

ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN DAN KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

Arman Mardoko, SP, SE, MT *)

ABSTRAKSI

Bandara Internasional Juanda Surabaya sebagai bandar udara Internasional yang baru dan semenjak dioperasikan pada tanggal 16 November 2006, setiap hari semakin ramai dengan kegiatan penerbangan. Dengan semakin bertambah ramai dan sibuk kegiatan penerbangan di bandara Juanda Surabaya mengakibatkan banyaknya tuntutan dan keluhan dari para penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandara, terutama yang diinginkan dan yang diterima. Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diinginkan dan yang diberikan di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dan kesenjangan antara yang diinginkan dan diterima oleh penumpang terhadap pelayanan di bandara yang telah dilakukan oleh pengelola bandara. Analisa yang dipakai adalah analisa tingkat kesesuaian responden dan kesenjangan antara yang diinginkan dan yang diterima berdasarkan nilai rata-rata variabel yang diinginkan dan yang diterima. Dari hasil analisa kesesuaian dan kesenjangan, atribut - atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan paling utama dari pengelola bandar udara adalah fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat, kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim* dan Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau PT. Angkasa Pura).

Kata kunci : *Kesesuaian, Kesenjangan, Bandara Juanda.*

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa angkutan udara (penerbangan), dimana didalamnya terdapat pelayanan jasa penumpang pesawat udara. Pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada setiap penumpang di terminal bandar udara, baik di terminal keberangkatan (*departure*) maupun di terminal kedatangan (*arrival*), yang diusahakan oleh pengelola bandar udara atau oleh Badan Usaha Kebandarudaraan.

Selama ini terdapat 3 (tiga) kelompok penumpang angkutan udara yang sesungguhnya menikmati pelayanan jasa di terminal bandar udara tersebut, yaitu penumpang yang hendak berangkat, penumpang datang, dan penumpang transit/transfer. Oleh karena itu seluruh sumber daya yang tersedia diarahkan kepada optimalisasi pelayanan kepada pengguna jasa ditinjau dari kualitas pelayanan.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada konsumen melainkan juga dari pihak manajemen. Disini konsumen dapat mengetahui dan merasakan

seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan kesehatan akan mendorong konsumen untuk memilih rumah sakit yang baik untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Tingkat pelayanan yang diberikan oleh konsumen tidak lepas dari pengaruh manajemen. Yang mana manajemenlah yang membuat dan memperbaiki kualitas pelayanan dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dan selalu melakukan perubahan secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dengan keinginan dan harapan konsumen.

Agar tingkat pelayanan yang berkualitas tercapai sebaiknya manajemen maupun konsumen harus saling bekerja sama. Pihak manajemen harus mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan dan pelayanan apa yang harus diberikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kepuasan konsumen serta mengetahui apa yang diinginkan konsumen pada rumah sakit tersebut.

Bandar udara Juanda sebagai bandara Internasional di Kota Surabaya Jawa Timur diharapkan akan mampu menampung dan melayani keperluan masyarakat terhadap sarana angkutan transportasi udara, juga diharapkan masyarakat pengguna jasa terutama penumpang memperoleh layanan yang memuaskan dari pihak pengelola bandara.

Semenjak diresmikan dan dioperasionalkan mulai tanggal 16 November 2006 pengelola Bandara Juanda berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa udara. Dengan semakin ramai dan sibuknya kegiatan penerbangan di bandara Juanda Surabaya mengakibatkan banyaknya keluhan dari para penumpang. Beberapa calon penumpang mengeluhkan masih amburadulnya manajemen pengelola yang dinilai tidak profesional. Ruang tunggu penumpang sangat minim, sehingga penumpang banyak yang terlantar di lantai ruang tunggu. Keluhan juga datang dari sejumlah warga penyandang cacat. Sekitar 6 warga penyandang cacat mendatangi kantor pengelola Bandara Juanda memprotes minimnya fasilitas yang diperuntukkan bagi penyandang cacat, seperti lift, eskalator dan toilet khusus.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut sejauh mana pelayanan yang diinginkan dan yang diterima oleh penumpang angkutan udara di terminal domestik Bandara Juanda Surabaya ditinjau dari kesesuaian dan kesenjangan antara pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kesesuaian antara pelayanan yang diinginkan dan yang diterima penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan yang ada.
2. Mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Kajian ini dibatasi pada pengguna jasa bandar udara terutama penumpang penerbangan domestik yang menggunakan dan memanfaatkan fasilitas Bandara Juanda Surabaya mulai dari tempat parkir sampai dengan ruang tunggu keberangkatan di terminal Domestik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi.

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan.

1. Jasa

Pengertian Jasa

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan maka semakin dibutuhkan alat tukar yang berlaku umum, sehingga diciptakan uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran. Adapun bisnis jasa diantaranya adalah asuransi, telekomunikasi, binatu, reparasi dll itu merupakan bagian dari sekian banyak bisnis jasa, sehingga bisa dibayangkan bisnis jasa sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap dunia modern.

Adapun definisi jasa menurut Kotler adalah sebagai berikut :

"Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kotler,1997:83).

Selanjutnya definisi jasa menurut Tjiptono adalah aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono,1996:6). Dari definisi diatas tampak bahwa jasa bukan barang, tetapi suatu tindakan yang tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki

Sebenarnya antara barang dan jasa sukar dipisahkan, karena setiap pembelian barang tertentu pasti disertai dengan jasa dan pembelian suatu jasa seringkali meliputi barang-barang yang melengkapinya.

Klasifikasi Jasa

Untuk membedakan antara barang dan jasa banyak pakar yang melakukan klasifikasi jasa. Klasifikasi data dilakukan berdasarkan 7 kriteria yaitu (Tjiptono,1997:8):

1. Segmen Pasar ; Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa konsumen organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasimanajemen dan jasa konsultasi hukum)
2. Tingkat Keberwujudan (*tangibility*); Berdasarkan kriteria ini jasa dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:
 - a. *Rented goods service*; Dalam jenis ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula.
 - b. *Owned goods service*; Produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya atau dipelihara oleh perusahaan jasa.
 - c. *Non-goods service*; Jasa personal bersifat *intangibile* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan.
3. Ketrampilan penyedia jasa; Jasa terdiri dari *professional service* (misalnya konsultan manajemen, konsultan hukum, konsultan pajak dokter, perawat) dan *nonprofessional service* (misalnya supir taksi dan penjaga malam).

4. Tujuan organisasi jasa; Jasa dapat dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (misalnya penerbangan, bank dan jasa parcel) dan *non profit service* (misalnya sekolah, yayasan dan dana bantuan, panti asuhan, perpustakaan dan museum).
5. Regulasi; Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *professional service* (misalnya pialang, angkutan umum dan perbankan) dan *non professional service* (seperti makelar, catering dan pengecatan rumah).
6. Tingkat intensitas karyawan; Berdasarkan tingkat intensitas karyawan jasa dapat dikelompokkan menjadi 2 macam yaitu *equipment-based service* (seperti cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon jarak jauh, ATM dll) dan *people-based service* (seperti pelatih sepakbola, satpam, jasa akuntansi, konsultasi manajemen)
7. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan; Secara umum dapat dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter dan pegadaian) dan *low-contact service* (seperti bioskop).

Karakteristik Jasa

Jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakan dari barang, yaitu (Tjiptono,1997:24):

1. *Intangibility*; Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, alat, atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan kinerja (performance), atau usaha. Bila barang dimiliki maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki.
2. *Inseparability*; Barang fisik diproduksi kemudian disimpan selanjutnya dijual dan baru nantinya dikonsumsi. Sebaliknya jasa dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi bersamaan. Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tak terpisahkan berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya baik penyediannya itu manusia atau mesin.
3. *Variability*; Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu:
 - a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
 - b. Melakukan standardisasi proses pelaksanaan jasa (*service-performance process*). Hal ini dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu cetak biru jasa pelayanan.
 - c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan dan *comparison shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.
4. *Perishability*; Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian.

2. Kualitas

Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna orang yang berbeda akan menggantikan secara bergantian. Sebenarnya mendefinisikan kualitas dengan tepat tidaklah mudah. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan (Tjiptono,1996:51).

Dalam *Total Quality Management*, kualitas dipandang lebih luas yang tak hanya menekankan pada aspek hasil akhir tetap juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Stephen Uselac menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencakup produk dan jasa juga meliputi proses, lingkungan, manusia (Tjiptono & Diana, 2001:3).

Secara universal berikut adalah elemen-elemen yang menyangkut definisi kualitas, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Pengertian Kualitas Jasa

Bagian yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitas yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik (Yamit, 2001:20).

Kualitas jasa yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 1996:59).

Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 1996:61). Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Dalam kualitas produk dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover, harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan suatu standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Tjiptono, 1996:61).

Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2006), dimensi kualitas jasa yang baik dan yang diinginkan oleh pelanggan yaitu :

a. *Professionalisme and Skill*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.

b. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.

c. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah.

d. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

e. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Terminal Penumpang

Definisi Terminal Penumpang adalah semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya; pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara.

Standar kinerja operasional bandar udara yang terkait dengan tingkat pelayanan (*Level of Service*) di bandar udara seperti yang terdapat dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/284/X/1995 adalah sebagai berikut :

Tingkat Pelayanan (*Level of Service*) adalah tingkat pelayanan untuk jasa kebandarudaraan yang meliputi Pelayanan Jasa Pendaratan; Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U); Pelayanan Jasa Penerbangan (PJP); Pelayanan Jasa Pemakai Counter; Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata. Semua pelayanan jasa tersebut diterima oleh pengguna jasa yang variabel-variabelnya meliputi aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penyelenggaraan jasa kebandarudaraan.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini dilakukan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara survei langsung dilapangan dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner. Wawancara dan pengisian kuesioner dilakukan secara langsung kepada pengguna jasa bandar udara (penumpang) yang selama ini menggunakan dan merasakan secara langsung pelayanan di terminal domestik Bandara Juanda Surabaya. Dalam kajian ini yang menjadi populasi responden adalah penumpang selaku pengguna jasa bandara di terminal domestik Bandara Juanda Surabaya, dengan jumlah sampel responden 300.

Adapun tahapan-tahapan dalam mendesain kuesioner adalah sebagai berikut :

- 1). Menyusun daftar pertanyaan yang sesuai dengan variabel-variabel atribut kualitas pelayanan yang telah ditentukan.
- 2). Uji coba kuesioner (*pre sampling*), dengan tujuan untuk menyesuaikan agar kuesioner yang dibuat benar-benar bisa dimengerti dan mudah dipahami.
- 3). Perbaikan kuesioner, pada tahap ini dilakukan jika *pre sampling* terdapat beberapa pertanyaan yang membingungkan responden, atau adanya pertanyaan yang tidak relevan oleh responden, atau adanya variabel baru yang menurut responden perlu dimasukkan sehingga kuesioner yang diberikan dapat mengena pada sasaran.

Kuesioner yang dibuat diharapkan mempunyai reliabilitas/keandalan dan validitas sehingga bebas dari varian kesalahan acak. Sebab kesalahan acak menurunkan keandalan pengukuran. Sebelum dilakukan penelitian maka akan diadakan uji reliabilitas dan validitas terhadap variabel-variabel tersebut. Validitas berkaitan dengan kemampuan alat ukur untuk mengukur secara tepat apa yang harus diukur, validitas dalam penelitian kuantitatif ditunjukkan oleh koefisien validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsinya sebagai alat ukur. Uji reliabilitas mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Reliabilitas merupakan penilaian tingkat konsistensi terhadap hasil pengukuran bila dilakukan *multiple measurement* pada sebuah variable.

Setelah dilakukan uji reliabilitas dan validitas serta hasilnya menunjukkan valid dan reliabel maka dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner.

Dalam penelitian ini data merupakan skala ordinal yang berfungsi untuk menunjukkan urutan peringkat. Menurut Aritonang (2005) data yang diperoleh melalui angket tipe Likert dapat dianggap sebagai skala interval. Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai nilai masing-masing atribut baik untuk persepsi dan keinginan pelanggan. Data dari hasil kuesioner ini dianalisis dengan menggunakan Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan.

Pengumpulan data diperoleh dengan cara survei langsung dilapangan dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner berupa survey penumpang yang berada di Bandara Juanda Surabaya dan dilakukan selama bulan Juni 2008.

Kuesioner dibuat dalam 3 (tiga) bagian, yaitu

1. **Bagian I** : Latar Belakang Pengguna Jasa/pelanggan (*User*), yaitu untuk mengetahui latar belakang penumpang pengguna jasa bandar udara di Bandara Juanda Surabaya.
2. **Bagian II** : Untuk mengetahui bagaimana harapan penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan bandar udara, yang dinyatakan dengan tingkat kepentingan/urgensi masing-masing atribut/elemen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert dari 1 – 5 yang menunjukkan :
 1. **Sangat Penting** diberi bobot 5;
 2. **Penting**, diberi bobot 4;
 3. **Cukup Penting**, diberi bobot 3;
 4. **Kurang penting**, diberi bobot 2;
 5. **Tidak Penting**, diberi bobot 1
3. **Bagian III** : Untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di bandar udara, masing-masing variabel dinyatakan dalam skala Likert 1 – 5 yang menunjukkan :

1. **Sangat Baik** diberi bobot 5;
2. **Baik**, diberi bobot 4;
3. **Cukup Baik**, diberi bobot 3;
4. **Kurang Baik**, diberi bobot 2;
5. **Tidak Baik**, diberi bobot 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

Dalam pengisian kuesioner I mengenai Profil Responden ini, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang diajukan antara lain jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan, frekuensi bepergian melalui bandara Juanda Surabaya, keperluan bepergian dengan menggunakan pesawat terbang.

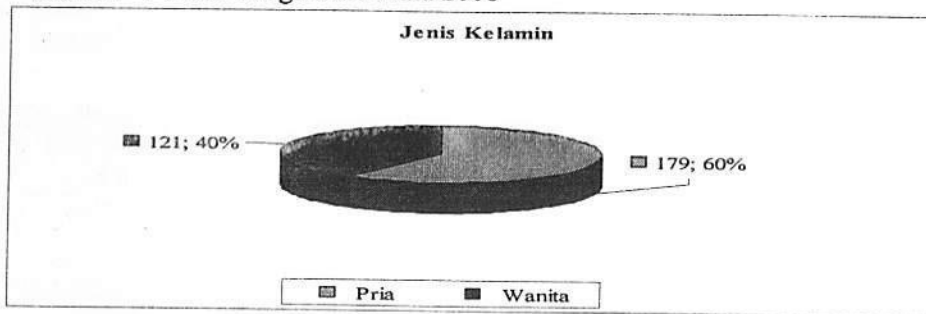
a. Jenis Kelamin

Berdasarkan distribusi jenis kelamin responden penumpang pengguna jasa terminal domestik diperoleh data bahwa 179 orang (60 %) responden penumpang laki-laki dan 121 orang (40 %) responden penumpang perempuan. Distribusi jenis kelamin penumpang dapat dilihat pada **Tabel 1** dan **Gambar 1**.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1.	Pria	179	60 %
2.	Wanita	121	40 %
	Jumlah		

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008



Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008)

b. Usia

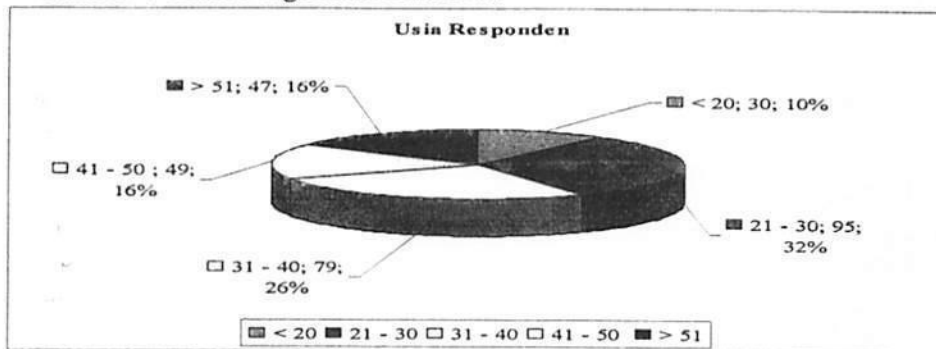
Responden penumpang berdasarkan usia dibagi dalam 5 kelompok yaitu usia 20 tahun kebawah sampai kelompok kelima berusia diatas 50 tahun.

Hasil kuesioner berdasarkan usia responden, diperoleh data bahwa paling banyak berusia 21 - 30 tahun berjumlah 95 orang dengan prosentase 32 %, kemudian responden berusia 31 - 40 tahun sebanyak 79 orang dengan prosentase 26 %, lalu responden berusia 41 - 50 tahun sebanyak 49 orang dengan prosentase 16 %, selanjutnya adalah responden berusia diatas 50 tahun sebanyak 47 orang dengan prosentase 16 %, sedangkan responden yang paling sedikit berusia dibawah 20 tahun sebanyak 30 orang dengan prosentase 10 %. Distribusi responden penumpang berdasarkan usia seperti dilihat pada **Tabel 2** dan **Gambar 2**.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Prosentase
1.	20 tahun ke bawah	30	10 %
2.	21 – 30 tahun	95	32 %
3.	31 – 40 tahun	79	26 %
4.	41 – 50 tahun	49	16 %
5.	Diatas 50 tahun	47	16 %
	Jumlah	300	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia
(Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008)

c. Tingkat Pendidikan

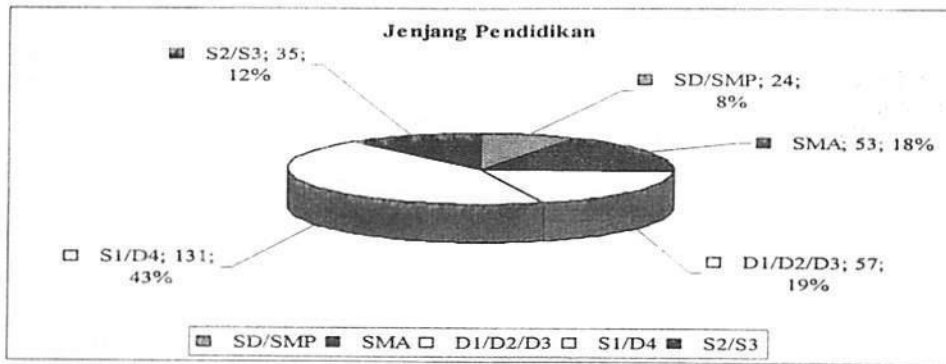
Dalam pengisian kuesioner terhadap tingkat pendidikan terbagi menjadi 5 jenjang pendidikan mulai dari tingkat pendidikan SD-SMP sampai dengan Pasca Sarjana (S2/S3) seperti yang terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1.	Dibawah SMA	24	8 %
2.	SMA	53	18 %
3.	D1 / D2 / D3	57	17 %
4.	S1 / D4	131	43 %
5.	S2 / S3	35	12 %
	Jumlah	300	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008

Dari hasil pengisian kuesioner oleh responden terlihat bahwa jenjang pendidikan S1 / D4 sebanyak 131 orang dengan prosentase 43 %, selanjutnya jenjang pendidikan D1 / D2 / D3 sebanyak 57 orang dengan prosentase 19 %, kemudian diikuti jenjang pendidikan SMA sebanyak 53 orang dengan prosentase 18 %, lalu jenjang pendidikan S2 / S3 sebanyak 35 orang dengan prosentase 12 %, dan yang terakhir adalah jenjang pendidikan SD / SMP sebanyak 24 orang dengan prosentase 8 %. Distribusi datanya terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan
(Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008)

d. Jenis Pekerjaan

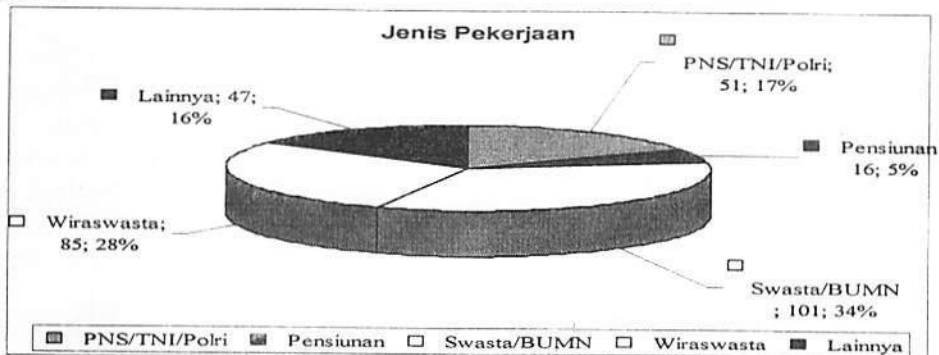
Dari Tabel 4 terlihat bahwa berdasarkan latar belakang jenis pekerjaan responden penumpang, diperoleh data PNS/TNI/Polri sebanyak 51 orang dengan prosentase 17 %, Pensiunan sebanyak 16 orang dengan prosentase 5 %, Swasta/BUMN sebanyak 101 orang dengan prosentase 34 %, Wiraswasta sebanyak 85 orang dengan prosentase 28 %, Lainnya sebanyak 47 orang dengan prosentase 16 %.

Tabel 4.9. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS/TNI/Polri	51	17 %
2.	Pensiunan	16	5 %
3.	Swasta/BUMN	101	34 %
4.	Wiraswasta	85	28 %
5.	Lainnya	47	16 %
	Jumlah	300	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008

Distribusi data hasil kuesioner dengan latar belakang pekerjaan dapat terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
(Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008)

e. Penghasilan Per Bulan

Dari hasil pengisian kuesioner oleh responden terlihat bahwa penghasilan penumpang per bulan terbesar yaitu 1 - < 3 juta sebanyak 141 orang dengan prosentase 47 %, selanjutnya penghasilan per bulan 3 - < 5 juta sebanyak 51 orang dengan prosentase 17 %, kemudian diikuti penghasilan per bulan dibawah 1 juta sebanyak 41 orang dengan prosentase 14 %, lalu penghasilan per bulan 5 - < 9 juta sebanyak 37 orang dengan prosentase 12 %, dan yang terakhir adalah penghasilan per bulan diatas 9 juta sebanyak 30 orang dengan prosentase 10 %.

Distribusi data hasil kuisioner dengan latar belakang penghasilan per bulan dapat terlihat pada **Tabel 5.** dan **Gambar 5.**

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

No.	Penghasilan	Frekuensi	Prosentase
1.	Dibawah 1 juta	41	12 %
2.	1 - < 3 Juta	141	47 %
3.	3 - < 5 Juta	51	17 %
4.	5 - < 9 Juta	37	12 %
5.	Diatas 9 juta	30	10 %
	Jumlah	300	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008



Gambar 5. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan
(Sumber : Hasil Pengolahan Data 2008)

2. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen dalam pengukuran data non fisik yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diformulasikan dalam bentuk pernyataan-pernyataan. Pengujian Validitas dan Reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen atau skala pengukuran tersebut dapat mengungkap secara benar (valid) dan konsisten (reliabel) atas pernyataan yang diberikan kepada responden. Sehingga hasil yang diperoleh dapat dipakai sebagai dasar pengambilan kesimpulan dari penelitian ini dan dapat dipertanggungjawabkan.

Instrumen kuesioner yang dipergunakan untuk mengetahui apa yang dirasakan dan diharapkan oleh masing-masing penumpang di bandara terdiri dari 16 item pernyataan yang dapat dikelompokkan ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan.

a. Uji Validitas

Pengujian Validitas terhadap validnya instrumen penelitian masing-masing dilaksanakan pada 2 bagian kuesioner. Pada bagian pertama adalah kuesioner yang mengukur tingkat harapan (Kepentingan) terhadap pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya, yang terdiri dari 16 butir pernyataan, sedangkan pada bagian kedua adalah kuesioner yang mengukur tingkat kinerja atau persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka rasakan.

Dalam pengujian ini nilai validitas dihitung dengan menghitung korelasi antara satu item dengan item secara keseluruhan dengan menggunakan rumus korelasi (r). Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diuji dengan nilai r tabel ($N = 30, \alpha = 5\%$). Koefisien korelasi setiap variabel kepuasan atau harapan harus lebih besar dari angka kritis untuk 30 responden yaitu $r = 0,361$.

Pada Tabel 6 dan Tabel 7 berikut ini dapat diperlihatkan uji validitas untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diharapkan dan dirasakan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya.

Dari hasil uji validitas tersebut terlihat bahwa semua angka korelasi pada variabel yang diharapkan dan dirasakan lebih besar daripada angka kritis 0,361, jadi dapat disimpulkan bahwa 16 pernyataan kuesioner untuk penumpang yang diajukan semuanya valid dan dapat disertakan pada analisis selanjutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pelayanan yang Diharapkan Penumpang

Pernyataan	Koefisien korelasi	Angka Kritis	Status/ket
1	0,558	0,361	Valid
2	0,626	0,361	Valid
3	0,483	0,361	Valid
4	0,534	0,361	Valid
5	0,611	0,361	Valid
6	0,657	0,361	Valid
7	0,513	0,361	Valid
8	0,583	0,361	Valid
9	0,761	0,361	Valid
10	0,696	0,361	Valid
11	0,569	0,361	Valid
12	0,633	0,361	Valid
13	0,518	0,361	Valid
14	0,486	0,361	Valid
15	0,431	0,361	Valid
16	0,654	0,361	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Pelayanan yang Dirasakan Penumpang

Pernyataan	Koefisien korelasi	Angka Kritis	Status/ket
1	0,711	0,361	Valid
2	0,781	0,361	Valid
3	0,689	0,361	Valid
4	0,761	0,361	Valid
5	0,695	0,361	Valid
6	0,408	0,361	Valid
7	0,653	0,361	Valid
8	0,653	0,361	Valid
9	0,689	0,361	Valid
10	0,620	0,361	Valid
11	0,514	0,361	Valid
12	0,553	0,361	Valid
13	0,766	0,361	Valid
14	0,555	0,361	Valid
15	0,717	0,361	Valid
16	0,866	0,361	Valid

Sumber : Data Primer (diolah)

b. Uji Reliabilitas

Seperti halnya pada pengujian validitas, pengujian reliabilitas pada kuesioner ini masing-masing dilakukan pada dua bagian, yang pertama yaitu kuesioner untuk mengukur tingkat harapan (kepentingan) terhadap pelayanan di Bandara Juanda dan yang pada bagian kedua ini kuesioner yang mengukur tingkat kinerja atau persepsi penumpang selaku pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka rasakan/terima.

Dengan menggunakan program statistik SPSS versi 13.0 uji reliabilitas yang dilakukan pada atribut-atribut tingkat kepentingan/yang diharapkan menghasilkan koefisien alfa Cronbach $\alpha = 0,869$, dan atribut-atribut yang menyatakan kepuasan/yang dirasakan koefisien $\alpha = 0,911$.

Dengan semakin tinggi nilai koefisien alfa yang semakin mendekati 1,00 (satu), maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien alfa keduanya lebih besar dari r Tabel ($N = 30$, $\alpha = 5\%$) sebesar 0,361 sebagai angka kritis, berarti kedua bagian kuesioner tersebut termasuk reliabel (andal) dengan taraf keandalan tinggi. Sehingga memenuhi syarat untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

3. Analisa Kepentingan dan Kepuasan

a. Tingkat Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan

Perhitungan untuk mengetahui besarnya nilai tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan skor antara penilaian kepuasan/yang dirasakan (X) dengan skor penilaian kepentingan/yang diharapkan berdasarkan Rumus 2.1.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Hasil dari tingkat kesesuaian ini digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan terhadap penumpang disajikan pada Tabel 8.

Tingkat kesesuaian yang paling rendah yaitu dibawah 75 persen adalah kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat sebesar 70,55 persen dan fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolly, moving walkways, escalator*) sebesar 74,33 persen.

Tabel 4.8. Tingkat Kesesuaian antara Kepuasan dan Kepentingan Penumpang

No.	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Atribut 1	1131	1385	81,66
2	Atribut 2	1137	1361	83,54
3	Atribut 3	1176	1407	83,58
4	Atribut 4	1085	1353	80,19
5	Atribut 5	1099	1376	79,87
6	Atribut 6	999	1344	74,33
7	Atribut 7	1017	1322	76,93
8	Atribut 8	1120	1327	84,40
9	Atribut 9	1108	1314	84,32
10	Atribut 10	999	1416	70,55
11	Atribut 11	1017	1353	75,17
12	Atribut 12	1075	1334	80,58
13	Atribut 13	1040	1361	76,41
14	Atribut 14	1104	1332	82,88
15	Atribut 15	1085	1417	76,57
16	Atribut 16	1064	1347	78,99

Sumber : Data Primer (diolah)

b. Kesenjangan Kepuasan dan Kepentingan

Kesenjangan antara kepuasan/yang dirasakan dan kepentingan/yang diharapkan adalah selisih antara skor jawaban penilaian kepuasan/yang dirasakan dengan skor jawaban penilaian kepentingan/yang diharapkan dari responden terhadap pelayanan di terminal domestik di Bandara Juanda Surabaya. Skor kepuasan/yang dirasakan dan kepentingan/yang diharapkan diperoleh dari rata-rata jawaban penilaian responden pada setiap atribut pelayanan. Kesenjangan antara kepuasan/yang dirasakan dan kepentingan/yang diharapkan dari responden yaitu penumpang pesawat di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya, dapat dilihat pada Tabel 9 dan Gambar 6.

Tabel 9. Kesenjangan Kepuasan dan Kepentingan

No.	Atribut Pelayanan	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kesenjangan
1	Atribut 1	3,77	4,62	-0,85
2	Atribut 2	3,79	4,54	-0,75
3	Atribut 3	3,92	4,69	-0,77

No.	Atribut Pelayanan	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kesenjangan
4	Atribut 4	3,62	4,51	-0,89
5	Atribut 5	3,66	4,59	-0,92
6	Atribut 6	3,33	4,48	-1,15
7	Atribut 7	3,39	4,41	-1,02
8	Atribut 8	3,73	4,42	-0,69
9	Atribut 9	3,69	4,38	-0,69
10	Atribut 10	3,33	4,72	-1,39
11	Atribut 11	3,39	4,51	-1,12
12	Atribut 12	3,58	4,45	-0,86
13	Atribut 13	3,47	4,54	-1,07
14	Atribut 14	3,68	4,44	-0,76
15	Atribut 15	3,62	4,72	-1,11
16	Atribut 16	3,55	4,49	-0,94
			Jumlah	-14,99
			Rata-rata	-0,94

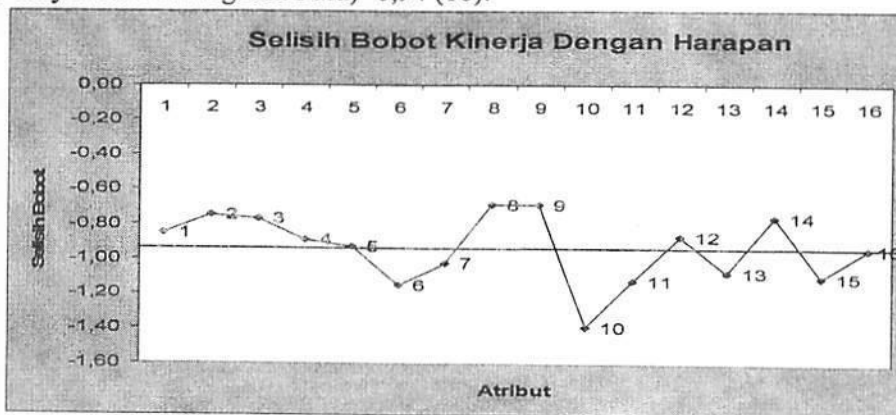
Sumber : Data Primer (diolah)

Dari hasil perhitungan kesenjangan antara kepuasan/ yang dirasakan dan kepentingan/ yang diharapkan oleh responden pada Tabel 9 terlihat bahwa kesenjangan setiap atribut pelayanan bernilai negatif. Ini artinya kepuasan yang dirasakan penumpang selaku pengguna Terminal Domestik di Bandara Juanda Surabaya atas pelayanan yang mereka terima di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya lebih rendah daripada kepentingan/ yang diharapkan oleh mereka terhadap pelayanan tersebut.

Dari hasil perhitungan dan pada Gambar 6 terlihat bahwa nilai kesenjangan rata-rata sebesar -0,94, ini berarti bahwa atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai kesenjangan dibawah -0,94 harus mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya oleh pengelola bandara. Dimana atribut-atribut pelayanan yang mempunyai nilai dibawah nilai rata-rata kesenjangan antara lain adalah Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat yaitu -1,39 (10), Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolley, moving walkways, escalator*) yaitu -1,15 (6), Cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim* yaitu -1,12 (11). Jaminan keamanan dan kriminalitas dari terorisme yaitu -1,11 (15), Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah yaitu -1,07 (13) serta Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara yaitu -1,02 (7).

Sedangkan atribut yang mempunyai nilai kesenjangan diatas nilai rata-rata kesenjangan adalah Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia -0,85 (1), Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain -0,75 (2), Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang -0,77 (3), Penataan dan jumlah *check-in counter* untuk antrian dan sirkulasi penumpang -0,89 (4), Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat -0,92 (5), Akses dari *check-in counter* sampai ruang tunggu keberangkatan -0,69 (8), Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan -0,69

(9), Tersedianya layanan sarana transportasi umum -0,86 (12), Petugas di Bandara bertindak sopan dan ramah -0,76 (14) dan Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau karyawan PT. Angkasa Pura) -0,94 (16).



Gambar 6. Plot Selisih Bobot Kinerja – Harapan

Keterangan :

1. Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia.
2. Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain.
3. Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang.
4. Penataan dan jumlah *check-in counter* untuk antrian dan sirkulasi penumpang.
5. Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat.
6. Fasilitas dan peralatan yang barang bawaannya.
7. Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara.
8. Akses dari *check-in counter* sampai ruang tunggu keberangkatan.
9. Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan.
10. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat.
11. Kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*.
12. Tersedianya layanan sarana transportasi umum.
13. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/ masalah.
14. Petugas di Bandara bertindak sopan dan ramah.
15. Jaminan keamanan dan kriminalitas dari terorisme.
16. Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau PT. Angkasa Pura)

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari hasil analisa di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Responden merasa tidak puas atas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pihak pengelola bandara. Atribut-atribut pelayanan tersebut antara lain Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/ kepastian jadwal keberangkatan pesawat

dan Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah. Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolly, moving walkways, escalator*). Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara. Cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*. Tersedianya layanan sarana transportasi umum. Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (portir atau PT. Angkasa Pura.

- b. Kesenjangan antara kepuasan/yang dirasakan dan kepentingan/yang diharapkan setiap atribut pelayanan bernilai negatif. Kepuasan yang dirasakan responden selaku pengguna Terminal Domestik di Bandara Juanda Surabaya atas pelayanan yang mereka terima di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya lebih rendah daripada kepentingan/yang diharapkan oleh mereka terhadap pelayanan tersebut.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah :

- a. Menyediakan fasilitas informasi mengenai jadwal pesawat yang dapat dilihat dengan jelas, berisi informasi yang akurat, dan mengikuti perkembangan informasi yang ada.
- b. Menambah jumlah, pengetahuan, ketrampilan dan kecepatan petugas saat dibutuhkan dilapangan.
- c. Menyediakan dan menambah jumlah alat angkut barang/bagasi yang tersedia seperti kereta/*trolley* yang dapat digunakan penumpang di bandar udara.
- d. Meningkatkan kecepatan proses pengambilan barang di *Baggage Area*.
- e. Menambah dan meningkatkan fasilitas serta peralatan keamanan sesuai dengan standart Internasional.
- f. Untuk selalu menjaga kebersihan WC/toilet setiap saat di ruang Terminal Domestik.
- g. Untuk selalu menjaga dan meningkatkan keamanan dan keselamatan di bandar udara.
- h. Menyediakan fasilitas dan petugas khusus bagi penyandang cacat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. L. (2005), *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Oktaviani, R. W. dan Suryana, R. N. (2006), *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24 No. 1. 41-58.
- Sianipar, JPG. (1999). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia. 2001. *(Total Quality Management) edisi revisi*. Jakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, F., (2006), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi Offset.
- *) Arman Murdoko, lahir di Surabaya 8 Agustus 1973, S 2 Teknis Sipil ITS Surabaya tahun 2008, Calon Peneliti Pusat Litbang Perhubungan Udara, Badan Litbang Perhubungan

