

PELAYANAN PT. LION MENTARI AIR RUTE JAKARTA-YOGYAKARTA

Oleh: Lukiana *)

Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara
Jl. Merdeka Timur No. 5 Jakarta 10110 Telp. (021) 34832944 Fax. (021) 34832968
e-mail: litbang_udara@yahoo.co.id

ABSTRACT

The growth number of passenger of air transportation increased rapidly as an indicator of industrial development of air transport services must be balanced with the service and information from the airlines' services to service users in order to feel the services delivered as expected. Airline companies should be able to provide services as required passengers who have different characters. Services provided by the airlines in carrying out its activities are divided into 3 (three) groups: service with a maximum standards (full service), service with a medium standards (medium service) and services with minimum standards (no frills). Passengers PT. Lion Mentari Air Jakarta-Yogyakarta route with minimum service standards (no frills) is a sample in this study. The results of calculations using the average performance (X) 3.56 and the average expectation of passengers (Y) 4.45, indicating that the performance of PT. Lion Mentari Air is still low compared with the expectations of passengers. The results of the analysis of customer satisfaction index of 17 indicators of service provided through the 71.14% scored less satisfactorily interpreted so that the performance of PT. Lion Mentari Air still needs refinement and improvement.

PENDAHULUAN

Latar belakang

Angkutan udara merupakan moda transportasi yang mempunyai keunggulan dibandingkan dengan transportasi lain, khususnya dilihat dari waktu tempuh maupun jangkauan pelayanannya. Pertumbuhan jumlah penumpang angkutan udara yang meningkat pesat sebagai indikator berkembangnya industri jasa angkutan udara, yang harus diimbangi dengan pelayanan dan informasi dari perusahaan jasa angkutan udara kepada pengguna jasa, baik pada saat pelayanan sebelum penerbangan (*pre flight service*), pelayanan pada saat penerbangan (*in-flight service*), dan pelayanan setelah penerbangan (*post flight services*). Semua pelayanan tersebut memerlukan penanganan khusus dalam pelaksanaannya agar penumpang angkutan udara dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara sesuai dengan yang diharapkan.

Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, perusahaan jasa angkutan udara harus memperhatikan faktor kualitas, harga, keinginan, kemudahan mendapatkan tiket dan

promosi serta jumlah penumpang. Juga tidak kalah pentingnya adalah menggali keinginan dan harapan pengguna jasa angkutan udara, karena masing-masing perusahaan jasa angkutan udara mempunyai karakteristik penumpang yang berbeda-beda.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa angkutan udara dalam menjalankan kegiatannya dibagi 3 (tiga) kelompok yaitu pelayanan dengan standar maksimum (*fully services*), pelayanan dengan standar menengah (*medium service*) dan pelayanan dengan standar minimum (*no frills*). Oleh karena itu perusahaan jasa angkutan udara dalam menetapkan pelayanannya harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan. Dengan adanya standar pelayanan, maka masyarakat dapat memilih perusahaan jasa angkutan udara mana yang mereka inginkan.

Pengguna jasa merupakan pihak yang paling berhak untuk menilai bagaimana kualitas pelayanannya yang mereka terima, oleh karena itu perusahaan jasa angkutan udara harus mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara kepada penumpang dinilai belum memenuhi keinginan penumpang karena masih ditemukan keluhan penumpang misalnya sering terlambatnya keberangkatan pesawat (*delay*), lambatnya pelaksanaan pelayanan *check-in*, penumpang transit batal berangkat karena prosedur pendaftaran ulang (jumlah petugas *counter* terbatas menyebabkan antrian panjang) bagasi nyasar, dan lain sebagainya. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara kepada penumpang belum memenuhi tingkat harapan dan keinginan pengguna jasa. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna jasa maka dilakukan suatu kajian tentang penilaian penumpang terhadap pelayanan PT. Lion Mentari Air dengan contoh kasus rute Jakarta-Yogyakarta.

Rumusan masalah

Rumusan masalah yang diangkat adalah apakah pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air kepada penumpang pada rute Jakarta-Yogyakarta saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan?

Tujuan

Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan penumpang (*customer satisfaction index/CSI*) terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta.

Ruang lingkup

Ruang lingkup pengkajian ini adalah sebagai berikut :

1. Lingkup survei di Bandara Soekarno-Hatta;
2. Menginventarisasi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan kajian;
3. Menginventarisasi perkembangan penumpang PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta (5 tahun terakhir);
4. Mengumpulkan opini penumpang terhadap pelayanan PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta;
5. Mengevaluasi hasil pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta;

6. Rekomendasi hasil kajian

BAHAN DAN METODE

Tinjauan Pustaka

Pengertian/definisi

1. Atribut pelayanan

Pelayanan adalah merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen-komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi, yang menjadi ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan, yang mempengaruhi pengguna jasa. Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa dalam melakukan pergerakan atau perjalanan, seperti kapan, kamana, untuk apa, dengan moda apa, dan rute yang mana. Pengguna jasa yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial ekonomi dan preferensi. Dalam kenyataan, pengguna jasa tidak mempertimbangkan semua atribut pelayanan pada suatu jenis pelayanan tertentu, akan tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variable pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap preferensi mereka. Faktor utama yang dibandingkan dalam atribut pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu :

- a. Untuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti: kecepatan operasi, kepercayaan, dan keamanan.
- b. Kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualitatif pelayanan, seperti: kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, dan kebersihan.
- c. Harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas dan kepuasan pengguna jasa berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pengguna jasa serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pengguna jasa yang menyenangkan, dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pengguna jasa yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pengguna jasa dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pengguna jasa kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

- a. Dalam transportasi penerbangan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Dimensi kualitas tidak hanya sebatas pada keramahan, komunikasi, fasilitas fisik yang ada, kompetensi, atau kemudahan akses, tapi juga aspek keselamatan penerbangan. (Indra F. Soaleh dalam lfs_indra@yahoo.com).
- b. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah

- tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/penumpang. (Supranto, 1997: 228).
- c. Persepsi pengguna jasa dapat berubah dengan berjalannya waktu, berbeda dari orang ke orang dan dari budaya ke budaya. Apa yang dianggap sebagai suatu layanan jasa yang berkualitas dan memuaskan pelanggan mungkin akan berbeda di lain waktu. Kualitas jasa dan kepuasan selalu didasarkan atas persepsi pelanggan mengenai layanan jasa, bukan berdasarkan atas suatu kriteria objektif. (M.N Nasution, 2005)
3. Kepuasan pelanggan
 - a. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa dan apabila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Supranto, 1997).
 - b. Kepuasan pelanggan adalah sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan pelanggan maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. (M.N Nasution, 2005: 49)
 4. Indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index/CSI*)

Indeks kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index/CSI*) merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur (WWW.leadershipsfactors.com).

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 97 menyatakan bahwa:
 - a. Pelayanan yang diberikan perusahaan jasa angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan paling sedikit dalam:
 - Pelayanan dengan standar maksimum (*full services*) adalah bentuk pelayanan maksimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan sesuai dengan jenis kelas pelayanan penerbangan.
 - Pelayanan dengan standar menengah (*medium services*) adalah bentuk pelayanan sederhana yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan; atau
 - Pelayanan dengan standar minimum (*no frills*) adalah bentuk pelayanan minimum yang diberikan kepada penumpang selama penerbangan.
 - b. Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menetapkan kelas pelayanan harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

2. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, mendefinisikan bahwa:
 - a. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
 - b. Angkutan udara niaga adalah angkutan udara untuk umum dengan memungut pembayaran.
 - c. Rute penerbangan adalah lintasan pesawat udara asal ke bandar udara tujuan melalui jalur penerbangan yang telah ditetapkan.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini diidentifikasi variabel-variabel penelitian (indikator pelayanan) yang tercakup dalam lima dimensi spesifik dalam layanan jasa. Variabel-variabel penelitian tersebut dipilih berdasarkan fitur-fitur dari pelayanan jasa penerbangan (M.N. Nasution, 2005).

Kelima dimensi spesifik layanan jasa beserta variabel-variabel penelitian (indikator pelayanan) dari pelayanan jasa penerbangan yang digunakan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), indikator yang digunakan adalah :
 - a. Reservasi/pemesanan tiket.
 - b. Informasi jadwal penerbangan untuk memudahkan pengguna jasa untuk bepergian dengan menggunakan pesawatn udara.
 - c. Kemudahan pengguna jasa dalam memesan tiket, baik melalui telepon maupun internet dan sistem pembayaran/transaksi mendapatkan tiket.
 - d. Kecepatan pada saat pengambilan bagasi.
 - e. Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan yang sesuai jadwal.
2. Keresponsifan/Ketanggapan (*Responsiveness*), indikatornya adalah :
 - a. Kecepatan dan kesigapan petugas *airlines* dalam memberikan pelayanan pada saat *check-in* dan *boarding-pass*.
 - b. Kecepatan dan kesigapan pramugari/a *airlines* dalam memberikan pelayanan selama dalam penerbangan.
 - c. Kecepatan pelayanan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan.
 - d. Pelayanan penanganan complain.
3. Keyakinan (*Assurance*), indikator yang digunakan adalah:
 - a. Adanya jaminan tiket dapat dikembalikan bila terjadi pembatalan keberangkatan.
 - b. Perusahaan penerbangan mampu memberikan layanan kepastian tempat duduk kepada pengguna jasa dalam suatu penerbangannya (jaminan keberangkatan).
4. Empati/Perhatian (*Empathy*), indikatornya adalah :

Sikap petugas *airlines* dalam memberikan pelayanan pada saat *check-in* dan *boarding-pass*.

Sikap pramugari/a *airlines* dalam melayani keinginan dan kebutuhan penumpang selama dalam penerbangan.
5. Berwujud/Bukti Fisik (*Tangibles*), indikator yang digunakan adalah:
 - a. Kebersihan dan kerapihan interior (dalam kabin) pesawat udara.
 - b. Tersedianya fasilitas keselamatan (*safety equipment*) sesuai standar internasional, dan sarana hiburan (majalah, koran, dll.)
 - c. Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat.

Dalam menganalisis data hasil pengolahan, digunakan Diagram Kartesius (M.N. Nasution, 2005), yaitu suatu bagan yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y), dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan, dengan \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan (kepuasan penumpang) atas seluruh faktor atau atribut pelayanan, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana nilai-nilai \bar{X} dan \bar{Y} diperoleh dengan menggunakan rumus:

di mana: K = banyaknya atribut/faktor (indikator) yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam Diagram Kartesius. Metoda pengukuran kepuasan penumpang adalah dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, di mana untuk mendapatkan nilai kepentingan (*importance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapat total. *Weighting factor* 100 %. Setelah itu nilai *Weighting factor* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapat *Weighted Score* kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan hasilnya disebut *Weighted average*, selanjutnya *weighted average* dibagi skala minimum skala minimum kemudian dikalikan 100 % hasilnya *satisfaction index*, sebagaimana terlihat pada table-3.

Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat diinterpretasikan dalam tabel-1 :

Tabel-1 Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	Very Poor
$64\% < X \leq 71\%$	Poor
$71\% < X \leq 77$	Cause For Concern
$77\% < X \leq 80\%$	Border Line
$80\% < X \leq 84\%$	Good
$84\% < X \leq 87\%$	Very Good
$x > 87\%$	Excellent

Sumber: www.leadershipsfactors.com

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Profil PT. Lion Mentari Air

Perjalanan panjang yang telah ditempuh Lion Air berawal dari penerbangan domestik yang kecil, setelah 13 tahun pengalaman di bisnis wisata yang ditandai dengan kesuksesan biro perjalanan Lion Tours. PT. Lion Mentari Air secara hukum didirikan pada bulan Oktober 1999, namun pengoperasian baru berjalan pada 30 Juni 2000. Selain mampu memberikan para penumpang kemudahan penerbangan lanjutan ke Indonesia atau dari Indonesia ke tujuan internasional lainnya, juga memberikan keuntungan lebih dari segi prestise. Pada tahun 2005, Lion Air memiliki 24 pesawat armada penerbangannya yang terdiri dari 19 pesawat seri McDonnell Douglas MD-82 dan 5 pesawat DHC-8-301. Untuk memenuhi layanan yang rendah biaya, armada Lion Air didominasi oleh MD-80 karena efisiensi dan kenyamanannya. Dalam upaya meremajakan armadanya, Lion Air kemudian membeli 178 unit pesawat Boeing 737-900ER yang diantar bertahap dari tahun 2007 hingga 2014. Lion Air berencana bersaing baik dengan Garuda Indonesia maupun Saudi Arabia Airlines untuk menerbangi rute-rute umroh bahkan haji dengan pesawat Boeing 747-400. Saat ini 2 (dua) unit pesawat Boeing 747-400 sudah masuk dalam armadanya.

2. Produksi Angkutan Udara Niaga

a. Produksi Angkutan Udara PT. Lion Mentari Air tahun 2004 sampai dengan 2009 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel-2 Produksi Angkutan Udara PT. Lion Mentari Air
Tahun 2005 - 2010

NO	DESCRIPTION	Unit	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1	Aircraft KM (000)	(000)	34.510	41.510	43.286	56.440	74.443	6.057
2	Aircraft Departure	number	37.872	44.544	42.800	56.882	77.889	4.758
3	Aircraft House	number	54.729	70.213	71.999	95.123	130.770	8.727
4	Passanger Carried	number	5.447.769	6.638.264	6.536.276	9.213.333	13.377.826	830.189
5	Freight Carried	ton	63.936	57.872	58.491	64.360	52.380	1.669
6	Passanger KM	(000)	4.975.520	6.187.016	6.683.608	9.383.901	13.082.691	1.419.895
7	Available Seat KM	(000)	5.479.773	6.691.224	7.404.846	10.475.520	14.909.846	1.871.195
8	Passanger L/F (%)	(%)	90,80	92,46	90,26	89,58	87,75	75.88
9	Ton KM Performed							
	a. Passenger	(000)	409.600	489.000	512.350	689.496	890.699	101.015
	b. Exc. Baggage	(000)	0	0	0	0	0	0

NO	DESCRIPTION	Unit	2005	2006	2007	2008	2009	2010
	c. Freight	(000)	62.807	54.163	61.431	71.012	55.865	3.369
	d. Mail	(000)	0	1.205	1.600	2.884	1.012	380
	e. Total	(000)	472.406	545.246	575.381	763.392	947.576	104.764
10	Available Ton KM	(000)	2.185.842	2.793.253	3.000.942	4.080.018	5.596.901	1.112.023
11	Weight L/F (%)	(%)	21,61	19,52	19,17	18,71	16,93	9.42

Sumber: Dirjen Perhubungan Udara, 2010

- b. Jumlah penumpang PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta dari tahun 2006 sampai dengan 2010 dapat dilihat pada table 2.

Tabel-3 Jumlah Penumpang Udara PT. Lion Mentari Air Rute Jakarta-Yogyakarta Tahun 2006 – 2010

No	Tahun	Jumlah (orang)
1.	2006	331.968
2.	2007	345.072
3.	2008	464.464
4.	2009	888.538
5.	2010	1.003.912

Sumber: Dirjen Perhubungan Udara, Juni 2010

3. Karakteristik responden

a. Jenis kelamin

Hasil survei dari 100 responden, diketahui karakteristik menurut jenis kelamin terdiri dari wanita sebanyak 34 orang atau 34% sedangkan jenis kelamin pria sebanyak 66 orang atau 66%.

b. Pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikan responden, diketahui untuk tingkatan SLTP sebanyak 1 orang (1%), tingkat SLTA sebanyak 25 orang (25%), S1 sebanyak 56 orang (56%), dan S2 sebanyak 18 orang (18%).

c. Pekerjaan

Responden yang paling banyak melakukan perjalanan adalah pekerja swasta sebanyak 46 orang (46%), PNS/BUMN sebanyak 41 orang (41%), TNI/Polri sebanyak 4 orang (4%), dan Pelajar sebanyak 9 orang (9 %).

Pembahasan

Walaupun banyak perusahaan angkutan udara yang menerapkan *low cost carrier* dengan memberikan tarif yang murah, keselamatan penerbangan dan pelayanan yang baik merupakan hal yang mutlak. Tetapi pada kenyataannya harga yang rendah malah membuat perusahaan angkutan udara tersebut mengesampingkan tingkat keselamatan dan pelayanan yang baik dan hanya memikirkan mendapatkan keuntungan yang besar.

Padahal kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan angkutan udara maka ia akan membeli kembali jasa yang dijual oleh maskapai tersebut. Namun jika perusahaan justru gagal dalam menjaga loyalitas konsumennya, maka dapat disinyalir kegagalan tersebut adalah karena tidak mampu menjaga konsistensi kualitas yang disediakan. Tampaknya hal inilah yang terjadi di hampir semua perusahaan angkutan udara di Indonesia, yaitu karena tidak mampu mempertahankan kualitas pelayanannya dengan baik.

Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan jasa dari kualitasnya, dan sejauh mana layanan tersebut memuaskan kebutuhan pelanggan sehingga harus dipahami persepsi sebagai suatu kesatuan dari kualitas jasa dan kepuasan. Kualitas jasa dan kepuasan sering disamakan artinya tetapi sebenarnya kedua konsep tersebut berbeda, secara umum kepuasan dipandang sebagai suatu konsep yang lebih luas sedangkan penilaian kualitas jasa secara spesifik berfokus pada dimensi layanan jasa. Kualitas layanan jasa merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena apapun yang dilakukan manajemen perusahaan tidak ada gunanya bila tidak menghasilkan kepuasan pelanggan.

1. Analisis Kesenjangan/Gap Analisis

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan angkutan udara dengan tingkat harapan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan, dilihat dari selisih antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan tingkat harapan. Apabila tingkat kesenjangan bernilai POSITIF artinya bahwa kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan angkutan udara telah memenuhi harapan pengguna jasa, sebaliknya apabila bernilai NEGATIF artinya kinerja indikator pelayanan tersebut perlu perbaikan. Selengkapnya nilai kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan pengguna jasa terlihat pada tabel-4.

Tabel-3 Nilai Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Penumpang Perusahaan Penerbangan PT Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN		Nilai Rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Kesenjangan (Selisih) (X - Y)	
KEANDALAN	Reservasi/pemesanan tiket	K-1	3.69	4.56	-0.87
	Informasi mengenai jadwal penerbangan	K-2	3.40	4.68	-1.28
	Kemudahan mendapat tiket	K-3	3.80	4.47	-0.67
	Ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan	K-4	3.36	4.58	-1.22
	Kecepatan pengambilan bagasi	K-5	3.14	4.17	-1.03
RESPONSIVE	Kecepatan petugas pre-flight dalam melayani	R-1	4.13	4.41	-0.28
	Kecepatan pelayanan prumugara/i	R-2	4.39	4.35	0.04
	Kecepatan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan	R-3	3.25	4.59	-1.34
	Pelayanan dalam menangani komplain	R-4	3.74	4.44	-0.70

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN		Nilai Rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Kesenjangan (Selisih) (X - Y)	
ASSURANCE	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan keberangkatan	A-1	3.52	4.49	-0.97
	Jaminan keberangkatan	A-2	3.07	4.41	-1.34
EMPHATY	Sikap petugas pre-flight dalam melayani	E-1	3.53	4.46	-0.93
	Sikap pramugari dalam melayani keinginan dan kebutuhan penumpang	E-2	3.59	4.32	-0.73
TANGIBLE	Kebersihan ruangan pesawat udara	T-1	3.63	4.30	-0.67
	Ketersediaan fasilitas di dalam pesawat udara (alat safety, majalah/koran dan hiburan)	T-2	3.61	4.36	-0.75
	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat udara	T-3	3.13	4.55	-1.42
PUAS	Kepuasan terhadap keseluruhan pelayan yang diberikan airlines	Kep	3.52	4.59	-1.07
Nilai rata-rata			3.56	4.45	

Sumber : Hasil pengolahan

Pada tabel-4 dapat dilihat kesenjangan nilai rata-rata kinerja pelayanan dengan nilai rata-rata harapan penumpang bernilai negatif, berarti semua indikator pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta tersebut perlu perbaikan.

- Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)
 Indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor kinerja pelayanan yang diukur dengan menghitung *Weighting Score* dari *Performance Score* dan faktor bobot. Untuk mendapatkan nilai kepentingan (*infortance score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapat total. *Weighting facttor* 100 %. Setelah itu nilai *Weighting factor* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapat *Weighted Score* kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan hasilnya disebut *Weighted average*, selanjutnya *weighted average* dibagi skala minimum skala minimum kemudian dikalikan 100 % hasilnya *satisfaction index*, sebagaimana terlihat pada table-3.

Tabel-4 Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)
Perusahaan Penerbangan PT Lion Mentari Air

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN			Performance Score	Faktor Bobot (%)	Weighting Score (%)
(1)			(2)	(3)	(2*3)
KEANDALAN	Reservasi/pemesanan tiket	K-1	3.69	6.02	22.22
	Informasi mengenai jadwal penerbangan	K-2	3.40	6.18	21.01
	Kemudahan mendapat tiket	K-3	3.80	5.90	22.43
	Ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan	K-4	3.36	6.05	20.32
	Kecepatan pengambilan bagasi	K-5	3.14	5.51	17.29
RESPONSIVE	Kecepatan petugas pre-flight dalam melayani	R-1	4.13	5.82	24.05
	Kecepatan pelayanan prumugara/i	R-2	4.39	5.74	25.22
	Kecepatan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan	R-3	3.25	6.06	19.70
	Pelayanan dalam menangani komplain	R-4	3.74	5.86	21.93
ASSURANCE	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan keberangkatan	A-1	3.52	5.93	20.87
	Jaminan keberangkatan	A-2	3.07	5.82	17.88
EMPHATY	Sikap petugas pre-flight dalam melayani	E-1	3.53	5.89	20.79
	Sikap pramugari dalam melayani keinginan dan kebutuhan penumpang	E-2	3.59	5.70	20.48
TANGIBLE	Kebersihan ruangan pesawat udara	T-1	3.63	5.68	20.61
	Ketersediaan fasilitas di dalam pesawat udara (alat safety, majalah/koran dan hiburan)	T-2	3.61	5.76	20.78
	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat udara	T-3	3.13	6.01	18.81
PUAS	Kepuasan terhadap keseluruhan pelayan yang diberikan airlines	Kep	3.52	6.06	21.33
Weighting Score Average					20.92
Satisfaction Index					71.14

Sumber : Hasil pengolahan

Dari hasil perhitungan analisis indeks kepuasan pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dihasilkan nilai indeks kepuasan responden PT. Lion Mentari Air sebesar 71,14 % berada dalam angka indeks $71.14\% < X$ diinterpretasikan kurang dari cukup (Cause for Concern)

3. Analisis Diagram Kartesius

Untuk analisis *expectation-performance grid* melalui diagram kartesius terhadap kinerja pelayanan PT Lion Mentari Air, Tabel-5 memperlihatkan kordinat-kordinat (x,y) dari masing-masing indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu berupa nilai rata-rata kinerja pelayanan sebagai kordinat x dan nilai rata-rata harapan pengguna jasa sebagai kordinat y, sehingga mendapatkan nilai rata-rata dari rata-rata kinerja X dan nilai rata-rata dari rata-rata harapan Y.

Tabel-5 Nilai Koordinat Kartesius Kinerja dan Harapan Penumpang Perusahaan Penerbangan PT Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta

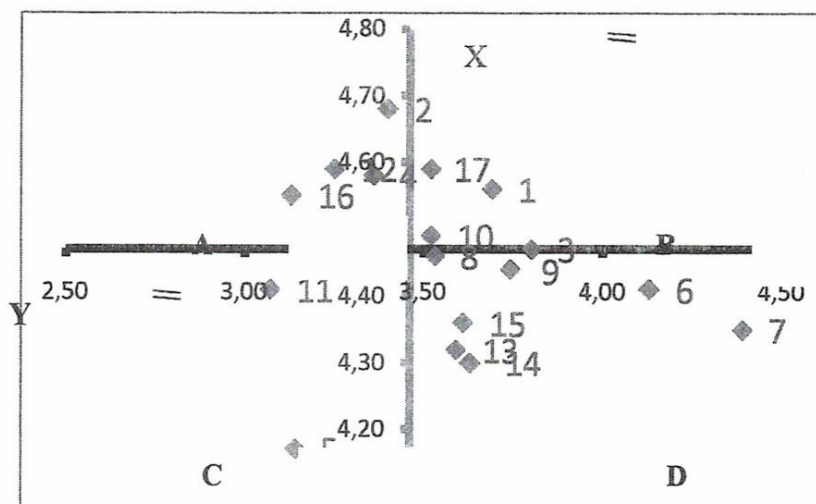
INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN			Nilai Rata-rata Kinerja (koordinat X)	Nilai Rata-rata Harapan (koordinat Y)
KEANDALAN	Reservasi/pemesanan tiket	K-1	3.69	4.56
	Informasi mengenai jadwal penerbangan	K-2	3.40	4.68
	Kemudahan mendapat tiket	K-3	3.80	4.47
	Ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan	K-4	3.36	4.58
	Kecepatan pengambilan bagasi	K-5	3.14	4.17
RESPONSIVE	Kecepatan petugas pre-flight dalam melayani	R-1	4.13	4.41
	Kecepatan pelayanan prumugara/i	R-2	4.39	4.35
	Kecepatan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan	R-3	3.25	4.59
	Pelayanan dalam menangani komplain	R-4	3.74	4.44
ASSURANCE	Jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan keberangkatan	A-1	3.52	4.49
	Jaminan keberangkatan	A-2	3.07	4.41
EMPHATY	Sikap petugas pre-flight dalam melayani	E-1	3.53	4.46
	Sikap pramugari dalam melayani keinginan dan kebutuhan penumpang	E-2	3.59	4.32
TANGI BLE	Kebersihan ruangan pesawat udara	T-1	3.63	4.30
	Ketersediaan fasilitas di dalam pesawat udara (alat safety, majalah/koran dan hiburan)	T-2	3.61	4.36

INDIKATOR DIMENSI PELAYANAN			Nilai Rata-rata Kinerja (koordinat X)	Nilai Rata-rata Harapan (koordinat Y)
	Kenyamanan tempat duduk dalam pesawat udara	T-3	3.13	4.55
PUAS	Kepuasan terhadap keseluruhan pelayan yang diberikan airlines	Kep	3.52	4.59
	Rata-rata dari rata-rata (X dan Y)		3,56	4,45

Sumber : Hasil pengolahan

Pada tabel-5 dapat dilihat nilai rata-rata dari rata-rata kinerja (X) adalah 3,56 dan rata-rata dari rata-rata harapan (Y) adalah 4,45, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air untuk rute Jakarta-Yogyakarta masih rendah dibandingkan dengan harapan penumpang.

Hasil perhitungan dari tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kepuasan penumpang yang diberikan responden dapat dilihat melalui Diagram Kartesius (gambar-1) sehingga dapat diketahui pada kuadran mana saja hasil penilaian responden terhadap ke 17 indikator dimensi pelayanan itu berada.



Gambar-1 Diagram Kartesius Penilaian Kualitas Pelayanan Perusahaan Penerbangan PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta

Dari diagram kartesius (gambar-1) di atas dapat diketahui bahwa pada: Kuadran A (Prioritas Utama) yang dianggap penting oleh penumpang tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan penumpang. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah dari pada tingkat harapan penumpang terhadap atribut tersebut, sehingga atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang. Atribut pelayanan

PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta yang terdapat dalam kuadran ini adalah atribut 4 (ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan), atribut 12 (sikap petugas *pre-flight* dalam melayani) dan atribut 16 (kenyamanan tempat duduk dalam pesawat udara).

Kuadran B (pertahankan prestasi), terdapat Atribut 1 (reservasi/pemesanan tiket), atribut 2 (informasi mengenai jadwal penerbangan), atribut 3 (kemudahan mendapatkan tiket), atribut 10 (jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan keberangkatan), dan atribut 17 (kepuasan terhadap seluruh pelayanan yang diberikan *airline*), di mana kuadran ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan PT. Lion Mentari Air perlu dipertahankan kinerjanya karena atribut tersebut merupakan harapan penumpang yang dianggap penting.

Kuadran C (prioritas rendah), di mana atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh penumpang tidak begitu penting. Atribut pelayanan PT. Lion Mentari Air yang ada pada kuadran ini adalah atribut 5 (kecepatan pengambilan bagasi) dan atribut 11 (jaminan keberangkatan)

Kuadran D (berlebihan), memuat atribut 6 (kecepatan petugas *pre-flight* dalam melayani), atribut 7 (kecepatan pelayanan pramugara/i), atribut 8 (kecepatan transit/transfer untuk penerbangan lanjutan), atribut 9 (pelayanan dalam penanganan komplain), atribut 13 (sikap pramugara/i dalam melayani keinginan dan kebutuhan penumpang), atribut 14 (kebersihan ruang pesawat udara) dan atribut 15 (kesediaan fasilitas di dalam pesawat udara), di mana atribut pelayanan PT. Lion Mentari Air yang masuk dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh penumpang tetapi pelayanannya lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas untuk perbaikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil survei lapangan, analisis data dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis indeks kepuasan pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dihasilkan perhitungan nilai indek kepuasan responden PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta sebesar 71,14 % berada dalam angka indeks $71.14 \% < X$ yang diinterprestasikan kurang dari cukup (*cause for concern*);
2. Analisis kesenjangan semua indikator pelayanan PT. Lion Mentari Air rute Jakarta-Yogyakarta rata-rata negatif, kecuali kecepatan pelayanan pramugara/i, hal ini menunjukkan bahwa penumpang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Mentari Air;
3. Hasil analisis diagram kartesius yang menggambarkan kualitas pelayanan PT. Lion Mentari Air terdapat 3 (tiga) indikator dimensi kualitas pelayanan yang terdapat dalam kuadran prioritas utama perlu ditingkatkan kinerja pelayanannya, yaitu atribut ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan, sikap petugas *pre-flight* dalam melayani, dan kenyamanan tempat duduk dalam pesawat udara. Sedangkan pada

kuadran pertahankan prestasi terdapat 5 (lima) indikator dimensi pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya agar tetap baik, yaitu reservasi/pemesanan tiket, informasi mengenai jadwal penerbangan, kemudahan mendapatkan tiket, jaminan pengembalian tiket bila terjadi pembatalan keberangkatan, dan kepuasan terhadap seluruh pelayanan yang diberikan *airline*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*
2. KM. 25 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Angkutan Udara*
3. F.J.Healey, *Statistic: A Tool for Social Research*, 1996
4. Fandi Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* Edisi Revisi, 2001
5. Indra F Soaleh, ifs.indra@yahoo.com
6. M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 2005
7. www.leadershipsfactors.com

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Mandala Airlines, serta Prof. DR. K. Martono, S.H. LL.M. sebagai Mitra Bestari Warta Ardhia Jurnal Penelitian Perhubungan Udara.

- *) **Lukiana**, Lahir di Baturaja 08 Juli 1960, Sarjana Sosial, Peneliti Muda Transportasi Udara.
Alamat Kantor : Jl. Merdeka Timur No. 5, Jakarta Pusat.

