



Harapan dan Kepentingan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung

Air Transport Passenger Expectations and Interest of Airport Services in H.A.S Hanandjoeddin Airport – Tanjung Pandan

Arman Mardoko

Pusat Penelitian dan Pengembangan Perhubungan Udara, Jl. Merdeka Timur No. 5, Jakarta 10110
email: arman_selu@yahoo.co.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima: 11 Maret 2015

Direvisi: 13 Mei 2015

Disetujui: 10 Juni 2015

Keywords:

expectation, importance, service, H.A.S. hanandjoeddin, services

Kata kunci:

harapan, kepentingan,
pengguna jasa, H.A.S.
hanandjoeddin, pelayanan

ABSTRACT / ABSTRAK

H. AS. Hanandjoeddin Airport of TanjungPandan, as the tourism gateway in Belitung Islands, is expected to provide its best service performance to the air transport user. The purpose of this study is to analyze the expectation and the importance of service that is provided by H. AS. Hanandjoeddin Airport that perceived by the user. Furthermore, quantitative and qualitative analysis was applied and air transport passengers are subjected as the respondent. The results indicate certain attributes that should be the main priority in improving the airport service, namely public facilities; toilet, kiosk, praying room, etc., queue arrangement for handicap, supporting facilities for carrying luggage, public transport for accessing the airport, and officer competence in solving the problems related to the passenger service. However, the limitation of maintenance budget and human resource has become the hindrance for service improvement.

Bandar Udara H.AS. Hanandjoeddin – Tanjung Pandan sebagai pintu gerbang kedatangan wisatawan di Kepulauan Belitung diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa angkutan udara. Tujuan pengkajian adalah menganalisis harapan dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna jasa angkutan udara (penumpang) terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyelenggara Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin – Tanjung Pandan Belitung. Analisis yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif. Responden adalah pengguna jasa angkutan udara (penumpang). Hasil dari analisis yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah pelayanan kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain, penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat, fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, tersedianya layanan sarana transportasi umum, dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah. Kendala dan permasalahan yang terjadi adalah terbatasnya dana pemeliharaan yang tersedia, terbatasnya SDM untuk pemeliharaan sarana dan prasarana.

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan prasarana bagi pelayanan jasa angkutan udara (penerbangan), dimana didalamnya tersedia berbagai fasilitas baik untuk pelayanan terhadap pesawat udara (*aircraft*) maupun untuk pelayanan terhadap penumpang (*passenger*) dan barang (*cargo*). Jenis-jenis pelayanan jasa yang disediakan oleh bandar udara untuk mendukung kegiatan penerbangan antara lain meliputi kegiatan pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara, pelayanan jasa penerbangan, pelayanan jasa penumpang pesawat udara, pelayanan jasa pemakaian *counter*, dan pelayanan jasa pemakaian garbarata (*aviobridge*).

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 penyelenggara bandar udara atau badan usaha bandar udara.

Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung sebagai salah satu unit pelaksana bandar udara yang diusahakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara diharapkan mampu menampung dan melayani keperluan masyarakat terhadap sarana angkutan transportasi udara, juga diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan udara terutama penumpang memperoleh layanan yang memuaskan dari pihak penyelenggara bandar udara.

Selama ini pihak penyelenggara Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan, Belitung, Provinsi Bangka Belitung berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa angkutan udara mulai dari petugas bandar udara, kebersihan terminal, tempat parkir kendaraan sampai dengan ruang tunggu keberangkatan atau sebaliknya.

Pelanggan atau pengguna jasa angkutan udara merupakan pihak yang paling berhak untuk mengevaluasi dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima dari pihak penyelenggara bandar udara. Hal ini tentunya tidak mudah karena masyarakat pengguna jasa angkutan udara Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan, Belitung, Provinsi Bangka Belitung mempunyai harapan dan kepentingan terhadap pelayanan di bandar udara yang mereka rasakan.

Untuk itu dalam pengkajian harapan dan kepentingan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung, akan dilakukan analisis mengenai harapan dan kepentingan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung.

Rumusan permasalahan kajian ini adalah bagaimana harapan dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyelenggara Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung.

Tujuan pengkajian adalah untuk mengetahui dan menganalisis harapan dan kepentingan yang dirasakan oleh pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyelenggara Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk

memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratminto, 2005:2 dalam Muchlisin Riadi, 2013).

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri (Muchlisin Riadi, 2013).

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa tersebut terdapat faktor-faktor pendukung, faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara adalah pelayanan di terminal penumpang yang ditinjau dari aspek keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan penumpang pesawat udara.

Tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan adalah derajat perasaan pelanggan dalam menerima yang diberikan oleh perusahaan. Derajat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan adalah tingkat penilaian terhadap pelayanan yang dialami oleh pelanggan (Supranto, 2006).Tingkat kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan merupakan salah satu prasyarat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya peningkatan kualitas merupakan aktivitas teknik dan manajemen, dengan mengukur karakteristik kualitas dari produk (barang dan/atau jasa), kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi produk yang diinginkan pelanggan, serta mengambil tindakan peningkatan yang tepat apabila ditemukan perbedaan diantara kinerja aktual dan standar (Gasperz, 2001).

Kualitas jasa angkutan yang menyangkut penumpang tergantung dari sudut pandang dan cara melakukan

penilaian perspektif terhadap kualitas jasa transportasi, untuk transportasi selalu dikaitkan dengan kepuasan penumpang (Sani, 2010).

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaianya untuk memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

Adapun dimensi kualitas jasa yang baik dari sisi perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*tangibles*)
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- b. Keandalan (*realibility*)
Kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan jasa dan menyajikan layanan yang konsisten dan tepat waktu.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
Merupakan salah satu pelayanan yang digunakan dalam membantu serta memberikan kemudahan-kemudahan yang ditujukan pada pelanggan.
- d. Jaminan (*assurance*)
Merupakan jaminan yang diberikan oleh perusahaan dalam memberi keamanan kepada pelanggan.
- e. Empati (*empathy*)
Merupakan sikap perusahaan yang memihak pada pelanggan atau membela pelanggan.

Pelanggan adalah yang membeli barang atau jasa perusahaan (Tjiptono, 2006). Perusahaan percaya bahwa para pelanggan memperkirakan penawaran mana yang akan menyerahkan nilai tertinggi. Para pelanggan menginginkan nilai maksimum, dengan dibatasi oleh biaya pencarian serta keterbatasan pengetahuan, mobilitas, dan penghasilan. Mereka membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu. Kenyataan apakah suatu penawaran memenuhi harapan akan nilai

mempengaruhi kepuasan dan kemungkinan pembelian kembali.

Para pembeli akan membeli dari perusahaan yang mereka yakini menawarkan nilai bagi pelanggan (*customer delivered value*) yang tertinggi (Kotler, 2002).

Menurut Tjiptono (2006), dimensi nilai pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. *Emotional value*, yaitu utilitas yang berasal dari perasaan atau efektif/emosi positif yang ditimbulkan dari mengonsumsi produk/jasa.
- b. *Social value*, yaitu utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk/jasa untuk meningkatkan konsep diri-sosial konsumen.
- c. *Quality/performance value*, yakni utilitas yang didapatkan dari produk/jasa karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.
- d. *Price/value for money*, yakni utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk/jasa.

Menurut Arief (2006), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan diamati dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami). Dari definisi kepuasan pelanggan di atas dapat diambil dua kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah mereka melakukan evaluasi terhadap kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaian, apakah produk atau jasa tersebut sudah memenuhi kebutuhan yang mereka harapkan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2006). Menurut Yoeti (2005), kepuasan konsumen banyak ditentukan oleh

kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila pelayanan (*service*) tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan (*satisfaction*) konsumen, maka pelayanan yang diberikan dinilai jelek oleh konsumen.

$$\text{Satisfaction} = f(\text{Performance} - \text{Expectation})$$

Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu

1. *Performance < Expectation*

Bila ini terjadi, maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

2. *Performance = Expectation*

Bila keadaan ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.

3. *Performance > Expectation*

Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut (Rangkuti, 2006).

METODOLOGI

Pengkajian ini dilakukan di Bandar Udara H.A.S Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung, dengan jumlah responden 100 responden. Analisa yang akan dilakukan dalam pengkajian ini berupa analisis kesesuaian, analisa kuadran, dan kesenjangan. Metodologi yang digunakan dalam kajian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan memperhatikan harapan dan persepsi dari pengguna jasa

angkutan udara di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin–Tanjung Pandan Belitung.

Dalam penelitian ini penentuan variabel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan terdiri dari unsur-unsur yang terdapat dalam dimensi pelayanan. Terdapat 5 kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan dimensi kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Atribut-atribut pelayanan terhadap kinerja pelayanan penyelenggara bandar udara ditinjau dari dimensi kualitas adalah sebagai berikut :

a. **Tangible**

- 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 kelancaran antrian dan sirkulasi penumpang
- 5). Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat
- 6). Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolley, Moving Walkways dan Escalator*);
- 7). Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara.

b. **Reliability**

- 1). Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat;
- 2). Cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim*;
- 3). Tersedianya layanan sarana transportasi umum;

c. **Responsiveness**

- 1). Kemampuan dan perhatian petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah.
- 2). Petugas bandar udara yang cepat saat dibutuhkan (portir atau pegawai penyelenggara bandar udara);

d. **Assurance**

- 1). Petugas di bandar udara bertindak sopan dan ramah;
- 2). Jaminan keamanan dan keselamatan;

e. **Empathy**

- 1). Akses dari *Check-in Counter* sampai menuju ruang keberangkatan;
- 2). Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan;

Data primer dan data sekunder yang diperlukan antara lain data yang diperoleh secara langsung dari pengguna jasa angkutan udara, yang menjadi obyek penelitian.

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 **Rumus1**.

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100 \% \dots\dots (1)$$

Menurut Supranto, 2006, analisis kuadran adalah analisis yang bertujuan untuk melakukan pemetaan atas persepsi dan preferensi konsumen/pelanggan terhadap beberapa indikator/variabel-variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kuadran yang terbentuk merupakan kombinasi antara harapan/kepentingan yang diinginkan pelanggan dengan kenyataan / kepuasan yang dirasakan oleh responden dalam pelayanan di terminal domestik yang telah diberikan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara H.

A.S. Hanadjoeddin Tanjung Pandan – Belitung

Kuadran yang terbentuk merupakan kombinasi antara harapan yang diinginkan pelanggan dengan kenyataan yang diterima oleh responden dalam pelayanan. Analisa kuadran yang terbentuk merupakan pemetaan dimana responden yang bersangkutan melakukan penilaian tentang bagaimana kepuasan yang didapatkan oleh pengguna jasa angkutan udara sebagai pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung.

Analisis Kesenjangan yang menyatakan adanya gap antara harapan/kinerja dengan kepentingan yang diinginkan oleh pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung.

PEMBAHASAN

Perhitungan nilai harapan dan kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan pihak penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin – Belitung dengan menggunakan analisis kesesuaian, analisis kuadran, dan analisis kesenjangan.

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian terendah adalah dibawah 70, yaitu pada atribut pelayanan kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain (2), fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (6) dan tersedianya layanan sarana transportasi umum (12). Hasil kesesuaian antara harapan dan kepentingan pengguna jasa bandar udara dapat terlihat pada **Tabel 1**.

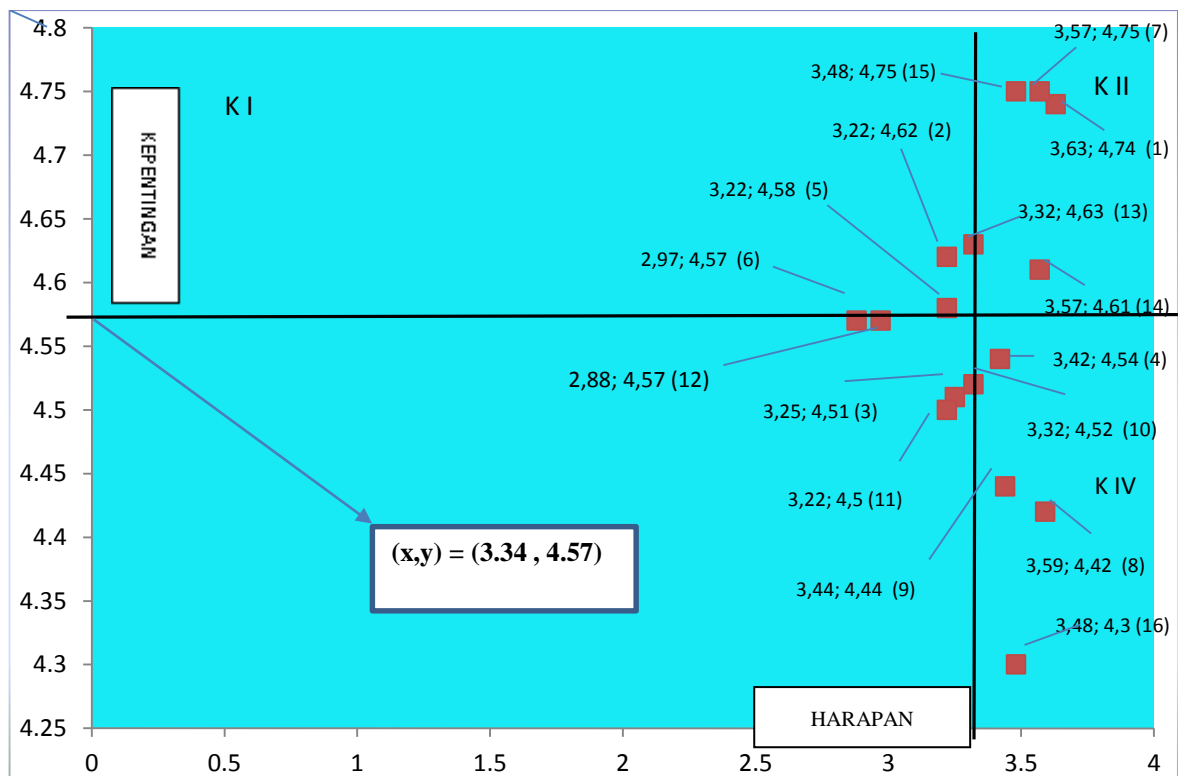
Hasil analisa kuadran yang terbentuk merupakan pemetaan dimana responden yang bersangkutan melakukan penilaian tentang bagaimana kepuasan yang didapatkan oleh pengguna jasa angkutan udara sebagai pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di Bandar Udara H.AS Hanandjoeddin-Tanjung Pandan Belitung. Hasil analisa kuadran dapat terlihat pada **Gambar 1**. Hasil dari analisa kesenjangan diperoleh rata-rata kesenjangan -1,22, sehingga yang tidak memenuhi harapan dari kepentingan pengguna jasa adalah yang dibawah -1,22, seperti yang terlihat pada **Gambar 2**.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kepentingan

No.	Atribut Pelayanan	Harapan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia.	363	474	76,58
2	Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain	322	471	68,37
3	Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang	325	451	72,06
4	Penataan dan jumlah <i>check-in counter</i> untuk antrian dan sirkulasi penumpang	342	454	75,33
5	Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat	322	458	70,31
6	Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya	297	457	64,99

No.	Atribut Pelayanan	Harapan	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
7	Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara	357	475	75,16
8	Akses dari <i>check-in counter</i> sampai ruang tunggu keberangkatan	359	442	81,22
9	Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan	344	444	77,48
10	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat	332	452	73,45
11	Kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di <i>Baggage Claim</i>	322	450	71,56
12	Tersedianya layanan sarana transportasi umum	288	457	63,02
13	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah	332	463	71,71
14	Petugas di Bandara bertindak sopan dan ramah.	357	461	77,44
15	Jaminan keamanan dan kriminalitas dari terorisme	348	475	73,26
16	Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau UPT Bandar Udara)	348	430	80,93

Sumber : Data Diolah



Gambar 1. Plot Kepentingan-Harapan untuk Analisis Kuadran

Keterangan Gambar 1.:

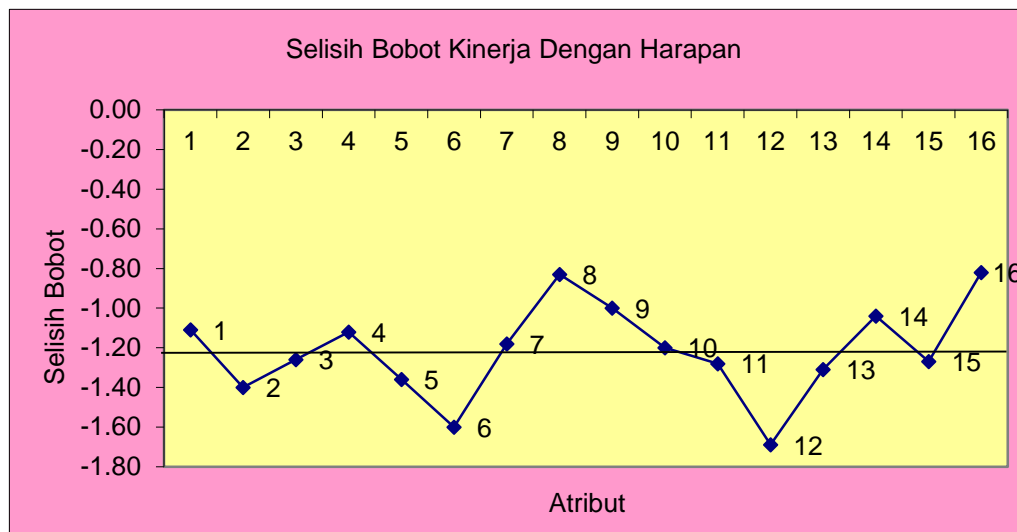
1. Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia.
2. Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain.
3. Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang.
4. Penataan dan jumlah *check-in counter* untuk antrian dan sirkulasi penumpang.
5. Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat.
6. Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya.
7. Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara.

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 UPT Bandar Udara).

Tabel 2. Analisa Kesenjangan Antara Harapan dan Kepentingan

No.	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Tingkat Kesenjangan
1	Kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan khususnya kapasitas jumlah kursi yang tersedia	3,63	4,74	-1,11
2	Kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain	3,22	4,62	-1,40
3	Kenyamanan di teras kedatangan khususnya pada saat penumpang datang.	3,25	4,51	-1,26
4	Penataan dan jumlah <i>check-in counter</i> untuk antrian dan sirkulasi penumpang	3,42	4,54	-1,12
5	Penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat	3,22	4,58	-1,36
6	Fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya	2,97	4,57	-1,60
7	Fasilitas dan peralatan untuk keamanan dan keselamatan khususnya penumpang di bandara	3,57	4,75	-1,18
8	Akses dari <i>check-in counter</i> sampai ruang tunggu keberangkatan	3,59	4,42	-0,83
9	Akses dari turun pesawat sampai ruang kedatangan	3,44	4,44	-1,00
10	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat.	3,32	4,52	-1,20
11	Kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di <i>Baggage Claim</i>	3,22	4,5	-1,28
12	Tersedianya layanan sarana transportasi umum	2,88	4,57	-1,69
13	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah	3,32	4,63	-1,31
14	Petugas di Bandara bertindak sopan dan ramah.	3,57	4,61	-1,04
15	Jaminan keamanan dan kriminalitas dari terorisme	3,48	4,75	-1,27
16	Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau UPT Bandar Udara)	3,48	4,3	-0,82
				-19,47
Rata-Rata				-1,22

Sumber : Data Diolah



Gambar 2. Kesenjangan antara Selisih Bobot Harapan dengan Kepentingan

PEMBAHASAN

Pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara yang dirasakan kurang di Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan - Belitung adalah kapasitas terminal penumpang yang sudah tidak sesuai lagi, sehingga hal ini berpengaruh terhadap kondisi suhu udara di ruang tunggu keberangkatan yang kurang sejuk. Untuk mengatasi keluhan dari pengguna jasa angkutan udara tersebut, usaha yang dilakukan oleh pihak penyelenggara bandar udara antara lain melakukan pengusulan pengadaan dan pemasangan alat pengatur pendingin ruangan (AC) yang mempunyai kapasitas yang besar, melakukan pemasangan AC 2 PK sebanyak 2 unit di ruang tunggu keberangkatan dan 1 unit di ruang check-in, dan menampung saran-saran atau keluhan-keluhan pengguna jasa angkutan udara melalui kotak saran.

Kendala dan permasalahan yang terjadi adalah terbatasnya dana pemeliharaan yang tersedia, terbatasnya SDM untuk pemeliharaan sarana dan prasarana. Untuk kedepannya perbaikan yang perlu dilakukan adalah pembangunan terminal baru mengingat dengan semakin meningkatnya jumlah penumpang angkutan udara di Bandar

Udara H. A.S. Hanandjoeddin Tanjung Pandan - Belitung, adanya peningkatan dana pemeliharaan untuk gedung terminal dan sekitarnya serta perlu adanya penambahan jumlah SDM

Berdasarkan hasil dari analisa kuadran pada diagram kartesius dengan menggunakan nilai rata-rata dari rata-rata keseluruhan dari atribut kepuasan dan kepentingan pada penelitian ini sebagai perpotongan antara sumbu X dan Y pada diagram kartesius, maka diperoleh hasil atribut-atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya sehingga memenuhi harapan dan kepentingan dari penumpang atas pelayanan di Bandar Udara H. A.S. Hanadjoeddin Tanjung Pandan - Belitung.

Atribut-atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya terdapat pada Kuadran I terdapat atribut-atribut pelayanan kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain, penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat, fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, tersedianya layanan sarana transportasi umum, dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan

keluhan/masalah. Pengguna jasa memandang bahwa masih terdapat kekurangan dari dimensi kualitas *tangible* yaitu kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain; penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat; fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya (*Trolley, Moving Walkways dan Escalator*). Dimensi kualitas *reliability* yaitu tersedianya layanan sarana transportasi umum. Dimensi kualitas *responsiveness* yaitu kemampuan dan perhatian petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah.

Ini terlihat dari adanya kesenjangan pada kelima atribut tersebut untuk atribut pelayanan kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain mempunyai nilai kesenjangan sebesar -1,40, penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat mempunyai nilai kesenjangan sebesar -1,36, fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya mempunyai nilai kesenjangan sebesar -1,60, tersedianya layanan sarana transportasi umum mempunyai nilai kesenjangan sebesar -1,69, dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah mempunyai nilai kesenjangan sebesar -1,31. Nilai kesenjangan yang dibawah rata-rata -1,22 harus menjadi prioritas utama penyelenggara bandar udara untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya. Karena jika tidak cepat diperbaiki, hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan dan kekecewaan pengguna jasa angkutan udara selama berada di bandar udara

Dengan adanya kesenjangan pada kelima atribut tersebut maka perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja khususnya untuk membersihkan fasilitas umum secara rutin dan terus-

menerus atau periodik, untuk memberikan kemudahan khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat, memberikan dan meningkatkan jumlah fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, menyediakan jenis dan layanan angkutan terusan atau transportasi umum bagi pengguna jasa angkutan udara, meningkatkan empati atau kepedulian petugas terhadap segala permasalahan yang ada di lapangan dengan cara meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan melalui pendidikan-pendidikan dasar, kursus-kursus, pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh lembaga/instansi terkait baik yang diadakan didalam atau diluar negeri.

Dari semua atribut pelayanan yang digunakan dalam kuesioner menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif antara harapan dan kepentingan dari pengguna jasa angkutan udara. Hal ini menunjukkan besarnya tingkat kepentingan atau harapan dari responden daripada kepuasan atau yang dirasakan selama ini. Kesenjangan negatif dapat diakibatkan oleh ketidaktahuan penyelenggara bandar udara terhadap pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna jasa angkutan udara. Komitmen yang lemah dari penyelenggara bandar udara terhadap peningkatan kualitas pelayanan atau kemampuan manajemen yang rendah dalam menyediakan layanan yang dipersepsikan oleh pengguna jasa angkutan udara sebagai pelayanan yang berkualitas, dapat mengakibatkan kesenjangan bernilai negatif.

KESIMPULAN

Hasil dari penilaian ketidaksesuaian, analisis kuadran, dan penilaian kesenjangan menunjukkan bahwa atribut-atribut yang harus menjadi perhatian/prioritas utama dari pihak Unit

Penyelenggara Bandar Udara H. A.S. Hanandjoeddin Tanjung Pandan – Belitung yaitu kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain; penataan terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat; fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya; tersedianya layanan sarana transportasi umum; dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah.

Dengan adanya kesenjangan pada kelima atribut tersebut maka perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja khususnya untuk membersihkan fasilitas umum secara rutin dan terus-menerus atau periodik, untuk memberikan kemudahan khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat, memberikan dan meningkatkan jumlah fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, menyediakan jenis dan layanan angkutan terusan atau transportasi umum bagi pengguna jasa angkutan udara, meningkatkan empati atau kepedulian petugas terhadap segala permasalahan yang ada di lapangan dengan cara meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan melalui pendidikan-pendidikan dasar, kursus-kursus, pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh lembaga/instansi terkait baik yang diadakan didalam atau diluar negeri

Peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara Bandar Udara H. A.S. Hanandjoeddin Tanjung Pandan - Belitung antara lain meningkatkan kebersihan fasilitas umum seperti toilet, kios, mushola dan lain-lain dengan cara memperbanyak frekuensi pembersihan, memperbanyak shift untuk petugas kebersihan, dan meningkatkan jumlah SDM yang menangani kebersihan di bandar udara; melakukan penataan

kembali terminal penumpang khususnya untuk antrian dan sirkulasi bagi penyandang cacat di bandar udara; menambah serta meningkatkan fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya; melakukan koordinasi dan kerjasama dengan pihak pemerintah daerah atau swasta untuk menyediakan layanan sarana transportasi umum; dan meningkatkan kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/masalah dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan; meningkatkan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan dengan menambah AC di ruang keberangkatan sehingga dapat mengurangi panas di ruang tunggu keberangkatan.

Kendala dan permasalahan yang terjadi adalah terbatasnya dana pemeliharaan yang tersedia, terbatasnya SDM untuk pemeliharaan sarana dan prasarana. Untuk kedepannya saran yang dapat disampaikan adalah perlu dilakukan pembangunan terminal baru mengingat dengan semakin meningkatnya jumlah penumpang angkutan udara di Bandar Udara H. A.S. Hanandjoeddin Tanjung Pandan – Belitung. Adanya peningkatan dana pemeliharaan untuk gedung terminal dan sekitarnya serta perlu adanya penambahan jumlah SDM

TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Soeparno selaku Kepala Bandar Udara H. A.S. Hanandjoeddin Tanjung Pandan – Belitung dan staff yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian di lokasi survei, dan Bapak Drs. M.N. Nurrajjid selaku pembimbing dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, M. 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang.

- Gaspersz, V., 2001, Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid II, PT. Prenhalindo, Jakarta
- Muchlisin Riadi, 2013, Kualitas Pelayanan Pelanggan "Pengertian Kualitas Pelayanan", www.kajianpustaka.com.
- Rangkuti, F. 2006, *Measuring Customer Satisfaction* dalam "Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sani, Z., 2010, Transportasi (Suatu Pengantar), Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F., 1997,. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta,
- Yoeti, H., O., A, 2005, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Cetakan ke-4, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.