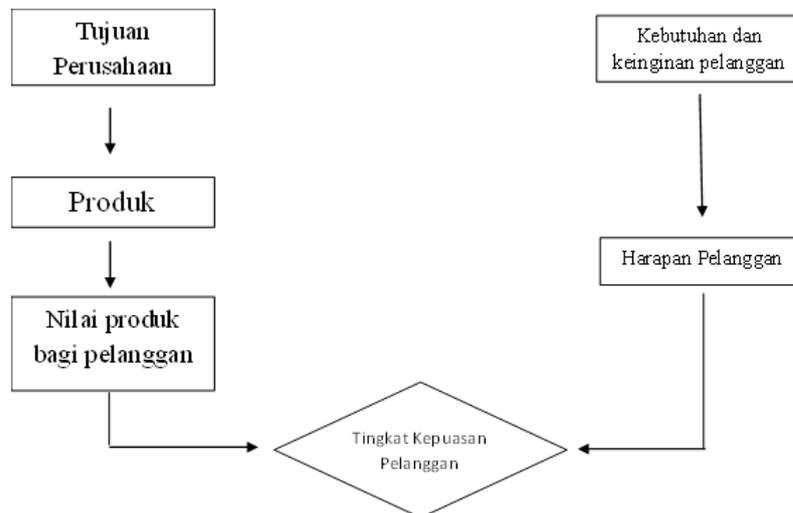
layanan merupakan ukuran keseluruhan atau persepsi kinerja dari layanan yang dilihat dari sudut pandang penumpang atau pengguna. Sedangkan menurut Majid, S. (2009) kualitas layanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku/jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani. Terdapat lima dimensi pokok pelayanan (*service quality*) menurut Tjiptono & Chandra (2007) yakni, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Parasuraman, dkk. (2004) menyatakan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*). Apabila pelanggan merasakan bahwa jasa yang diterima sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Penelitian ini menggunakan lima dimensi *service quality* menurut Tjiptono & Chandra (2007) untuk memberikan gambaran terkait fasilitas – fasilitas yang disediakan serta *layout* dari bandar udara yang dianggap penting oleh penumpang. Penyediaan fasilitas tidak luput dari pelayanan yang diberikan oleh personel bandar udara terutama dalam dimensi pelayanan *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam suatu manajemen Perusahaan, tingkat kepuasan seseorang belum tentu sama atau setara dengan kepuasan yang dirasakan oleh orang lain, walaupun jasa yang diterima memiliki kualitas pelayanan yang sama. Syukri (2014:4) menunjukkan sebuah diagram kepuasan pelanggan sebagai berikut.



**Gambar 1. Diagram Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Kotler, dkk (2000) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pada hakikatnya tujuan dari suatu perusahaan penyedia jasa adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, serta biaya.

### Terminal Penumpang Bandar Udara

Terminal merupakan suatu bangunan kompleks yang memenuhi kebutuhan kompleks tetapi tujuan dasarnya sederhana membantu para penumpang yang menuju dan atau meninggalkan pesawat

terbang dengan mudah, aman, dan nyaman (Neufert, 1970). Papacotas (1993) juga menuturkan bahwa terminal adalah suatu pangkalan yang dapat mengakomodasi kedatangan, keberangkatan, dan transfer penumpang sebuah pengangkutan dengan jumlah tinggi. Terminal penumpang merupakan tempat untuk memproses penumpang dan barang bawaannya dari sisi darat ke sisi udara (pesawat terbang) atau sebaliknya, agar terjamin keselamatan penerbangannya sampai ke tempat tujuan menurut Dirjen Perhubungan Udara (1999).

Keputusan Menteri Perhubungan No. 44 Tahun 2002 Pasal 1, menyebutkan bahwa bentuk layanan yang disediakan bandar udara dapat dibedakan menjadi dua yakni bandar udara umum dimana bandar udara yang melayani seluruh bentuk kepentingan umum atau komersial, dan bandar udara khusus dimana bandar udara yang melayani sesuatu yang tidak dilayani oleh bandara komersil contohnya seperti bandar udara militer. Pada keputusan yang sama terdapat perbedaan bandara yang dibedakan berdasarkan penggunaannya yakni bandar udara domestik dimana melayani penerbangan komersial dalam negeri, dan bandar udara internasional dimana yang melayani penerbangan komersial luar negeri.

### **Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang**

Tingkat pelayanan (*level of service*) adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan yang diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan penyelenggara jasa kebandarudaraan. Berdasarkan ketentuan IATA dalam *Airport Development Reference Manual* (ADRM) terdapat perbedaan ruang untuk berdiri atau duduk para penumpang. Berdasarkan *level of service* pelayanan terbagi dalam beberapa tingkat yakni:

1. Tingkat layanan dan kenyamanan sempurna; pergerakan atau arus leluasa
2. Tingkat layanan dan kenyamanan tinggi; pergerakan atau arus stabil; sedikit keterlambatan
3. Tingkat layanan dan kenyamanan baik; pergerakan atau arus stabil; keterlambatan dapat diterima
4. Tingkat layanan dan kenyamanan cukup; pergerakan/arus tidak stabil; keterlambatan dapat diterima
5. Tingkat layanan dan kenyamanan tidak cukup; pergerakan/arus tidak stabil; keterlambatan tidak dapat diterima
6. Tingkat layanan, kenyamanan, dan keterlambatan tidak dapat diterima; pergerakan/arus bersilang, sistem terganggu.

### **Service Quality**

Industri bandar udara digambarkan oleh *Airport Council International*, yaitu sebuah asosiasi bandar udara Amerika Serikat dan dituliskan oleh Rhoades, dkk. (2000) mengenai delapan komponen yang memberikan dampak terhadap bandar udara yaitu maskapai, *airport tenant*, *airport service*, *airport administration*, *airport*, penumpang, kargo dan *general aviation*. Rhoades, dkk (2000) kemudian mengelompokkan menjadi empat faktor terkait dengan pelayanan utama yang diharapkan oleh penumpang yakni:

1. Faktor pertama: *food and beverage, rest-room facilities, retail dan duty free, serta special services.*
2. Faktor kedua: *airport access parking, rental car services, and ground transportation.*
3. Faktor ketiga: *areas of airline-airport interface: gate boarding areas, baggage claim facilities, and information display.*

4. Faktor keempat: *inter-terminal transportation*

Adapun untuk menggambarkan terkait fasilitas – fasilitas yang dianggap penting oleh penumpang, kemudian diuruskan indikator berdasarkan lima dimensi dari *service quality* yakni:

**Tabel 1. Indikator Service Quality**

Elemen	Sumber	Indikator
<i>Tangible</i>	Sign & Symbols (Fodness D. and Murray B. 2007)	Terdapat tulisan prosedur dan peraturan yang lengkap, jelas, mudah dimengerti dan ditaati. Kejelasan tanda yang menunjukkan arah yang baik.
	Layout & Function (Fodness D. and Murray B. 2007)	Jarak antara check in dan gate berdekatan. Tersedia toilet antara check in dan gate. Kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang (kursi duduk, tangga berjalan, troli)
	Airport Tenant (Rhoades D. L., Waguespack Jr, R.B. and Young, S. 2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia retail store antara check in dan gate.</li> <li>• Tersedia ATM antara check in dan gate.</li> <li>• Tersedia money changer antara check in dan gate.</li> <li>• Tersedia restoran antara check in dan gate. Tersedia minimarket antara check in dan gate Ada sarana transportasi yang memadai.</li> <li>• Ada fasilitas internet dan IT lainnya.</li> </ul>
	Lingkungan Bandara (Penulis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandara bersih.</li> <li>• Keamanan dan ketertiban pengunjung bandara baik</li> <li>• Suhu udara bandara baik.</li> <li>• Penataan warna-warna (tembok, lantai kursi) pada bandara sedap dipandang.</li> <li>• Penerangan bandara baik.</li> <li>• Tidak ada kebisingan dari bandara</li> </ul>
<i>Empathy</i>	Attitude & Behavior (Fodness D. and Murray B. 2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap karyawan yang ramah.</li> <li>• Sikap karyawan yang bersahabat.</li> <li>• Karyawan mengerti akan kebutuhan penumpang.</li> <li>• Karyawan bandara menawarkan bantuan secara pribadi.</li> <li>• Melayani dengan sopan santun, ramah dan bijaksana.</li> </ul>
<i>Reliability</i>	Timing reliability (Pitt, Fong, Phua.2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu menunggu bagasi cepat.</li> <li>• Waktu pembukaan check in dan waktu penerbangan sudah sesuai.</li> <li>• Ketepatan waktu keberangkatan. dan kedatangan (di luar kasus khusus, seperti faktor cuaca).</li> <li>• Ketepatan waktu pelayanan petugas bandara, seperti buka counter untuk check-in, airport tax, dll.</li> </ul>

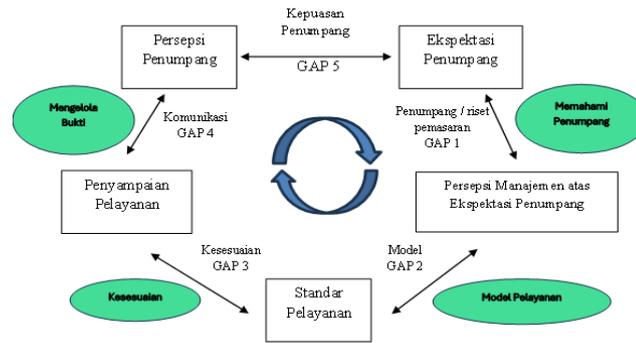
Elemen	Sumber	Indikator
	Kualitas informasi dan pelayanan (Penulis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian informasi akurat dapat dipertanggungjawabkan, termasuk informasi mengenai delay pesawat karena ada kasus khusus.</li> <li>• Pertanggungjawaban petugas bandara atas kerusakan barang di bagasi, kehilangan barang di bagasi dll baik.</li> <li>• Prosedur pelayanan efektif dan efisien, termasuk komplain.</li> <li>• Kualitas pelayanan bandara secara keseluruhan baik</li> </ul>
<i>Assurance</i>	Attitude & Behavior (Fodness D. and Murray B. 2007) Expertise (Fodness D. and Murray B. 2007)	<p>Para staf bandara memiliki sikap dan perilaku kerja yang sesuai dalam melayani penumpang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para staf bandara memiliki pengetahuan dalam mengerjakan tugasnya.</li> <li>• Para staf bandara memiliki keterampilan dalam mengerjakan tugasnya.</li> <li>• Para staf bandara memiliki kemampuan dalam mengerjakan tugasnya.</li> </ul>
<i>Responsiveness</i>	Attitude & Behavior (Fodness D. and Murray B. 2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para staf bandara berinisiatif membantu penumpang yang menemui kesulitan/masalah.</li> <li>• Para staf bandara sigap dan cepat tanggap merespon kebutuhan penumpang.</li> <li>• Para staf bandara ada di tempat saat dibutuhkan.</li> </ul>

### Servqual

Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, dapat diketahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar sesuai dengan industri jasa yang berbeda-beda. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Tujuan dari penelitian ini tentunya untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang ada pada Terminal 3 Internasional Soekarno-Hatta yang dianggap belum optimal berdasarkan permintaan penumpang. Dengan tujuan tersebut, peneliti menemukan satu sasaran yang perlu untuk diteliti. Adapun sasaran yang dimaksud, untuk mengetahui kualitas pada Gap 1 sebagai kesenjangan antara harapan penumpang dan persepsi manajemen. Gap 1 (Customer Expectation – Management Perceptions), merupakan kesenjangan pertama yang muncul dari kurangnya pemahaman pihak manajemen mengenai bagaimana pelanggan membentuk harapan mereka berdasarkan sumber –sumber yang tersedia, misalnya: iklan, pengalaman sebelumnya yang dialami terhadap perusahaan tersebut dan pesaingnya, kebutuhan personal, dan komunikasi dengan kerabat. Untuk meminimalkan kesenjangan,alam tahap ini perusahaan harus melakukan penelitian pasar (market research) untuk

memahami pelanggan secara utuh sesuai kebutuhan dan harapan.



**Gambar 2. Service Quality Gap Model**

Sumber : Parrasuraman et al.

Sasaran tersebut selanjutnya akan diuji menggunakan metode Servqual untuk mengukur tingkat kualitas layanan, sehingga nantinya ditemukan hasil mengenai Gap mana yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Keluaran dari penelitian ini diharapkan mengenai rekomendasi peningkatan kualitas layanan berdasarkan prioritas yang diharapkan oleh pengguna jasa, serta diharapkan ditemukannya strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang pengguna jasa harapkan.

Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang serta pengunjung Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Terminal 3 Internasional baik yang mengantarkan, berangkat menggunakan pesawat udara, maupun menjemput. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara systematic random sampling dimana pengambilan sampel pada pemilihan individu maupun anggota tertentu dari seluruh populasi acak pada setiap elemen tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data BPS tahun 2022 dimana jumlah penumpang penerbangan Internasional Soekarno-Hatta tercatat sebanyak 3.751.993 penumpang per tahun. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin, ditemukan nilai “N” sebanyak 3.751.993 dan nilai “e” menggunakan margin error 95% (0,05), dengan hasil akhir sampel ditemukan sebanyak 399, 95 yang dibulatkan menjadi 400 responden.

**Hasil dan Pembahasan**

Memperhatikan pola perjalanan di Terminal 3 Internasional Bandar Udara Soekarno-Hatta dapat melalui keberlangsungan pergerakan penumpang yang tercatat pada data BPS. Berikut grafik pergerakan penumpang keberangkatan internasional dari Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selama Juni tahun 2022 – Juni tahun 2023.



**Gambar 3. Grafik Pergerakan Penumpang Internasional Bandara Soekarno-Hatta**

Pergerakan penumpang rute internasional pada Gambar 3 menunjukkan bahwa jumlah pergerakan meningkat secara signifikan pasca-pandemi. Jumlah penumpang tertinggi terjadi pada bulan Desember tahun 2022, Maret 2023, dan Juni 2023, hal tersebut disebabkan masa *peak season* pada waktu libur sekolah dan juga adanya waktu perayaan hari raya. Dengan meningkatnya jumlah pergerakan penumpang rute internasional, mewajibkan pihak terminal penumpang untuk memaksimalkan pelayanannya guna memenuhi permintaan penumpang.

Pengolahan data diawali dengan transformasi data variabel pada 5 dimensi yang telah ditentukan yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel tersebut selanjutnya perlu diberi label untuk mempermudah pengolahan data. Adapun pengelompokan variabel kedalam 5 dimensi tersebut, sebagai berikut.

**Tabel 2. Indikator Variabel Penelitian**

Dimensi Kualitas	No	Atribut
<b>Tangible</b>	1	T1 Area Drop off point tersedia dengan baik
	2	T2 Tersedia <i>trolley</i> pada area <i>Drop off point</i> yang memadai
	3	T3 Area Check in dan Ruang tunggu tersedia dengan baik (Kapasitas / luas)
	4	T4 Fasilitas ruang tunggu memadai (tempat duduk, AC, TV/Audio, Tempat sampah, Toilet, Musholla, <i>Nursery room</i> , <i>Smoking room</i> , <i>Charger port/ station</i> , Penerangan ruangan)
	5	T5 Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas memadai
<b>Reliability</b>	10	RL10 Penumpang merasakan lingkungan bandara ramah lingkungan sesuai dengan visi dan misi bandara
	11	RL11 Fasilitas umum di bandara terjaga kebersihannya
<b>Responsiveness</b>	13	RS13 Petugas bersifat Proaktif terhadap kebutuhan penumpang
<b>Assurance</b>	17	A17 Keselamatan penumpang di area bandara sangat baik dan penumpang merasa aman terhadap barang bawaannya
	18	A18 Keamanan area parkir kendaraan sangat memuaskan
<b>Empathy</b>	20	E20 Informasi penundaan dan pembatalan keberangkatan diberitahukan dengan baik
	21	E21 Petugas memberikan pelayanan secara adil dan memprioritaskan pengguna jasa lansia, penyandang disabilitas, anak kecil, maupun ibu hamil yang berpergian sendiri

Pengelolaan data dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 400 responden pengguna jasa Terminal 3 Internasional Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan pembagian selebaran pamflet kepada 400 pengguna jasa dan penyebaran lembar kuesioner kepada 10 orang pihak manajemen bandara. Pengelolaan data dilakukan dengan mencari rata-rata skoring data terhadap keseluruhan nilai yang didapat. Berdasarkan perhitungan, nantinya diperoleh rata-rata Servqual Gap yang menentukan pelayanan mana yang menjadi prioritas untuk dijadikan

perbaikan Skor Servqual untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus:

$$Q = P - E$$

**Keterangan:**

Q = Skor Servqual

P = Skor Persepsi Persepsi Manajemen

E = Skor Harapan Pengguna Jasa

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner tersebut ditemukan sebanyak 393 data yang valid dan digunakan sebagai data yang dapat diolah. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan servqual dengan melakukan uji terhadap data harapan pengguna jasa dan nilai manajemen mendapatkan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Analisis Servqual Gap**

Variabel	Harapan	Manajemen	Gap
T1	4.48	5	-0.52
T2	4.58	5	-0.42
T3	4.56	5	-0.44
T4	4.49	5	-0.51
T5	4.49	5	-0.51
R16	4.51	5	-0.49
R17	4.49	5	-0.51
Rs8	4.46	5	-0.54
A9	4.54	5	-0.46
A10	4.47	5	-0.53
E11	4.47	5	-0.53
E12	4.53	5	-0.47

Berdasarkan hasil analisis servqual untuk menemukan GAP 1, keseluruhan variabel bernilai minus. Hasil gap tersebut dapat dilihat pada tabel diatas dengan penjelasan sebagai berikut, jika nilai tersebut 0, maka tidak terdapat gap layanan, jika nilai tersebut + (positif) maka layanan dinilai sudah cukup baik, dan jika nilai tersebut – (negatif) maka layanan tersebut bermasalah. Nilai GAP yang paling tinggi terletak pada variabel Rs8 “Petugas bersifat Proaktif terhadap kebutuhan penumpang”, variabel ini dianggap masih belum maksimal dalam melayani penumpang. Sedangkan nilai GAP terendah berada pada variabel T2 “Tersedia trolley pada area Drop off point yang memadai” dimana variabel ini dianggap sudah maksimal tetapi masih terdapat permasalahan.

**Kesimpulan**

Gap mengenai harapan penggunaan jasa terhadap manajemen bandar udara pada analisis servqual menunjukkan bahwa, seluruh indikator bernilai negatif. Hal ini menunjukkan tingkat kualitas layanan yang diharapkan penumpang belum sesuai dengan apa yang manajemen berikan. Terdapat indikator yang memiliki nilai Gap tertinggi yakni indikator petugas bersifat proaktif terhadap kebutuhan penumpang, indikator ini dianggap masih belum maksimal dalam melayani penumpang, dimana penumpang masih merasa manajemen belum melakukan kinerja pelayanan dengan maksimal. Sedangkan, indikator yang memiliki nilai gap terendah yakni indikator tersedia troli pada area *drop off point* yang memadai dimana indikator ini dianggap sudah maksimal tetapi masih terdapat

permasalahan.

Saran penelitian selanjutnya dapat memberikan inovasi baik dalam proses analisis, maupun dari hasil interpretasi yang lebih spesifik. Peneliti juga mengharapkan kiranya metoda servqual ini dapat diterapkan pada kualitas layanan di bandara lainnya, sehingga dapat menjadi standar kualitas layanan penerbangan internasional yang ada di Indonesia.

#### Daftar Pustaka

- Abdul Majid, Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta Rajawali Press
- Associates, K. (1999). *Transit Capacity and Quality of Services Manual*. Dc: Kittelson & Associates, Inc.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Hariman, S, 2002, *Evaluasi Penanganan Penumpang Pada Bandar Udara Juanda Surabaya*, Tugas Akhir Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta, Tidak dipublikasikan.
- Husna, S., & Syukri, A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index ( CSI ) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. Retrieved from [journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618](http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618).
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: The Millennium Edition, Prentice Hall International Edition.
- Neufert, Ernst, 1970, *Architects Data*, Crosby Lockwood and Sons, London.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. *Journal of Marketing*. Vol. 49.
- Papacostas, C.S, Prevedourus, 1993, *Transportation Engineering And Planning*, 2nd edition, Prentice Hall
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia Nomor 44 Tahun 2002 tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional*
- Rhoades D.L.; Waguespack Jr,R.B.; Young, S. (2000). *Developing A Quality Index For US Airport. Managing Service Quality*. Volume 10 Number 4 . pp. 257±262 # MCB University Press . ISSN 0960-4529
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.