

EVALUASI PELAYANAN BANDAR UDARA HANG NADIM BATAM DENGAN ANALISIS KESENJANGAN (GAP) DAN MODEL KANO

THE EVALUATION OF HANG NADIM AIRPORT BATAM SERVICES WITH GAP ANALYSIS AND KANO MODEL

Sri Hapsari Winahyu¹, Sitti Subekti¹

¹Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: ariewinahyu@yahoo.com](mailto:ariewinahyu@yahoo.com)

Diterima: 9 Desember 2015, Revisi 1: 4 Januari 2016, Revisi 2: 18 Januari 2016, Diterima: 27 Januari 2016

ABSTRAK

Bandar udara merupakan salah satu bagian dari sistem jaringan transportasi udara. Perkembangan informasi mendorong pengguna jasa transportasi semakin kritis terhadap pelayanan publik. Kualitas pelayanan menjadi isu yang penting dalam pengelolaan layanan transportasi, termasuk pada jasa transportasi udara. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan penumpang terhadap pelayanan Bandar Udara Hang Nadim Batam dan (2) variabel jasa yang perlu mendapatkan perbaikan/peningkatan pelayanan dari pengelola Bandar Udara Hang Nadim berdasarkan model Kano. Data primer diperoleh dari kuesioner dari 33 responden dan pengambilan sampel dilakukan pada Desember 2013. Analisis data penelitian dilakukan dengan metode kesenjangan (*gap*) dan model Kano. Berdasarkan hasil analisis diketahui (1) seluruh variabel penelitian mempunyai nilai kesenjangan negatif, hal ini berarti pelayanan Bandar Udara Hang Nadim masih kurang memuaskan berdasarkan kesenjangan (*gap*) persepsi dan harapan penumpang dan (2) berdasarkan model Kano terdapat 8 (delapan) variabel jasa yang perlu ditingkatkan pelayanannya oleh pengelola Bandar Udara Hang Nadim Batam. Variabel 10 (Fasilitas bagi penyandang cacat cukup memadai) merupakan variabel dengan nilai *gap* tertinggi sebesar -1,24 dan termasuk dalam *basic factor* model Kano sebagai kebutuhan dasar konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa.

Kata kunci: kesenjangan (*gap*), model Kano, *basic factor*

ABSTRACT

The airport is one part of the air transportation system. The development of information encourage users of transport services is increasingly critical to public services. Quality of services is an important issue in the management of transport services, including the air transport services. This study aims to (1) determine the gaps between the perceptions and expectations of passengers Hang Nadim Airport Batam and (2) variable services that need repair / improvement from manager of Hang Nadim Airport based Kano models. Primary data obtained from questionnaires from 33 respondents and sampling was conducted in December 2013. The data analysis research conducted by the gap method and the Kano models. Based on the results of analysis (1) throughout the study variables have negative value gap, it means service Hang Nadim Airport is still less than satisfactory by the gaps perceptions and expectations of passengers and (2) based on the Kano model there are eight (8) variable services need to be improved by the manager of Hang Nadim Airport Batam. Variable 10 (sufficient facilities for disabled people) is the variable with the highest gap with value -1.24 and included in the basic factors as the Kano model that must be fulfilled by service providers.

Keywords: *gap, Kano model, basic factor*

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang memadai, sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang dan pengembangan ekonomi. Bandar udara dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tetapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata. Pengembangan bandar udara perlu koordinasi yang baik antara penentu kebijakan yang langsung atau tidak langsung kebijakannya berpengaruh terhadap kinerja bandar udara dan sistem transportasi (Frans, dkk, 2014).

Bandar udara merupakan salah satu bagian dari sistem jaringan transportasi udara, sehingga keberadaannya memiliki peran dan fungsi yang dominan sebagai tempat untuk mendarat dan/atau lepas landasnya pesawat udara, naik/atau turunnya penumpang, bongkar dan/atau muat barang/kargo dan pos, serta sebagai tempat perpindahan antar moda. Hal ini harus menjadi perhatian pihak pengelola bandar udara untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada penumpang pesawat udara. Perkembangan informasi mendorong pengguna jasa transportasi semakin kritis terhadap pelayanan publik. Untuk itu, penyedia layanan tidak hanya terfokus pada penyediaan infrastruktur, sarana, dan sumber daya manusia, namun juga harus proaktif berkomunikasi dengan konsumen untuk mengetahui dinamika kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi isu yang penting dalam pengelolaan layanan transportasi, termasuk pada jasa transportasi udara. Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian mengenai pelayanan Bandar Udara Hang Nadim Batam terhadap penumpang pesawat udara dengan analisis kesenjangan (GAP) dan model Kano, sehingga saran perbaikan pelayanan dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan penumpang terhadap pelayanan Bandar Udara Hang Nadim Batam serta variabel jasa yang perlu mendapatkan perbaikan/peningkatan pelayanan dari pengelola Bandar Udara Hang Nadim berdasarkan model Kano.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Gambaran Umum Bandar Udara Hang Nadim

Bandar Udara Hang Nadim adalah Bandar Udara Internasional yang berada di Pulau Batam dengan letak koordinatnya adalah $01^{\circ} 07' 07''$ LU $104^{\circ} 06' 50''$ BT. Panjang runway 4025 meter dengan lebar 45 meter, arah navigasi (nomor runway) 04 dan 22. Sehingga sudah bisa didarati oleh pesawat berbadan lebar seperti Boeing 747 dan sejenisnya. Luas Apron 110.541,150 meter persegi. Kapasitas Apron Boeing 747=7 buah + DC=3 buah + Fokker 27 = 3 buah dan sejenis. Elevasi dari muka air laut/*Mean Sea Level* : Runway 22 = + 21 m, Runway 04 = + 8m.

Bandar Udara Hang Nadim dibangun oleh Badan Pengembangan Otorita Batam (sekarang Badan Pengusahaan Batam-BP Batam) dari tahun 1990 sampai dengan tahun 1995 dan resmi menjadi Bandar Udara Internasional pada tahun 2000. Bandara ini dilengkapi fasilitas-fasilitas yang berstandar internasional, sehingga sudah mendapatkan sertifikat ISO 9002. Untuk penerbangan ke luar negeri, sudah melayani penerbangan haji untuk kloter dari Batam sendiri maupun kloter dari daerah lain. Serta melayani penerbangan transit internasional. Lokasi bandar udara berjarak kurang lebih 7 km dari pusat kota. Transportasi menuju bandara bisa menggunakan taksi dan juga angkutan umum lainnya.

B. Pelayanan Bandar Udara

Moenir dalam Yudiantari (2000) melihat pelayanan sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Armistead and Clark (1999) mengemukakan bahwa pelayanan adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan dan dukungan kepada pelanggan merupakan tugas perusahaan yang cepat berubah.

Kotler (2000) menyampaikan bahwa pelayanan/jasa adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok orang menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Pendapat lain tentang pengertian pelayanan disampaikan oleh Stanton (2008) yang menyampaikan bahwa pelayanan/jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Jasa menurut Nasution, 2004 merupakan suatu proses atau aktifitas yang tidak berwujud. Pelayanan bandar udara merupakan salah satu bentuk jasa di bidang transportasi. Penyedia jasa mempunyai tujuan kegiatan yang berbeda yaitu mencari laba atau nirlaba. Bandar udara yang dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Perhubungan Udara merupakan penyedia jasa yang bersifat nirlaba dan tidak mencari keuntungan. Jasa nirlaba (*nonprofit*) memiliki karakteristik khusus, yaitu masalah yang ditangani lebih luas, memiliki 2 publik utama (kelompok donator dan klien), tercapai atau tidak tujuannya tidak hanya ditentukan oleh ukuran finansial dan biasanya dibutuhkan untuk melayani segmen pasar (Nasution, 2004). Jumardi dalam Gunawan (2005) pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) baik domestik maupun internasional sangat terkait dengan jenis dan kondisi fasilitas pelayanan yang disediakan dalam suatu bandar udara terutama yang berhubungan dengan unsur kenyamanan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *random sampling* sederhana terhadap populasi penumpang pesawat udara di Bandar Udara Hang Nadim – Batam. Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Secara umum Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) menyatakan untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal

untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner yang diperoleh dari 33 sampel penumpang pesawat. Pengambilan sampel dilakukan pada akhir Desember 2013.

B. Metode Analisis Data

1. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Sunyoto, 2009). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi berarti pengukuran tersebut mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Butir pertanyaan dikatakan *reliable* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Teknik yang sering digunakan untuk menentukan koefisien reliabilitas adalah dengan menggunakan Alpha Cronbach. Suatu konstruk atau *variable* dikatakan *reliable* jika memberikan nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ (Sunyoto, 2009). Perhitungan nilai alpha untuk masing-masing variabel persepsi dan harapan pengguna layanan jasa menggunakan *SPSS for windows version 19*.

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/*valid* atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2009). Pengujian untuk menentukan signifikansi dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* *table*. Jika *r* hitung untuk *r* tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari *r* *table* maka butir pertanyaan dikatakan *valid*. Perhitungan nilai korelasi *r* untuk masing-masing pertanyaan menggunakan *SPSS for windows version 19*.

3. Analisis Gap

Untuk melakukan analisis *gap* antara persepsi dan harapan, maka harus dihitung selisih nilai rata-rata dari masing-masing manifestasi persepsi dan harapan, dimana nilai harapan dikurangi nilai persepsi. Nilai *gap* positif

menunjukkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan pengguna layanan jasa. *Gap* negatif menunjukkan bahwa pengguna layanan jasa sudah merasa puas terhadap dimensi pelayanan yang diberikan. Konsep Serv Varual digunakan untuk menghitung *gap* antara persepsi dan nilai ekspektasi/harapan (Wijaya, 2011) dengan persamaan sebagai berikut:

$$Q = P (\text{Perceivep service}) - E (\text{Expected service}) \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :Q= kualitas pelayanan, P = persepsi dan E = harapan akan layanan.

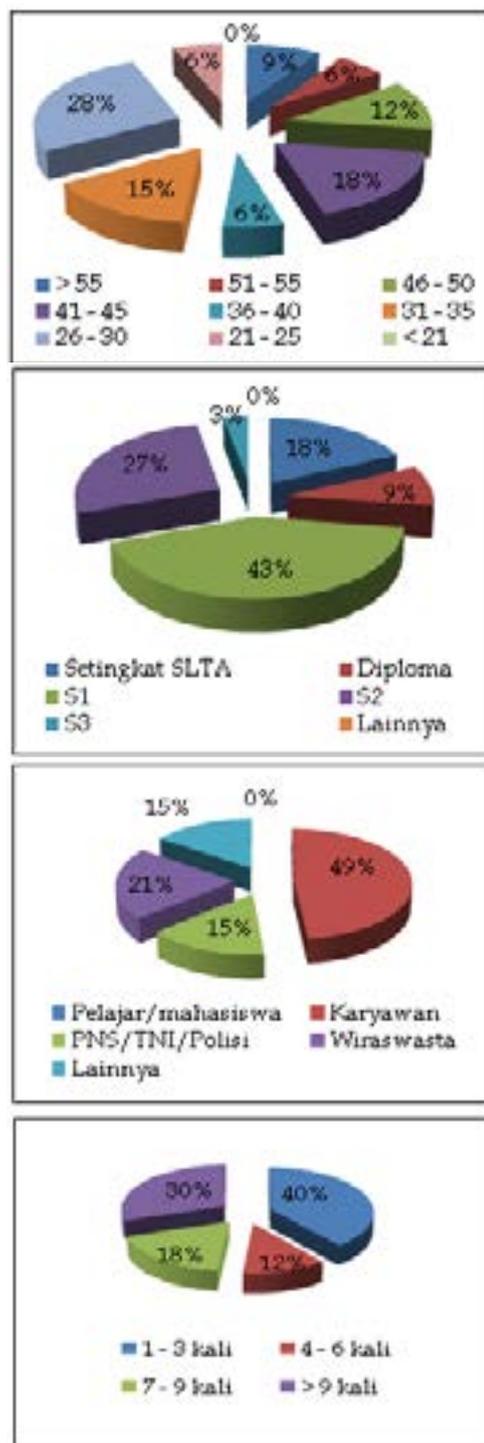
4. Model Kano

Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk/jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Data dan gambar analisis Kano digunakan diagram klasifikasi kepentingan yaitu berdasarkan klasifikasi kepentingan eksplisit dan implisit. Kepentingan implisit adalah kepentingan yang didapat dari korelasi antara kepentingan yang satu dengan yang lainnya dengan menggunakan koefisien korelasi *spearman*. Kepentingan eksplisit adalah kepentingan yang dikemukakan atau ditentukan secara langsung oleh konsumen (Wijaya, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Responden

Data umum responden dari hasil survei dapat diklasifikasikan berdasarkan identitas pribadi responden, yaitu: usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan frekuensi penerbangan dari/ ke Bandar Udara Hang Nadim dalam 3 tahun terakhir. Mayoritas responden berusia antara 26 sampai 30 tahun, dengan berpendidikan Strata 1 (S1), berprofesi sebagai karyawan dan melakukan penerbangan dari/ke Bandara Hang Nadim antara 1 sampai 3 kali dalam waktu 3 tahun terakhir. Gambar 1 menyajikan secara lengkap komposisi dari 33 orang responden berdasarkan usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan frekuensi penerbangan dalam 3 tahun terakhir.



Sumber: Hasil Analisis,

Gambar 1. Komposisi Responden Berdasarkan Usia, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Frekuensi Penerbangan

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa responden paling banyak adalah responden pada golongan usia 26 – 30 tahun, yaitu sebesar 28%. Golongan usia berikutnya adalah responden pada usia 41 – 45 tahun dengan proporsi sebesar 18%, sedangkan untuk proporsi terkecil adalah responden pada golongan usia 36 – 40 tahun

dan 51 – 55 tahun masing-masing sebesar 6%. Tidak terdapat responden dengan usia di bawah 21 tahun. Responden dengan jenjang pendidikan Strata 1 merupakan kelompok mayoritas dengan jumlah sebesar 43%, diikuti oleh responden dengan jenjang pendidikan Strata 2 sebesar 27%, dan responden dengan jenjang pendidikan Strata 3 merupakan jumlah yang terkecil yaitu sebesar 3%. Berdasarkan jenis pekerjaannya, responden terbanyak memiliki profesi sebagai karyawan yaitu sebesar 49%, selanjutnya responden dengan profesi sebagai wiraswasta, sedangkan responden dengan profesi sebagai PNS/TNI/Polisi dan responden dengan profesi lainnya masing-masing sebesar 15%. Responden dengan frekuensi penerbangan sebanyak 1 – 3 kali dalam 3 tahun terakhir merupakan responden yang terbanyak sebesar 40%, selanjutnya responden dengan frekuensi lebih dari 9 kali sebanyak 30%. Sedangkan responden dengan frekuensi perjalanan 4 – 6 kali dalam 3 tahun terakhir merupakan yang paling sedikit yaitu sebesar 12%.

B. Uji Validitas

Hasil perhitungan uji validitas untuk variabel harapan dan persepsi menunjukkan bahwa semua nilai korelasi variabel harapan dan persepsi signifikan, ini berarti bahwa semua variabel harapan dan persepsi sudah *valid* sehingga variabel yang digunakan sudah tepat untuk digunakan dalam *survey* penelitian ini. Nilai korelasi tertinggi untuk harapan variabel 12 (Fasilitas umum: kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai.) sebesar 0.567 dan nilai korelasi terendah dicapai oleh variabel 2 (Proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat dan tidak bertele-tele) sebesar 0.424. Sedangkan untuk persepsi nilai korelasi tertinggi dicapai oleh variabel 6 (Bandar Udara Hang Nadim memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.) sebesar 0.873 dan nilai korelasi terendah dicapai oleh variabel 12 (Fasilitas umum : kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko bukucukup memadai) sebesar 0.492. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Harapan dan Persepsi

Harapan	Korelasi	Persepsi	Korelasi
Var1	0.527**	Var1	0.790**
Var2	0.424**	Var2	0.772**
Var3	0.489**	Var3	0.616**
Var4	0.457**	Var4	0.587**
Var5	0.471**	Var5	0.535**
Var6	0.486**	Var6	0.873**
Var7	0.516**	Var7	0.717**
Var8	0.465**	Var8	0.790**
Var9	0.497**	Var9	0.760**
Var10	0.471**	Var10	0.676**
Var11	0.537**	Var11	0.798**
Var12	0.567**	Var12	0.492**
Var13	0.542**	Var13	0.750**
Var14	0.464**	Var14	0.574**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, Catatan: Tanda ** menyatakan tingkat signifikansi korelasi sebesar 1%

C. Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien Alpha Conbrach untuk harapan sebesar 0.717 dan untuk persepsi sebesar 0.918. Menurut Sunyoto, (2009) alat ukur dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Alpha Conbrach lebih dari 0.60. Jadi semua alat ukur yang digunakan pada kuesioner penelitian ini dianggap reliabel, karena diketahui nilai Alpha *Conbrach* lebih besar dari 0.60, tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Penumpang Bandar Udara Hang Nadim

Reliability Statistic		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,717	,724	14

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Penumpang Bandar Udara Hang Nadim

Reliability Statistic		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,918	,918	14

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

D. Analisis Gap

Hasil dari pengolahan data didapatkan nilai rata-rata dan standar deviasi untuk masing-masing atribut persepsi dan harapan dari penumpang pesawat udara di Bandar Udara Hang Nadim,

jumlah atribut yang akan diolah sebanyak 14 atribut. Hasil nilai rata-rata dan standar deviasi harapan, persepsi dan gap dari penumpang pesawat udara di Bandar Udara Hang Nadim disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata, Standar Deviasi Harapan, Persepsi dan Gap Penumpang Pesawat Udara di Bandar Udara Hang Nadim

Variabel	Harapan		Persepsi		Gap	
	Mean	St.Dev	Mean	St.Dev	Mean	St.Dev
Var1	4.58	0.614	3.67	1.315	-0.91	0.701
Var2	4.64	0.603	3.76	0.936	-0.88	0.333
Var3	4.33	0.736	3.70	0.883	-0.64	0.147
Var4	4.36	0.653	3.70	0.770	-0.67	0.117
Var5	4.61	0.704	3.76	0.902	-0.85	-0.198
Var6	4.52	0.619	3.58	1.032	-0.94	-0.413
Var7	4.18	0.584	3.73	0.977	-0.45	-0.393
Var8	4.52	0.619	3.64	0.929	-0.88	-0.311
Var9	4.48	0.619	3.45	0.971	-1.03	-0.353
Var10	4.45	0.754	3.21	1.111	-1.24	0.357
Var11	4.55	0.666	3.39	1.059	-1.15	0.393
Var12	4.06	0.966	3.88	0.857	-0.18	-0.109
Var13	4.39	0.704	3.70	0.810	-0.70	0.105
Var14	4.24	0.830	3.21	0.992	-1.03	0.162

Sumber: Data Primer diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata harapan terbesar adalah variabel 2 (proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat dan tidak bertele-tele) yaitu sebesar 4.64 dan nilai rata-rata terkecil ada pada variabel 12 (fasilitas umum : kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai), yaitu dengan nilai 4.06. Sedangkan nilai rata-rata terbesar untuk persepsi adalah variabel 12 (fasilitas umum : kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai), yaitu sebesar 3,88 dan nilai rata-rata terkecil ada pada variabel 10 dan 14 (fasilitas bagi orang cacat cukup memadai dan Bandar Udara Hang Nadim memiliki fasilitas *nursery room* bagi bayi dan ibu menyusui) bernilai 3.21.

Nilai standar deviasi harapan berkisar antara 0.584 pada variabel 7 (ruang tunggu di Bandar Udara Hang Nadim cukup luas) dan 0.966 pada variabel 12 (fasilitas umum : kantin/restoran,

telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai). Nilai standar deviasi persepsi berkisar antara 0.770 pada variabel 4 (ketersediaan dan kinerja peralatan untuk penanganan bagasi memadai dan berfungsi dengan baik) dan 1.315 pada variabel 1 (Bandar Udara Hang Nadim mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman).

Secara keseluruhan selisih (gap) nilai rata-rata harapan dan persepsi terbesar pada variabel 10 (fasilitas bagi orang cacat cukup memadai) sebesar -1.24 dengan standar deviasi -0.357. Sedangkan gap terkecil adalah oleh variabel 12 (fasilitas umum : kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai) sebesar -0.18 dengan standar deviasi -0.109. Empat belas variabel mempunyai nilai yang negatif, hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan Bandar Udara Hang Nadim berdasarkan kesenjangan persepsi dan harapan penumpang masih kurang memuaskan.

D. Model Kano

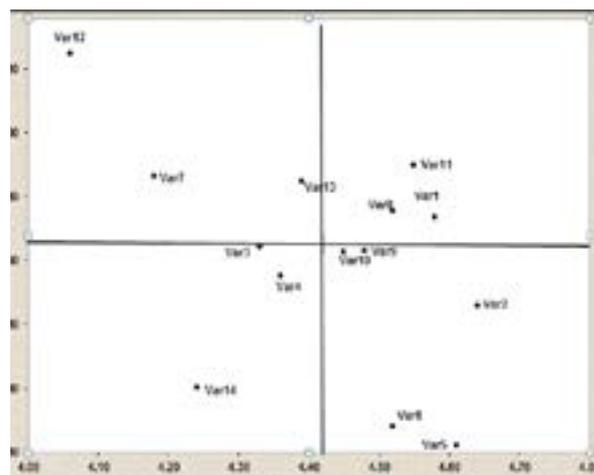
Data implisit diperoleh dari nilai koefisien korelasi spearman berada pada sumbu vertikal, sedangkan data eksplisit merupakan data tingkat kepentingan berdasarkan tingkat kepentingan kuesioner berada pada sumbu horizontal. Perpotongan sumbu menggunakan *mean* antara tingkat kepentingan yang ada pada kuesioner dan *mean* pada koefisien korelasi spearman (Wijaya, 2011). Tabel di bawah ini menyajikan nilai eksplisit dan implisit pelayanan Bandar Udara Hang Nadim Batam.

Tabel 5. Nilai Eksplisit dan Implisit Pelayanan Bandar Udara Hang Nadim

No	Variabel	Implisit	Eksplisit
1	Var1	0.495	4.58
2	Var2	0.425	4.64
3	Var3	0.471	4.33
4	Var4	0.449	4.36
5	Var5	0.316	4.61
6	Var6	0,331	4.52
7	Var7	0.527	4.18
8	Var8	0.499	4.52
9	Var9	0.468	4.48
10	Var10	0.467	4.45
11	Var11	0.535	4.55
12	Var12	0.623	4.06
13	Var13	0.523	4.39
14	Var14	0.361	4.24
Rata-Rata		0.474	4.42

Berdasarkan pada tabel 5, diketahui bahwa nilai implisit tertinggi adalah Var 12 (fasilitas umum : kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai), dengan 0.623 sedangkan yang terendah adalah var 5 dengan nilai 0.316. Nilai eksplisit tertinggi adalah Var 2 (proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat/tidak antri dan mudah/tidak bertele-tele) sebesar 4.64 dan yang terendah Var 12 (fasilitas umum : kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, mushola dan toko buku cukup memadai) dengan nilai 4.06. Berdasarkan hasil perhitungan nilai implisit dan eksplisit dibuat diagram klasifikasi dengan model kano sebagaimana gambar 2.

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa *variable*



Gambar 2. Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan Model Kano

yang termasuk dalam *basic factor* terdiri dari 5 variabel yaitu Var 2 (proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat/tidak antri dan mudah/tidak bertele-tele), Var 5 (informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat udara jelas dan mudah dimengerti), Var 6 (Bandar Udara Hang Nadim memiliki papan informasi dan petunjuk arah jelas dan mudah dimengerti), Var 6 (Bandar Udara Hang Nadim memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas), Var 9 (ruang tunggu di Bandar Udara Hang Nadim memiliki tempat duduk yang memadai) dan Var 10 (fasilitas bagi penyandang cacat cukup memadai) dan *performance 1* terdiri dari 3 variabel yaitu Var 1 (Bandar Udara Hang Nadim mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman), Var 11 (toilet di Bandar Udara Hang Nadim bersih dan memadai) dan Var 8 (ruang tunggu di Bandar Udara Hang Nadim cukup nyaman), variabel ini apabila terpenuhi dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Delapan variabel tersebut merupakan variabel yang harus ditingkatkan pelayanannya oleh Bandar Udara dalam mencapai kepuasan penumpang. Variabel 10 (Fasilitas bagi penyandang cacat cukup memadai) merupakan variabel dengan nilai *gap* tertinggi sebesar -1,24 dan termasuk dalam *basic factor* model Kano sebagai kebutuhan dasar konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian berdasarkan hasil analisis data pelayanan Bandar Udara Hang Nadim yaitu

(1) seluruh variabel penelitian mempunyai nilai kesenjangan negatif. Nilai kesenjangan antara-harapan dan persepsi terbesar pada variabel 10 (Fasilitas umum: kantin/restoran, telepon umum, wartel, ATM, toko cinderamata, Musholla dan toko buku cukup memadai) sebesar -0,18 dengan standar deviasi -0.109. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bandar Udara Hang Nadim masih kurang memuaskan berdasarkan kesenjangan persepsi dan harapan penumpang. Penumpang masih kurang puas terhadap ketersediaan fasilitas bagi penyandang cacat, namun penumpang cukup puas dengan ketersediaan fasilitas umum yang cukup memadai dalam melayani penumpang, dan (2) berdasarkan hasil model kano dapat disimpulkan bahwa kategori *basic factor* terdiri dari 5 variabel yaitu Var 2 (proses pemeriksaan bagasi dan penumpang dapat berlangsung cepat/tidak antri dan mudah/tidak bertele-tele), Var 5 (informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat udara jelas dan mudah dimengerti), Var 6 (Bandar Udara Hang Nadim memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas), Var 9 (ruang tunggu di Bandar Udara Hang Nadim memiliki tempat duduk yang memadai), Var 10 (fasilitas bagi penyandang cacat cukup memadai) dan *performance 1* terdiri dari 3 variabel yaitu Var 1 (Bandar Udara Hang Nadim mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman), Var 11 (toilet di Bandar Udara Hang Nadim bersih dan memadai) dan Var 8 (ruang tunggu di Bandar Udara Hang Nadim cukup nyaman), variabel ini apabila terpenuhi dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Delapan variabel tersebut merupakan variabel yang harus ditingkatkan pelayanannya oleh Bandar Udara dalam mencapai kepuasan penumpang. Variabel 10 (fasilitas bagi penyandang cacat cukup memadai) merupakan variabel dengan nilai gap tertinggi sebesar -1,24 dan termasuk dalam basic factor model kano sebagai kebutuhan dasar konsumen yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa.

SARAN

Saran yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan Bandar Udara Hang Nadim adalah dengan menyediakan/memperbaiki fasilitas bagi penyandang cacat, sehingga mampu mengakomodir kebutuhan mereka. Fasilitas tersebut meliputi area parkir dengan desain khusus, *check-in counter* khusus,

toilet dengan desain khusus, *ramp* untuk jalur kursi roda dan fasilitas umum lainnya, dengan penempatan/lokasi yang mudah ditemukan dan digunakan oleh penumpang dengan berkebutuhan khusus (penyandang cacat). Selain itu bandar udara juga harus meningkatkan pelayanan pada 8 (delapan) variabel yang termasuk dalam kategori *basic factor* dan *performance 1*. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan hasil analisis Kano dalam membuat peta rumah kualitas (*House of Quality*).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, C., G., and Clark, G. 1999. *Customer Service and Support – Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan (Terjemahan)*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Gunawan. 2005. *Analisa dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Penerbangan Domestik Studi Kasus Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta*, Tesis, ITB, Bandung.
- FransJohn Hendrik, Harmen Sulistio, Achmad Wicaksono, 2014. *Kajian Kapasitas, Pelayanan dan Strategi Pengembangan Bandar Udara El Tari Kupang*. JPAL Vol 5 No. 2 diakses dari www.jpallub.ac.id/index.php/jpal/article/view/169/180 pada tanggal 4 agustus 2015 jam 13.27 WIB.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Cetakan kedua.
- Stanton, William, J. 2008. *Fundamentals of Marketing*, Mc. Graw Hill International.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks: Jakarta
- Yudiantari, R., B., 2000. *Analisis Tanggapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Penumpang di Darat (Ground Services) Pada PT. Merpati Nusantara Airlines*, Skripsi, STMT Trisakti, Jakarta.