



**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung**

***Satisfaction Level Measurement of Air Transport User to Baggage Handling Performance on Airline X in Bandun Husein Sastranegara Airport***

**Dina Yuliana**

Pusat Litbang Perhubungan Udara, Jl. Merdeka Timur no. 5, Jakarta Pusat 10110  
email: dinahubud@gmail.com

---

**INFO ARTIKEL**

**Histori Artikel:**

Diterima: 7 Oktober 2014  
Direvisi: 11 Nopember 2014  
Disetujui: 15 Desember 2014

**Keywords:**

*importance and performance analysis, customer service indeks, gap, ground handling, baggage, airline of PT. X.*

**Kata kunci:**

analisis kepentingan dan kinerja, indeks pelayanan pelanggan, kesenjangan, ground handling, bagasi, maskapai penerbangan PT. X.

---

**ABSTRACT / ABSTRAK**

*Ground handling is the activity of the airline in term of service to passengers, baggage, cargo, and post, using certain supporting equipments for aircraft movement in the airport (origin and destination). This study aimed to measure the level of satisfaction (perception and expectation) of the passengers of airline X to its performance on baggage handling in the airport based on the attributes of service quality. Importance Performance Analysis (IPA) was used in the study and the results indicate that there are 4 attributes in Quadrant I which are the speed of ground handling operator when serving the arrival baggage of passengers, operator service in response of complaints, the punctuality for baggage claim schedule, and the guarantee of security of passengers' baggage which are kept by the airline. The biggest value of gap is the security guarantee of passengers' baggage (-2,52) and the value of CSI is 56,879% which means that the index of passenger satisfaction is at unsatisfactory criterion.*

*Ground handling merupakan suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap penumpang berikut bagasi, kargo, pos, peralatan bantu pergerakan pesawat di darat selama berada di bandar udara (keberangkatan dan kedatangan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan (persepsi dan harapan) dari penumpang Maskapai Penerbangan PT. X terhadap kinerja penanganan bagasi di bandara berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Kepentingan dan Kinerja (IPA). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kuadran I terdapat empat atribut yaitu kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang, pelayanan petugas dalam menangani komplain, ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal, dan jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke airlines. Nilai kesenjangan (gap) terbesar adalah jaminan keamanan bagasi penumpang (-2,52). Nilai *CSI* sebesar 56,879%, artinya indeks kepuasan penumpang pada kriteria tidak memuaskan.*

## PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan terhadap penumpang berarti juga pelayanan terhadap barang bawaan penumpang (bagasi). Bagasi penumpang harus dikelola dengan sebaik mungkin karena berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen dan agar tidak terjadi kekeliruan didalam penanganannya seperti kehilangan, kerusakan, tertinggal di bandar udara, dan terbawa di pesawat dan sebagainya. Untuk mengatasi hal tersebut maka penumpang yang mengalami kejadian seperti di atas harus segera melapor kepada bagian yang terkait yaitu unit *lost and found* di bandara agar dapat segera ditindaklanjuti.

Kasus pembongkaran atau pencurian barang milik penumpang di bandara sudah terjadi beberapa kali. Kasus-kasus barang milik penumpang pesawat sebagai berikut:

1. Tanggal 9 Februari 2014 belasan penumpang Lion Air yang mendarat di Bandara Soekarno Hatta dari Palembang dan Padang protes karena barang bawaan mereka di bagasi hilang.
2. Tanggal 13 Desember 2012, seluruh barang bawaan penumpang (bagasi) tidak satupun terangkut pada penerbangan JT0601 dari Jambi ke Jakarta.
3. Tanggal 18 November 2013, penumpang Citilink dengan nomor penerbangan QG 804 tujuan Surabaya-Jakarta, kehilangan laptop merk *Macbook Pro Md 104* dan ijazah atas nama Rahmat Fauziy mulai TK, SMP, SMU, dan S1 (sarjana).
4. Tanggal 1 September 2013, layanan maskapai Lion Air ternyata dikeluhkan penumpang di Bandara Sepinggan Balikpapan Kalimantan Timur. Sejumlah pejabat Pemerintah Kota Samarinda mengaku ditelantarkan dan bagasi yang tertinggal di Bandara Ahmad Yani Semarang Jateng.
5. Tanggal 2 Januari 2014, seorang penumpang maskapai penerbangan Lion Air dengan JT 0210 dari Bandara Soekarno Hatta ke Bandara Kuala Namu, Sumatera Utara mendapati bagasinya sudah teracak-acak saat tiba di bandara tersebut dan beberapa barangnya hilang. Persoalan tersebut telah dilaporkan kepada manajemen Lion Air,

namun tidak mendapat respons seperti yang diharapkan.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, maka perlunya suatu penelitian untuk mengetahui kinerja penanganan bagasi di bandara. Dengan meningkatnya arus penumpang baik yang datang maupun yang berangkat mengakibatkan meningkatnya permintaan sarana angkutan udara penumpang dan tentunya akan meningkatkan jumlah bagasi penumpang yang dibawa oleh suatu maskapai penerbangan. Peningkatan arus pergerakan penumpang dan bagasi menuntut peningkatan kinerja penanganan bagasi meliputi: personel, fasilitas dan peralatan penanganan bagasi mulai dari keberangkatan hingga bagasi tersebut tiba di tempat tujuan keberangkatan. Banyaknya laporan kejadian kehilangan/kerusakan bagasi pada Maskapai Penerbangan PT. X menjadi hal yang menarik perhatian untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dalam penanganan bagasi penumpang yang telah diberikan Maskapai Penerbangan PT. X kepada pengguna jasa/penumpang angkutan udara saat ini.

Dalam industri jasa angkutan udara, kualitas pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara/penumpang adalah faktor terpenting, dimana pengguna jasa angkutan udara/penumpang semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa angkutan udara yang akan digunakan. Seiring dengan perkembangannya, masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan udara tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai akan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan metode *Importance-Performance Analysis* yaitu dengan cara memetakan hubungan antara tingkat kepentingan pengguna jasa angkutan udara dengan kinerja dari masing-masing variabel yang ditawarkan oleh pihak pengelola jasa dan melihat kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan kepentingan dari variabel-variabel tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, perlu kiranya dilakukan pengkajian mengenai penanganan bagasi penumpang domestik di bandar udara.

Sebagaimana diuraikan pada latar belakang, permasalahan pokok yang dihadapi adalah bagaimana kualitas penanganan bagasi penumpang yang telah diberikan Maskapai Penerbangan PT. X kepada pengguna jasa/penumpang angkutan udara di bandara saat ini? Bagaimana cara untuk meningkatkan pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan penumpang?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan (persepsi dan harapan) dari penumpang Maskapai Penerbangan PT. X terhadap kinerja penanganan bagasi di bandara berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan (*service quality*).

## TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006), kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai dan Basri (2005) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang seperti diharapkan. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*factio*" (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana, kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai' (Tjptono, 2011). Menurut Kotler (2005) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja sesuai harapan pelanggan, maka hal ini pelanggan puas.

Zeithaml, Bitner dan Gremler (2006), menyatakan bahwa *satisfaction is the consumer's*

*fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment*, artinya, kepuasan merupakan respon pemenuhan dari konsumen. Hal ini merupakan penilaian mengenai bentuk dari produk dan layanan, atau mengenai produk atau layanan itu sendiri, dalam menyediakan tingkat kepuasan dari konsumsi yang terpenuhi.

Freddy Rangkuti (2003), sebagai berikut kualitas layanan merupakan penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen. Jelas ditekankan dalam definisi tersebut bahwa pemberian jasa atau layanan yang berkualitas tinggi adalah yang memenuhi dan bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Persepsi tentang kualitas memang cenderung relatif atau dengan kata lain, mengarah kepada subyektifitas penilai, salah satu contohnya: kebutuhan dan harapan satu pelanggan dengan pelanggan lainnya akan berbeda.

Zeithaml dan Bitner (2000), *ServQual (Service Quality)* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*Expected Service*). Terdapat lima dimensi model *ServQual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti yang dikutip oleh Zeithaml dan Bitner (2000) yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini berhubungan dengan fasilitas fisik yang berdaya tarik visual.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan dan kesediaan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, perilaku, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan

kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan dan kemampuan untuk menciptakan rasa aman bagi para pelanggan.

5. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan serta berupaya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri. Bagasi adalah barang bawaan, artikel, harta benda, dan barang-barang milik pribadi penumpang, baik bagasi tercatat, bagasi kabin maupun bagasi tak tercatat yang diizinkan oleh perusahaan penerbangan untuk dapat diangkut di pesawat udara guna keperluan pribadi untuk dipakai atau digunakan oleh penumpang selama melakukan perjalanan atau di tempat tujuan penumpang beraktifitas.

*Baggage handling* yaitu proses pelayanan bagasi penumpang di stasiun asal/keberangkatan pada saat penumpang melakukan proses *check-in*, kemudian memuat bagasi tersebut ke *container* (gerobak bagasi), melaksanakan *baggage sorting* dan *transit baggage*, menarik bagasi ke pesawat dan sebaliknya hingga sampai kepada penyerahan bagasi tersebut ke penumpang yang bersangkutan pada saat penumpang tiba di tujuan.

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut atau penumpang yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan, perkapalan dan lainnya). Tidak termasuk penumpang adalah para awak pesawat atau crew. Menurut Majid dan Eko Probo D. Warpani (2009) penumpang adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara.

Menurut Majid dan Warpani (2009), *ground handling* adalah suatu aktifitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan

penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandar udara, baik keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan (*arrival*).

Tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh *ground handling* adalah sebagai berikut: *flight safety*, *on time performance*, *customer satisfaction* dan *reliability*. *Target flight safety* dan OTP sangat dirasakan oleh pihak eksternal (*pax*) dan pihak internal (perusahaan), sementara tujuan *customer satisfaction* akan sangat dirasakan oleh pihak eksternal dan tujuan efisiensi pasti akan sangat dirasakan manfaatnya oleh pihak internal. Pada hakekatnya ada tiga komponen utama penyelenggaraan bisnis penerbangan dapat berjalan, khususnya *ground handling*. Ketiga komponen tersebut adalah perusahaan penerbangan (*airlines*), berikut saranaangkutnya berupa pesawat terbang (*aircraft*), bandar udara (*airport*) dan konsumen (dalam hal ini *passanger* dan *shipper*). Ketiga komponen utama ini secara sendiri-sendiri memiliki keterkaitan dengan unit-sub unit lainnya yang memiliki peran tidak kecil.

Pelayanan *ground handling* sudah dimulai ketika pesawat akan merapat ke *parking stand*. Pada saat itu petugas *marshalling* sudah mulai memandu pesawat untuk parkir, sementara yang memasang *wheel chock* adalah petugas *ground handling*. Kegiatan pelayanan *ground handling* selesai ketika pesawat sudah didorong mundur, *aircraft towing tractor* sudah lepas dan pesawat mulai *taxi*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, terdapat tiga tahap utama dalam pelayanan, yaitu *pre flight service*, *inflight service* dan *post flight service*. *Pre flight service* artinya kegiatan penanganan terhadap penumpang dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal), *inflight service* berarti kegiatan pelayanan terhadap penumpang selama di dalam pesawat. Sementara itu, *post flight service* adalah kegiatan penanganan terhadap penumpang, kargo dan pesawat setelah penerbangan atau kedatangan (di bandara tujuan). Dari ketiga pelayanan

diatas, dapat menghasilkan tujuan *ground handling*, yaitu *flight safety*, *on time performance*, *customer satisfaction* dan *efficiency*.

Area pelayanan *ground handling*, yaitu *terminal area*, *cargo area* dan *appron area*. Ketiga tempat tersebut saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Karena setiap bagasi yang dibawa penumpang melewati ketiga tempat tersebut.

## METODOLOGI

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2010). Untuk mengukur tingkat kinerja dari perspektif penumpang angkutan udara, populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Penerbangan PT. X sebanyak 100 orang. Penelitian ini dilakukan pada minggu ketiga bulan Maret 2014 di Bandara Husein Sastranegara – Bandung. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada obyek penelitian ketika observasi sedang berlangsung. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Melakukan studi pustaka  
Untuk mengetahui secara teoritis metode-metode apa yang dapat digunakan dalam upaya menyelesaikan masalah.
2. Mengidentifikasi permasalahan  
Melakukan identifikasi pada permasalahan yang ada di Bandara terkait dengan penanganan bagasi penumpang.
3. Menentukan tujuan penelitian  
Tujuan yang didefinisikan nantinya dihubungkan dengan permasalahan yang ada agar dapat memberikan solusi terhadap masalah yang tersebut.
4. Pembuatan Kuesioner
5. Penyebaran kuesioner
6. Uji validitas dan reliabilitas  
Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang dipakai cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan Penyusunan kuesioner. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi

atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran

7. Analisis Importance-Performance Analysis
8. Analisis GAP
9. Kesimpulan

## Pengujian Validitas Instrumen

Dalam hal analisis item ini Masrun diikuti oleh Sugiyono (2012) menyatakan bahwa “Teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ ”. Dari pernyataan di atas dapat dikemukakan jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

## Pengujian Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Sedangkan menurut Iman Ghazali bahwa suatu instrumen penelitian dapat andal/reliabel apabila nilai *cronbach's alpa* di atas 0,60.

## Importance Performance Analysis - IPA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis - IPA* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Martilla dan James, 1977 dalam Supranto, 2011). Metode *IPA* menggabungkan pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kinerja dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Analisis *IPA* digambarkan sebagai aksis vertikal (Y) dan horizontal (X), dimana aksis vertikal menggambarkan Tingkat Kepentingan, sedangkan aksis horizontal menggambarkan Kinerja.

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang



mempertimbangkan tingkat kepentingan dari indikator-indikator yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *CSI* adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* yang berasal dari rata-rata skor Tingkat Kepentingan menurut tiap pengguna jasa angkutan udara, dan *Mean Satisfaction Factor (MSS)* yang berasal dari rata-rata skor Kinerja menurut tiap pengguna jasa angkutan udara n, dengan rumus:

$$MIS_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

$$MSS_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

Y<sub>i</sub> = Skor tingkat kepentingan indikator ke-i

X<sub>i</sub> = Skor kinerja indikator ke-i

n = Jumlah responden

- b. Menentukan *Weight Factor (WF)*, yang merupakan persentase nilai *MIS* per indikator terhadap total *MIS* seluruh indikator, dengan rumus:

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

- c. Membuat *Weight Score (WS)*, yang merupakan perkalian *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Factor*), dengan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS_i \dots\dots\dots(4)$$

- d. Menentukan *CSI* dengan menjumlahkan *WS* seluruh indikator dan dibagi skala maksimum yang digunakan, dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum WSi}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

HS= Skala maksimum yang digunakan

Selanjutnya, untuk menentukan skala *CSI* berdasarkan Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.** *Customer Satisfaction Index Interpretation*

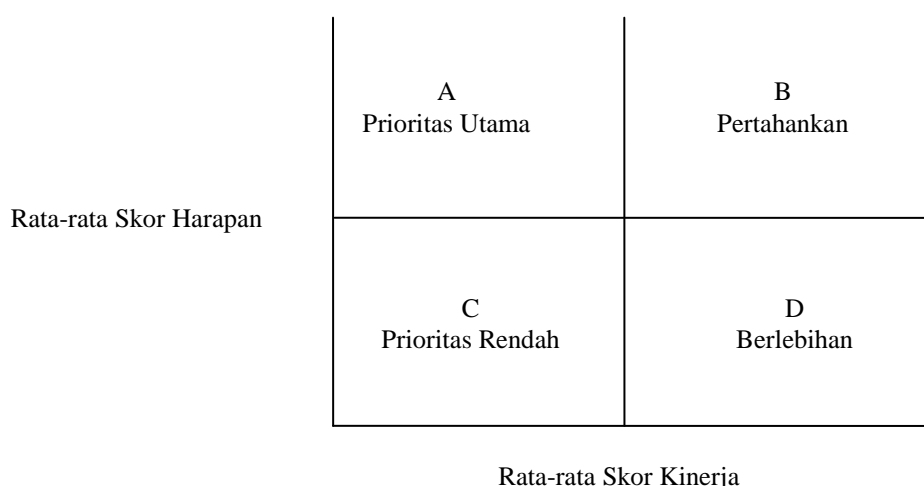
Angka Indeks	Interpretasi
X ≤ 64%	Very poor
64% < X ≤ 71%	Poor
71% < X ≤ 77%	Cause for concern
77% < X ≤ 80%	Borderline
80% < X ≤ 84%	Good
84% < X ≤ 87%	Very Good
87% < X	Excelent

Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: *Customer Satisfaction Measurement: satisfaction index "www.leadershipfactor.com"*

**Diagram kartesius**

Analisis ini dilanjutkan dengan melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi masing-masing atribut kualitas. Selanjutnya dapat ditafsirkan atribut-atribut mana yang perlu dijadikan prioritas utama, dipertahankan, prioritas rendah, dan yang berlebihan berdasarkan kuadran-kuadran yang ada dalam diagram. Adapun diagram kartesius yang dimaksud adalah sebagai berikut.



**Gambar 1.** Diagram Kartesius IPA

Interpretasi dari setiap kuadran di atas adalah:

- a. Prioritas utama, penyedia jasa harus memfokuskan diri pada kuadran ini karena atribut yang berada di sini diharapkan ada oleh pelanggan tetapi kinerja yang dipersepsikan kurang. Beberapa perubahan harus dilakukan untuk memperkecil gap yang timbul.
- b. Pertahankan, atribut yang ada di dalam kuadran ini diharapkan oleh pelanggan dan kinerja dipandang sudah bagus sehingga harus dipertahankan.
- c. Prioritas rendah, pelanggan tidak mengharapkan atribut yang ada di kuadran ini dan mempersepsikan kinerja yang diberikan kurang bagus. Penyedia jasa tidak perlu memaksakan untuk meningkatkan kualitas jasa dari atribut yang ada dalam kuadran ini.
- d. Berlebihan, atribut dalam kuadran ini tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan namun memiliki kinerja yang bagus. Untuk sementara tidak ada strategi yang perlu diambil namun penyedia jasa harus memantau untuk mengantisipasi bila suatu saat atribut-atribut ini semakin diharapkan.

### Analisis Persepsi

Analisis persepsi dilakukan dengan mengelompokkan jawaban responden masing-masing dengan kriteria skala 1 sampai 5. Cara perhitungan skor rata-rata adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum_{k=0}^n f_i \cdot w_i}{\sum_{k=0}^n f_i} \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan:

X = Bobot skor rata-rata

f<sub>i</sub> = Frekuensi pada kategori ke-i

w<sub>i</sub> = Bobot untuk kategori ke-i (1 sampai dengan 5)

Hasil nilai skor rata-rata kemudian ditentukan skala tiap komponen dengan menggunakan rumus rentang skala (1-5). Nilai skor rata-rata yang dihasilkan dari perkalian antara bobot nilai jawaban berdasarkan skala dengan jumlah jawaban responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Berdasarkan nilai skor rata-rata tersebut, maka posisi keputusan penilaian memiliki rentang skala yang dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Posisi Keputusan Penilaian

Skor Ratan	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Memuaskan, Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,60	Kurang Memuaskan, Kurang Baik
2,60 – 3,40	Cukup Memuaskan, Cukup Baik
3,40 – 4,20	Memuaskan, Baik
4,20 – 5,00	Sangat Memuaskan, Sangat Baik

Sumber: Umar, 2007

### Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili huruf X dan Y, dimana variabel X merupakan Kinerja penanganan bagasi yang dilakukan oleh perusahaan dimata pelanggan, sedangkan variabel Y merupakan tingkat kepentingan menurut pelanggan terhadap penanganan bagasi perusahaan. Selanjutnya untuk memperjelas variabel-variabel tersebut, digunakan 10 (sepuluh) indikator yang merupakan penjabaran dari 5 (lima) dimensi kualitas jasa/pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Dimensi kualitas jasa ada lima yaitu:

1. **Keandalan (*Reliability*)**, indikator yang digunakan adalah
  - a. B1=Kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara
  - b. B2=Ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal.
2. **Keresponsifan/Ketanggapan (*Responsiveness*)**, indikatornya adalah
  - a. B3=Kecepatan petugas pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang.
  - b. B4=Pelayanan petugas dalam menangani complain.
3. **Keyakinan (*Assurance*)**, indikator yang digunakan adalah
  - a. B5=Jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke *airlines*.
  - b. B6=Jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah
4. **Empati/Perhatian (*Empathy*)**, indikatornya adalah
  - a. B7=Keramahan petugas penerima bagasi

- b. B8=Kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak (*lost and found*)

5. **Berwujud/Bukti Fisik (*Tangibles*)**,

indikator yang digunakan adalah

- a. B9=Kebersihan dan kerapian counter penerimaan bagasi penumpang
- b. B10=Tersedianya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi (tali pengikat).

## PEMBAHASAN

Penanganan bagasi penumpang pada Maskapai Penerbangan PT. X ada yang ditangani sendiri ada yang dikelola oleh perusahaan *ground handling*. *Ground handling* bertindak sebagai wakil dari maskapai penerbangan yang dilayani, dan bertanggungjawab kepada maskapai penerbangan tersebut. Keamanan barang milik penumpang adalah tanggung jawab maskapai penerbangan dan perusahaan *ground handling*. Oleh karena itu seluruh personel *groundhandler* dituntut untuk melaksanakan tugasnya masing-masing secara profesional dan bertanggung jawab sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Ketika seorang penumpang menyerahkan bagasinya di konter *check in* dan menerima baggage tag maka pada dasarnya bagasi tersebut telah menjadi tanggung jawab Maskapai Penerbangan yang digunakan penumpang tersebut. Bagasi yang diterima diberi label sesuai dengan nomor flight penumpang yang bersangkutan termasuk flight lanjutannya jika penumpang yang bersangkutan transit atau transfer di bandara berikutnya. Beberapa Maskapai Penerbangan menyerahkan urusan *check in* penumpang, pengurusan bagasi dan juga penyiapan pesawat terbangnya kepada Perusahaan lain yang disebut Perusahaan *Ground Handling*.

Pengelolaan bagasi penumpang pada masing-masing maskapai penerbangan berbeda-beda. Maskapai penerbangan dapat mengontrak perusahaan *ground handling* yang mana saja. Layanan yang diberikan disesuaikan berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam sebuah kontrak kerjasama dan biasanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan kontrak antara Maskapai Penerbangan dengan perusahaan *ground handling* ini maka pada dasarnya maskapai penerbangan tinggal terbang

saja karena semua urusan di darat bisa dilaksanakan oleh perusahaan *ground handling*. Namun demikian beberapa maskapai penerbangan melakukan sendiri urusan *ground handlingnya*, kecuali jika di suatu Bandara penerbangan dari Maskapai tersebut hanya satu-dua *flight*, maka biasanya penanganan di darat diserahkan ke perusahaan *ground handling* lokal.

Dalam hal suatu Maskapai Penerbangan menyerahkan urusan *handling* bagasi ini ke Perusahaan *Ground Handling* maka Perusahaan tersebutlah yang menangani bagasi penumpang sejak diterima di konter *check in*, memberi label, mencatat, membawa ke pesawat terbang dan meletakkan di ruang muat pesawat terbang. Saat ini, Maskapai Penerbangan PT. X di Bandara Husein Sastranegara mempercayakan pada perusahaan PTN. Di bandara tujuan jika maskapai penerbangan tersebut menunjuk juga *ground handling* (bisa perusahaan *ground handling* yang sama dengan Bandara asal bisa juga perusahaan yang berbeda), maka perusahaan *ground handling* tersebut yang akan mengambil bagasi dari pesawat terbang mencatat dan meletakkan di *conveyor belt* bagasi di bandara tujuan agar bisa diambil penumpang yang bersangkutan. Jika maskapai penerbangan penerbangan tidak menunjuk perusahaan *ground handling* maka masakapai penerbangan itu sendiri yang menangani proses tersebut.

## Pengujian Instrumen Penelitian

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dengan *bivariate pearson* yang dapat dilihat pada Tabel 3. Dari pengolahan data diperoleh nilai *r* dan *Sig.* untuk tiap-tiap item pertanyaan. Berdasarkan nilai *r* dan *Sig.* dapat disimpulkan bahwa ternyata semua item pernyataan tersebut mempunyai korelasi dengan sesuatu yang ingin diukur. Dari nilai *r* dan *Sig.* pada Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Sehingga dapat dikatakan bahwa item-item pernyataan tersebut sudah valid dan dapat digunakan untuk mengukur dimensi yang diukur.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, dapat disajikan hasil pengujian reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel 4.



**Tabel 3.** Hasil Pengujian Validitas Kinerja Penanganan Bagasi Penumpang

Aspek Pelayanan (kode)	Validitas					
	kinerja/kepuasan			Harapan/kepentingan		
	R	Sig.	Ket	r	Sig.	Ket
B1	0.306	0.101	valid	0.912**	0.000	valid
B2	0.787**	0.000	valid	0.801**	0.000	valid
B3	0.462*	0.010	valid	0.620**	0.000	valid
B4	0.599**	0.000	valid	0.891**	0.000	valid
B5	0.657**	0.000	valid	0.962**	0.000	valid
B6	0.819**	0.000	valid	0.940**	0.000	valid
B7	0.794**	0.000	valid	0.884**	0.000	valid
B8	0.528**	0.003	valid	0.940**	0.000	valid
B9	0.795**	0.000	valid	0.920**	0.000	valid
B10	0.578**	0.001	valid	0.877**	0.000	valid

Sumber: Olah data dengan SPSS

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja Penanganan Bagasi Penumpang

Aspek Pelayanan	Uji Reliabilitas			
	kinerja/kepuasan		Harapan/kepentingan	
	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Ket.	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Ket.
B1	0.842	Reliabel	0.960	Reliabel
B2	0.794	Reliabel	0.963	Reliabel
B3	0.830	Reliabel	0.969	Reliabel
B4	0.818	Reliabel	0.960	Reliabel
B5	0.809	Reliabel	0.955	Reliabel
B6	0.786	Reliabel	0.956	Reliabel
B7	0.798	Reliabel	0.961	Reliabel
B8	0.821	Reliabel	0.956	Reliabel
B9	0.789	Reliabel	0.958	Reliabel
B10	0.824	Reliabel	0.960	Reliabel

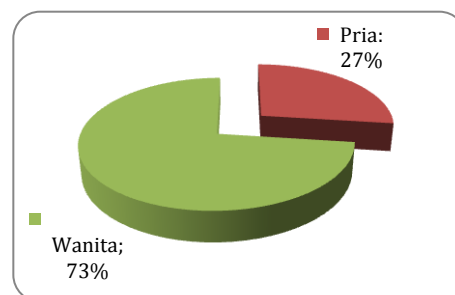
Sumber: Olah data dengan SPSS

### Karakteristik Responden

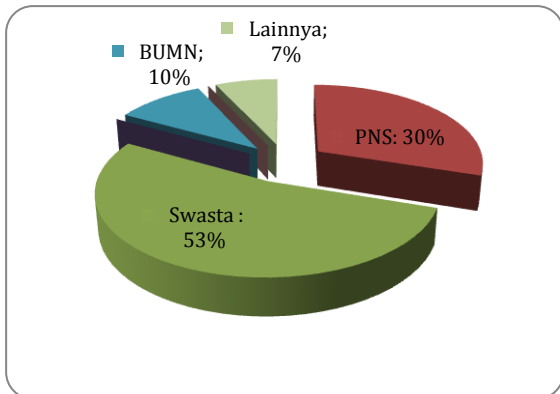
Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan dalam 2 kelompok yaitu kelompok pria dan wanita, untuk lebih jelasnya akan disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini.

Dari gambar 1. yakni karakteristik responden menurut jenis kelamin responden, maka dari 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka kelompok responden berdasarkan jenis kelamin yang terbesar dalam penelitian ini adalah wanita yakni sebesar 73 orang atau 73%. Hal ini menunjukkan bahwa

rata-rata penumpang yang menggunakan jasa Maskapai Penerbangan PT. X adalah didominasi oleh kaum wanita jika dibandingkan dengan pria.



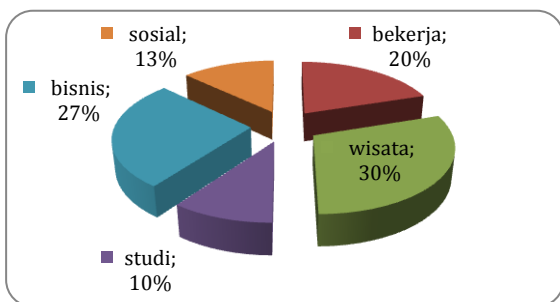
**Gambar 1.** Responden Penelitian Berdasarkan Jenis kelamin



**Gambar 3.** Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 2 di atas, nampak bahwa sebagian besar jenis pekerjaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pengusaha atau wiraswasta, sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata pengguna jasa Maskapai Penerbangan PT. X mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta.

Berdasarkan Gambar 3, tanggapan responden mengenai maksud responden melakukan perjalanan, maka didominasi mereka yang bermaksud untuk melakukan wisata yakni sebesar 30%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata penumpang menggunakan jasa angkutan udara pada Maskapai Penerbangan PT. X untuk berwisata dengan tujuan akhir antara lain Bandara Ngurah Rai - Bali .



**Gambar 4.** Responden Penelitian Berdasarkan Maksud Perjalanan

### **Importance – Performance Analysis**

Pada Tabel 5 disajikan data mengenai persepsi pengguna jasa terhadap kinerja penanganan bagasi yang dikelola oleh Maskapai Penerbangan PT. X di Bandara Husein Sastranegara-Bandung pada dimensi *reliability* sebagai berikut.

Kinerja penanganan bagasi pada dimensi keandalan (*reliability*) untuk atribut ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal mempunyai kinerja yang cukup baik/cukup memuaskan sedangkan kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara mempunyai kinerja yang baik/ memuaskan.

Kinerja penanganan bagasi pada dimensi ketanggapan dengan atribut pertanyaan kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang mempunyai kinerja cukup memuaskan/baik dan pelayanan petugas dalam menangani komplain mempunyai kinerja yang kurang memuaskan/kurang baik.

Kinerja penanganan bagasi pada dimensi keyakinan dengan atribut jaminan keamanan bagasi penumpang yang ditiptikan ke airlines mempunyai kinerja yang kurang memuaskan, sedangkan jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah mempunyai kinerja yang cukup memuaskan/cukup baik.

Kinerja penanganan bagasi pada dimensi empati dengan atribut keramahan petugas penerima bagasi/ *ground handling* mempunyai kinerja memuaskan/baik sedangkan atribut kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak dirasa mempunyai kinerja yang belum baik/belum memuaskan.

Kinerja penanganan bagasi pada dimensi berwujud dengan atribut kebersihan dan kerapihan counter penerimaan bagasi penumpang serta tersedianya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi mempunyai kinerja yang baik/memuaskan.

### **Analisis Kuadran**

Analisis kuadran berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan udara (penumpang). Variabel dijabarkan ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian kinerja (*performanc*) penanganan bagasi penumpang dan kepentingan (*importance*) pengguna jasa angkutan udara (penumpang). Sebagai sumbu X adalah kinerja penanganan bagasi penumpang dan sumbu Y adalah kepentingan pengguna jasa angkutan udara (penumpang).

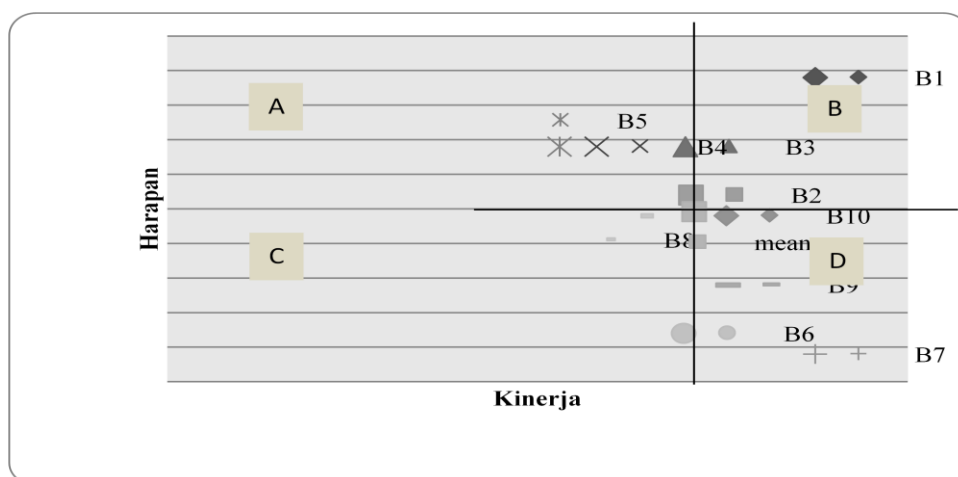
**Tabel 5.** Persepsi, Harapan dan Nilai Kesenjangan Pengguna Jasa Terhadap Penanganan Bagasi yang Dikelolakan Oleh PT. X di Bandara Husein Sastranegara–Bandung

Aspek Pelayanan	Analisis Gap					Rata-rata gap per dimensi
	MSS	WS	MIS	WF%	Gap	
<b>Keandalan(Reliability)</b>						
B1	3,500	0,365	4,740	10,427	-1,24	-1,49
B2	2,830	0,284	4,570	10,053	-1,74	
<b>Ketanggapan(Responsiveness)</b>						
B3	2,800	0,286	4,640	10,207	-1,84	-2,08
B4	2,320	0,237	4,640	10,207	-2,32	
<b>Keyakinan (Assurance)</b>						
B5	2,120	0,216	4,640	10,207	-2,52	-2,05
B6	2,790	0,268	4,370	9,613	-1,58	
<b>Empati (Empathy)</b>						
B7	3,500	0,334	4,340	9,547	-0,84	-1,41
B8	2,560	0,256	4,540	9,987	-1,98	
<b>Berwujud (Tangibles)</b>						
B9	3,030	0,296	4,440	9,767	-1,41	-1,465
B10	3,020	0,302	4,540	9,987	-1,52	
<b>Nilai Rata-rata</b>	<b>2,847</b>		<b>4,546</b>			
<b>Nilai Total</b>	<b>2,844</b>					
<b>Nilai CSI</b>	<b>56,879</b>					

Sumber: hasil pengolahan data

Dari Tabel 5, dapat dilihat rata-rata skor kepentingan dan kinerja tiap variabel. Nilai-nilai tersebut menggambarkan koordinat masing-masing variabel dalam digram kartesius. Rata-rata dari rata-rata skor kinerja ( $X$ ) adalah sebesar 2,847 sedangkan rata-rata dari rata-rata skor kepentingan ( $Y$ ) adalah 4,546. Angka

tersebut dijadikan sebagai titik pembatas kuadran.  $X$  dijadikan titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu  $X$  dan  $Y$  dijadikan titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu  $Y$ . Oleh karena itu, diagram kartesius akan terbagi menjadi empat bagian. Selanjutnya, dari Tabel 5 dapat digambarkan diagram kartesius seperti Gambar 4.



**Gambar 5.** Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar 4, terlihat bahwa seluruh variabel tersebar di empat kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Kuadran I

Variabel-variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran I adalah variabel: ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal (B2), kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang (B3), pelayanan petugas dalam menangani komplain (B4) dan jaminan keamanan bagasi penumpang yang ditiptkan ke airlines (B5).

b. Kuadran II

Variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang tinggi pula. Variabel-variabelnya adalah variabel: Kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara (B1).

c. Kuadran III

Variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Variabelnya adalah variabel: Jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah (B6) dan kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak (B8).

d. Kuadran IV

Variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden tetapi memiliki kinerja yang baik. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran IV adalah variabel: keramahan petugas penerima bagasi/ *ground handling* (B7), kebersihan dan kerapihan counter penerimaan bagasi penumpang (B9) dan tersedianya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi (B10).

### Analisis Gap

*Gap* yang dimaksud disini adalah selisih antara kinerja penanganan bagasi dengan kepentingan pengguna jasa angkutan udara (penumpang). Untuk melihat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna jasa angkutan udara atas pelayanan yang diberikan,

maka dilakukan perhitungan berdasarkan selisih antara persepsi (kenyataan yang dirasakan) dengan ekspektasi (harapan atas pelayanan). Dari perhitungan ini diperoleh atribut-atribut yang memiliki nilai negatif yaitu atribut-atribut yang memiliki potensi konflik kepentingan pihak pengguna jasa angkutan udara dalam memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan perhitungan kesenjangan tersebut dapat diketahui bahwa semua pernyataan bernilai negatif, berarti bahwa persepsi pengguna jasa angkutan udara terhadap atribut pelayanan nilainya lebih rendah daripada nilai ekspektasinya, hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna jasa angkutan udara atas pelayanan yang diberikan belum terpenuhi.

Dari Tabel 5. terlihat bahwa selisih antara kinerja kinerja penanganan bagasi dengan tingkat kepentingan pengguna jasa angkutan udara semuanya bernilai negatif. Ini berarti kinerja penanganan bagasi yang diwakili 10 atribut di atas semuanya masih berada di bawah tingkat kepentingan pengguna jasa angkutan udara. Sedangkan besar kecilnya skor kesenjangan dilihat dari harga mutlak selisih antara kinerja penanganan bagasi dengan tingkat kepentingan pengguna jasa angkutan udara. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu pada dimensi ketanggapan (kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang dan pelayanan petugas dalam menangani komplain).

### Customer satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan udara terhadap penanganan bagasi penumpang Maskapai Penerbangan PT.X secara keseluruhan, maka dilakukan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*-CSI) dengan menghitung *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Factor* (MSS), *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (WS), dan akhirnya diperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*-CSI). Berdasarkan Tabel 6. di atas, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*-CSI) sebesar 56,879% atau berada pada rentang nilai CSI  $\leq 64$  % yang berarti tingkat kepuasan penumpang

secara keseluruhan berada dalam kategori belum baik/memuaskan.

Kinerja penanganan bagasi yang mempunyai kinerja baik/memuaskan antara lain atribut ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal, keramahan petugas penerima bagasi/ *ground handling*, kebersihan dan kerapihan counter penerimaan bagasi penumpang dan tersedianya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi. Kinerja penanganan bagasi yang dirasa masih cukup baik/cukup memuaskan dan harus ditingkatkan antara lain kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara, kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang, jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah, dan kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak. Sedangkan kinerja penanganan bagasi yang mempunyai kinerja belum baik/belum memuaskan sehingga harus lebih ditingkatkan antara lain pelayanan petugas dalam menangani komplain dan jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke perusahaan penerbangan/airlines.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dimensi ketanggapan (kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang dan pelayanan petugas dalam menangani complain) mempunyai skor kesenjangan yang paling besar yaitu sebesar 2,08 kemudian diikuti oleh dimensi keyakinan (jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke airlines dan jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah) sebesar 2,05. Berdasarkan hal ini, maka kedua dimensi ini perlu prioritas perbaikan pelayanan dari perusahaan *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT.X.

Dari analisis kuadran dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang mewakili dimensi kualitas jasa terletak pada kuadran yang berbeda-beda. Kuadran I terdiri dari dua atribut dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang, pelayanan petugas dalam menangani komplain, satu atribut dimensi keandalan (*reliability*) yaitu ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal, dan satu atribut dimensi

keyakinan (*assurance*) yaitu jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke airlines. Berdasarkan hal ini maka penyedia jasa harus lebih fokus perbaikan/peningkatan pelayanan pada kuadran ini karena atribut yang berada di sini mempunyai kinerja yang menurut pengguna jasa masih dirasa kurang dengan demikian diharapkan kedepannya kinerja lebih baik.

Kuadran II terdiri dari satu atribut dari dimensi keandalan (*reliability*) yaitu kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas dengan kinerja atribut ini sehingga perusahaan *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X harus dapat mempertahankannya.

Kuadran III terdiri dari satu atribut dimensi keyakinan (*assurance*) yaitu jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah dan satu atribut dimensi empati (*empathy*) yaitu kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak. Berdasarkan hasil analisis, variabel yang berada di kuadran ini mempunyai kinerja yang rendah dan tingkat kepentingan yang rendah. Diharapkan kedua hal diatas tetap perlu diperhatikan oleh pihak pengelola *ground handling* untuk lebih ditingkatkan lagi kinerjanya sehingga ketika musim hujan bagasi tetap terjamin kondisinya dan pihak manajemen diharapkan dapat selalu terbuka terhadap keluhan pengguna jasa angkutan udara yang mengalami kehilangan bagasi.

Kuadran IV terdiri dari dua atribut dari dimensi berwujud (*tangibles*) yaitu kebersihan dan kerapihan counter penerimaan bagasi penumpang dan tersedianya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi, dan satu atribut dimensi empati (*empathy*) yaitu keramahan petugas penerima bagasi/ *ground handling*. Hal ini menunjukkan bahwa menurut pengguna jasa kinerja atribut ini sudah baik/memuaskan. Untuk sementara tidak ada strategi yang perlu diambil namun penyedia jasa harus memantau untuk mengantisipasi bila suatu saat atribut-atribut ini semakin diharapkan.

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index-CSI*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh. Berdasarkan hasil



perhitungan pada tabel 5, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index-CSI*) sebesar 56,879% atau berada pada rentang nilai  $CSI \leq 64\%$  yang berarti tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan penanganan bagasi penumpang maskapai penerbangan di bandara masih belum dapat memberikan kepuasan kepada penumpang/pengguna jasa yang menggunakan maskapai penerbangan ini.

Meskipun penanganan bagasi dianggap belum dapat memuaskan penumpang, namun sebagaimana tujuan sebuah perusahaan *profit oriented* tentunya selalu berusaha untuk bisa bertahan, dimana hal tersebut memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen dan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, khususnya pada industri jasa angkutan udara, adalah kualitas jasa atau pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh perusahaan, maka perusahaan *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X perlu memperbaiki diri, karena masih memungkinkan untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi sehingga dapat membuat penumpang sangat puas. Adapun indikator yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya, sebagaimana hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis-IPA*), adalah indikator pelayanan petugas dalam menangani komplain, jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke maskapai penerbangan/airlines dan kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

Atribut-atribut pada kuadran I merupakan atribut-atribut kualitas penanganan bagasi yang menjadi prioritas utama bagi pihak *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Atribut-atribut tersebut adalah kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang (-1,84), pelayanan petugas dalam menangani komplain (-2,32), ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal (-1,74), dan

jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke airlines (-2,52).

Atribut kualitas pelayanan pada kuadran II merupakan atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan pelaksanaannya oleh pihak *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X, karena sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa. Atribut tersebut adalah kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara (-1,24).

Atribut-atribut kualitas pelayanan pada kuadran III merupakan atribut-atribut yang dinilai kurang penting dan kinerjanya juga masing-masing dianggap masih kurang oleh pihak *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X. Atribut-atribut tersebut adalah jaminan penanganan bagasi agar tidak rusak/basah (-1,58) dan kepekaan petugas dalam menerima keluhan maupun pengaduan bagasi yang hilang/rusak (-1,98).

Atribut-atribut kualitas pelayanan pada kuadran IV merupakan atribut-atribut yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh pihak *ground handling*, namun dinilai kurang penting oleh pengguna jasa. Atribut-atribut tersebut adalah kebersihan dan kerapian counter penerimaan bagasi penumpang (-1,41), tersedianya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi (-1,52), dan keramahan petugas penerima bagasi/ *ground handling* (-0,84).

Selisih antara tingkat kepentingan pengguna jasa angkutan udara dengan kinerja pihak *ground handling* semuanya bernilai negatif. Ini berarti bahwa kinerja pihak *ground handling* yang diwakili 10 atribut mewakili lima dimensi kualitas jasa semuanya masih berada di bawah harapan pengguna jasa angkutan udara. Berdasarkan dimensi skor kesenjangan yang paling besar adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Sedangkan berdasarkan atribut skor kesenjangan paling besar adalah pada variabel ke lima, yaitu jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke airlines. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai *CSI* sebesar 56,879%. Ini berarti indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria belum memuaskan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa rekomendasi yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak *ground*

*handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X yaitu Atribut-atribut kualitas pelayanan, seperti kecepatan petugas *ground handling* pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang, pelayanan petugas dalam menangani komplain, ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai jadwal, dan jaminan keamanan bagasi penumpang yang ditiptikan ke airlines harus dilakukan perbaikan oleh pihak *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X, karena pengguna jasa angkutan udara belum puas atas kinerja pihak *ground handling* pada Maskapai Penerbangan PT. X. Cara yang bisa dilakukan adalah melalui pelatihan/peningkatan standar kompetensi bagi *groundhandler* dan pengawasan terhadap bagasi datang/masuk di bandara. Atribut-atribut kualitas pelayanan yaitu kemudahan dalam prosedur penerimaan bagasi di bandara sebaiknya terus dipertahankan, karena sudah memuaskan/memenuhi harapan pengguna jasa sehingga menjadikan unggul dimata pengguna jasa. Pihak *ground handling* dapat menghemat biaya pelayanan tambahan dalam penanganan bagasi, misalnya: tali pengikat, hanya bagasi yang rawan yang diberi label/tag (seperti "FRAGILE").

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, P. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Angkasa Pura II. (2014), *Statistik Angkutan Udara 2013*. Laporan PT. Angkasa Pura II. Tangerang, Banten.
- Kotler, & Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, S.A., & Warpani, E.P.D. (2009). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rangkuti & Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, Veithzal & Ahmad, F. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Simanjuntak, Payaman, J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality & Satisfaction Edisi III*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. (2007). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, & Dwayne, D. (2006). *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition*. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, valarie, A., & Bitner, M.J. (2000). Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What we know and What we need to Learn. *Journal of The Academy of Marketing Sciences*. Vol 28(1). Pp 67-85.
- \_\_\_\_\_.(2009). Undang-Undang No.1 Tahun 2009, Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- \_\_\_\_\_.(2012).Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, Kementerian Perhubungan Jakarta.

