EVALUASI KETERSEDIAAN ANGKUTAN LANJUTAN DI BANDAR UDARA SULTAN THAHA SYAIFUDDIN-JAMBI

Rosita Sinaga
Peneliti Bidang Transportasi Multimoda-Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No.5, Jakarta Pusat 10110
email: rosita_dephub@yahoo.com

ABSTRAK

Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi dikelola oleh PT. Angkasa Pura II. Bandara ini mulai beroperasi sejak April 2007, dan pada tahun 2012 bandara ini sudah menjadi bandara internasional. Penerbangan di bandara ini cenderung mengalami peningkatan diketahui pergerakan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi yang pada tahun 2011 pergerakan penumpang mencapai 1 juta penumpang dan tahun 2012 mencapai 1,13 juta penumpang atau naik 8,48% dan setiap tahun diperkirakan kenaikan 7-12% setiap tahunnya. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi pelayanan angkutan lanjutan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin. Dalam penelitian ini menggunakan *analisis Impormance and Performance Analysis (IPA)* untuk mendapatkan informasi tentang tingkat pelayanan angkutan lanjutan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Dalam analisis data ini terdapat dua variabel yang memiliki nilai kepentingan tinggi namun pelayanan masih rendah yaitu ongkos/tarif angkutan lanjutan saat ini dan jumlah angkutan lanjutan, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan angkutan lanjutan masih sangat rendah dengan nilai 61,360%, oleh karena itu pelayanan angkutan lanjutan pada Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : antarmoda, ketersediaan angkutan lanjutan, IPA.

ABSTRACT

Sultan Thaha Airport Syaifuddin-Jambi managed by PT. Angkasa Pura II. The airport started operation since April 2007 and the year 2012 has become the International Airport. Jambi Province busy growing for year, the development of passenger movements reach 1 million passengers and in 2012 reached 1,13 million passengers or up 8,48% and each year is estimated to increase 7-12% per year. This study aims to further improve the transportation services in Sultan Thaha Airport Syaifuddin-Jambi using Analysis of Importance and Performance Analysis (IPA). There are two variables that have ahigh interest valve, but the service is still low at advanced freight rates and the number of advanced transportation therefore, advanced transport services in Sultan Thaha Airport Syaifuddin-Jambi still needs to be improved, IPA.

Keywords: *intermodal, freight continued availability, IPA*

PENDAHULUAN

Bandara Sultan Thaha Syaifuddin adalah bandar udara yang terletak di Kota Jambi, dibangun pada masa penjajahan dengan nama Lapangan Terbang Paalmerah. Sejak tahun 2007 bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura II yang sebelumnya dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi.

Untuk saat ini terdapat 5 (lima) maskapai penerbangan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi, yang setiap harinya melakukan penerbangan sebanyak 12 kali, diantaranya Garuda Indonesia, Sky Airline, Sriwijaya Air, Lion Air, dan Batavia Air. Panjang bandara ini mencapai 2.220 meter dan lebar 30 meter dan akan ditambah menjadi 2.400 meter dan 45 meter, serta mempunyai landas pacu sepanjang 1.900 meter sehingga dapat didarati oleh pesawat jenis F-100 dan Boeing 737. Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi melayani jalur penerbangan Jambi-Jakarta, Jambi Batam, dan Jambi-Singapura, serta Jambi-Kerinci. Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi terletak di Kota Jambi, saat ini masih melayani penerbangan domestik namun pada tahun ini direncanakan mulai melakukan penerbangan internasional ke beberapa negara tetangga dan negara Cina.

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas serta naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan. Kota Jambi semakin berkembang hal ini bisa terlihat di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi kian sibuknya dari tahun ke tahun baik dari segi penumpang, pesawat maupun jumlah angkutan barang. Perkembangan pergerakan penumpang pada tahun 2011 mengalami peningkatan sebesar 11,9% menjadi 1 juta penumpang dibandingkan tahun 2010 yang mencapai 936 ribu pergerakan. Untuk tahun 2012 pertumbuhan penumpang di bandara ini diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 8,48% menjadi 1,13 juta pergerakan/tahun, dan akan mencapai 1,4 juta pergerakan pada tahun 2015. Peningkatan pergerakan penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha mencapai 7-12% setiap tahunnya, dengan rata-rata pergerakan penumpang 2.910/hari.

Untuk mengantisipasi pergerakan penumpang tersebut Pemerintah telah memperluas area dari 2.308 meter persegi menjadi 13.015 meter persegi. Pembangunan bukan hanya pengembangan terminal penumpang saja namun juga diikuti dengan pembangunan prasarana lainnya seperti area parkir, perkantoran, fasilitas sisi darat, tower dan fasilitas penerbangan lainnya dan pembangunan ini ditargetkan akan selesai pada tahun 2013 yang akan datang.

Bandara Sultan Thaha tidak hanya mengalami peningkatan pergerakan untuk penumpang saja, namun untuk barang (kargo) juga mengalami peningkatan misalnya pada tahun 2010 pergerakan barang mencapai 5.200 ton, dan tahun 2011 pergerakan barang mencapai 6.000 ton atau meningkat sebesar 14,5% dan untuk tahun 2015 diperkirakan akan meningkat hingga 7.500 ton.

Dalam rangka mewujudkan Jambi Emas (ekonomi Maju, Aman, Adil dan Sejahtera) PT. Garuda Indonesia Air line mengoperasikan pesawat jenis B737-800 NG yang diharap akan mampu untuk menjawab pemenuhan kebutuhan moda transportasi udara di Jambi, dimana roda pertumbuhan ekonomi masyarakat menjadi meningkat, dan merupakan bagian upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan, khususnya penumpang rute Jambi-Jakarta, dan Jakarta-Jambi, karena pesawat ini memiliki lebih banyak tempat duduk, yakni 162 tempat yang terdiri dari 12 kelas eksekutif dan 150 kelas ekonomi, sekaligus menambah frekuensi penerbangan rute Jambi-Jakarta PP. Dari dua kali menjadi tiga kali sehari, ditambah dengan perusahaan penerbangan yaitu Batavia Air, Sri Wijaya Air, Lion Air, dan Kartika Airlines.

Dari perkembangan penumpang, pergerakan pesawat, dan kargo dimaksud tentu harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan khusunya bagi penumpang baik dari pihak operator penerbangan maupun dari pihak pengelola bandara. Bentuk pelayanan dimaksud adalah salah satunya dengan mempermudah aksesibilitas penumpang angkutan udara yang membutuhkan angkutan darat menuju ke tempat tujuan akhir yang aman, nyaman, tertib dan lancar. Untuk mengetahui bagaimana ketersediaan angkutan lanjutan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi, diperlukan suatu penelitian dengan topik: *"Evaluasi Ketersediaan Angkutan Lanjutan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi"*.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Transportasi

Transportasi merupakan suatu sistem yang didalamnya terdiri dari fasilitas transportasi, arus dan pengendalian sistem transportasi, yang memungkinkan pergerakan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya untuk mendukung aktivitas manusia setiap saat (Papacostas, 2002). Transportasi merupakan sarana untuk mencapai tujuan akhir dari tempat asal (Warpani, 1990). Dalam pengertian lain yaitu transportasi merupakan alat untuk menaklukkan jarak sehingga timbul suatu perjalanan (trip). Transportasi juga sebagai urat nadi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, pertahanan dan keamanan serta dapat juga diartikan memiliki fungsi sebagai penggerak, pendorong dan penunjang pembangunan serta merupakan suatu sistem terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia yang membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan. Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, bahwa dalam rangka mewujudkan transportasi antarmoda/multimoda yang handal sebagai salah satu perwujudan dari sistem transportasi nasional agar tercapai arus barang dan mobilitas orang. Pelayanan transportasi di bidang pelayanan jasa transportasi merupakan salah satu jenis produk jasa.

2. Sistim Transportasi Nasional (Sistranas)

Sistranas adalah tatanan transportasi yang terorganisasi secara kesisteman terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi sungai dan danau, transportasi penyeberangan, transportasi laut, transportasi udara, serta transportasi pipa, yang masing-masing terdiri dari sarana dan prasarana, kecuali pipa dimana saling berinteraksi dengan dukungan perangkat lunak dan membetuk suatu sistem pelayanan transportasi yang efektif dan efisien, berfungsi untuk melayani perpindahan orang dan atau barang.

Ditinjau dari peranannya, transportasi bersifat mendukung aspek lainnya yang bekerja secara bersama-sama dan saling berkaitan untuk menjalankan pembangunan. Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, bahwa dalam rangka mewujudkan transportasi antarmoda/multimoda yang handal sebagai salah satu perwujudan dari sistem transportasi nasional agar tercapai arus barang dan mobilitias orang. Pelayanan transportasi di bidang pelayanan jasa transportasi merupakan salah satu jenis produk jasa. Sedangkan permintaan jasa angkutan timbul karena adanya permintaan akan kebutuhan atau kegiatan yang lain, seperti perpindahan orang atau barang apabila terjadi perbedaan tempat asal dengan tempat tujuan.

Tujuan Sistranas adalah terwujudnya transportasi yang efektif dan efisien dalam menggerakkan dinamika pembangunan, dan meningkatkan mobilitas manusia, barang dan jasa serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis, dan mendukung pembangunan wilayah, serta lebih memantapkan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam rangka perwujudan wawasan nusantara dan peningkatan hubungan internasional.

Sasaran Sistranas adalah terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang efektif dan efisien. Efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi. Teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, serta polusi rendah. Efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional.

3. Pelayanan Transportasi

Sistem transportasi di Indonesia masih perlu diperbaiki secara terus menerus, bukan hanya mengenai ketersediaan, kelayakan, kualitas sarana dan prasarana transportasi, namun menyangkut mutu layanan kepada konsumen. Dengan keterbatasan sarana dan prasarana transportasi yang ada saat ini, maka tuntutan akan adanya perbaikan pelayanan di seluruh bidang transportasi menjadi hal yang wajar, dimana pelayanan jasa transportasi tergolong pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya harus mengacu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

4. Atribut Pelayanan Menurut Sistranas

Indikator pelayanan Sistranas merupakan alat ukur dan alat untuk mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan, dengan mengacu pada Sistranas yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien. Sedangkan Sasaran Sistranas adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional.

a. Selamat *(safe)*
b. Aksesibilitas tinggi *(high acceccibility)*
c. Terpadu *(integrated)*
d. Kapasitas mencukupi *(sufficient capacity)*
e. Teratur *(reguler)*
f. Lancar dan Cepat *(smooth and speedy)*
g. Mudah dicapai *(convenient)*
h. Tempat waktu *(punctuality)*
h. Nyaman *(comfort)*
j. Tarif terjangkau *(affordable tarif)*
k. Tertib *(discipline)*
l. Aman *(secure)*
m. Polusi rendah *(low pollution)*
n. Efisien *(efficient)*

5. Transportasi Antarmoda

Defenisi Transportasi Antarmoda menurut Konvensi

- Intermodal transport adalah suatu sistem pengangkutan komoditi barang, jasa atau penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan akhir dengan mempergunakan moda angkutan lebih dari satu.
- Intermodal transport adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkelanjutan.

Defenisi Transportasi antarmoda menurut KM. 15 Tahun 2010 tentang Cetak Biru yaitu:

Transportasi Antarmoda/Multimoda adalah merupakan salah satu wujud kepeterpaduan pelayanan, jaringan pelayanan dan jaringan prasarana dalam rangka kelancaran arus barang dan mobilitas orang

6. Faktor pendukung Pelayanan Transportasi Antarmoda

Penyelenggaraan transportasi antarmoda yang lancar sangat dipengaruhi oleh kesiapan faktor-faktor pendukung yang merupakan bagian utama dari pelayanan transportasi intermodal dan keberadaannya sangat terkait satu sama lain, yaitu:

- Prasarana, yang mencakup jaringan, terminal dan fasilitasnya berfungsi sebagai *physical connector* (penghubung fisik) antarmoda, dimana dari aspek fungsional, tata letak dan operasional dapat memfasilitasi alih moda untuk mewujudkan *single seamless services* (satu perjalanan tanpa hambatan). Keterpaduan prasarana dapat dilakukan dengan mendekatkan atau membangun suatu akses yang menghubungkan kedua prasarana sehingga memudahkan penumpang untuk melakukan perpindahan moda. Desain fasilitas perpindahan moda harus memperhatikan aspek-aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi penumpang. Beberapa fasilitas tambahan non transportasi dapat disediakan sebagai tambahan kenyamanan bagi penumpang misalnya: kantin, mesin ATM, toko dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan penumpang dapat menggunakan waktunya secara efektif saat menunggu moda berikutnya.
- Sistem informasi, bisa didapat dalam *vehicle* (di dalam kendaraan) dan *of vehicle* (di luar kendaraan), dapat berwujud sistem informasi tentang tarif, rute, jadwal pemberangkatan dan lain sebagainya. Penggunaan teknologi informatika *(computerized)* sangat mendukung faktor ini. Sebuah perpindahan moda yang didesain baik mesti menyediakan rute yang jelas antara pelayanan atau moda, yang meminimalkan waktu dan usaha ketika melakukan perpindahan. Kondisi ini dapat terjadi apabila sistem informasi di dalam fasilitas transfer harus jelas dan mudah dimengerti oleh penumpang. Semua fasilitas perpindahan moda setidaknya harus memiliki satu titik informasi yang menampilkan informasi mengenai semua jasa yang datang/berangkat pada perpindahan moda itu.

  Ada beberapa jenis sistem informasi yang dapat diimplementasikan pada fasilitas perpindahan moda, antara lain:

  (a) Menurut cara penyampaiannya dapat dibagi menjadi informasi abstrak *(visual)*, simbolik dan lateral

  (b) Menurut sifatnya dapat dibagi menjadi informasi pasif, aktif dan interaktif
- Kerjasama antarmoda, sangat didukung oleh kampabilitas sarana dan prasarana masing-masing moda, dengan standar pelayanan yang setara (dimanapun memungkinkan, perpindahan harus mempunyai kesetaraan yang sama dalam kenyamanan di kedua arah layanan/moda transportasi). Kerjasama ini dapat dilakukan antar operator baik publik maupun private (swasta). Keterampilan dan kemampuan karyawan yang bertugas di fasilitas perpindahan moda dalam melayani dan mengatasi permasalahan penumpang yang akan melakukan perpindahan moda sangat berperan besar dalam kelancaran perjalanan.

Kajian Terdahulu

Ada beberapa kajian sejenis terkait evaluasi angkutan pemadu moda yang telah dilakukan pada berbagai kasus, tempat dan waktu yang berbeda, diantaranya adalah:

Kajian Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Pemadu Moda dan Upaya Peningkatannya di Bandara Soekarno Hatta (Rita 2010). Dari kajian tersebut diperoleh gambaran tentang kinerja dan pelayanan angkutan pemadumoda di Bandara Soekarno Hatta sebagai transportasi menuju tujuan akhir dan sebaliknya.

METODOLOGI

Berdasarkan tujuan dan masalah penelitian penyelesaian dilakukan dengan menggunakan:

Importance Analysis

Merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut mendorong responden dalam menggunakan sebuah produk. Pada kuesioner penelitian ini, *Importance analysis* akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah

produk. Untuk mengukur tingkat kepentingan ini, digunakan *Skala Likert.*

Performance Analysis

Merupakan analisis untuk menentukan kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Dalam kuesioner penelitian ini, *performance analysis* akan diterapkan terhadap pertanyaan mengenai seberapa puas konsumen terhadap atribut atau faktor produk dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Sama seperti mengukur tingkat kepentingan, untuk mengukur tingkat kepuasan ini digunakan *Skala Linker* yang terdiri dari lima tingkat.

Untuk menganalisis lebih lanjut tingkat kepentingan dan kepuasan seperti disebut di atas, digunakan *Importance-Performance Grid,* yang dikembangkan oleh **Richard L.Olover (1997:36)**. Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk *(high and low)* dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai mean dari hasil *impormance analysis* dan *performance analysis*, yaitu:

$$X = \sum_{i=1}^{n} Xi \quad \text{dan} \quad Y = \sum_{i=1}^{n} Yi$$

dengan:

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

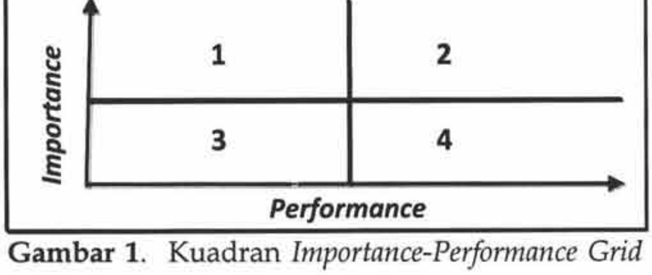
Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

X1 = Skor penilaian tingkat kepuasan

Y1 = Skor penilaian tingkat kepentingan

N = jumlah responden

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997"241-242).



Gambar 1. Kuadran *Importance-Performance Grid*

Adapun empat kuadran dalam model *importance-performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:

* Kuadran 1, **Prioritas Utama *(High Importance, Low Performance)*:**

  Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan *performance* atribut atau faktor produk tersebut.

* Kuadran 2, **Pertahankan *(High Importance, High Performance)*:**

  Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula.Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

* Kuadran 3, **Prioritas Rendah *(Low Importance, High Performance)*:**

  Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

* Kuadran 4, **Berlebihan *(Low Importance, High Performance)*:**

  Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen.Atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen merasa sangat puas.

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. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* adalah sebagai berikut:

a. Menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang

diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan. Hal ini untuk mengubah nilai kepentingan (*Importance Score*) menjadi angka persentasi, sehingga didapatkan total *Weighting Factors* 100%.

b. Setelah itu nilai *Weighting Factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*Satisfaction Score*), sehingga didapatkan *Weighted Score* ;

c. Kemudian *Weighted Score* dari setiap faktor dijumlahkan. Hasilnya disebut *Weighted Average* ;

d. Selanjutnya *Weighted Average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%. Hasilnya adalah *Satisfaction Index*.

Tabel 1. Interpretasi Hasil Perhitungan CSI

Angka Indeks	Interpretasi
X ≤ 64 %	*Very Poor*
64 % < X ≤ 71 %	*Poor*
71 % < X ≤ 77 %	*Cause for Concern*
77 % < X ≤ 80 %	*Border Line*
80 % < X ≤ 84 %	*Good*
84 % < X ≤ 87 %	*Verry Good*
X > 87 %	*Excellect*

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Sekunder

Sejak tahun 2009 secara administratif Indonesia memiliki 33 propinsi, 399 kabupaten, 98 kota, dan 6.652 kecamatan serta 77.012 desa. Pronvinsi Jambi terdapat di pantai timur Pulau Sumatera yang berhadapan dengan laut Cina Selatan dan Lautan Pasifik. Secara administratif Provinsi Jambi dibagi menjadi 9 kabupaten dan 2 kota, dengan jumlah penduduk 3.092.265 jiwa. Adapun luas wilayahnya 53.435.72 km² dengan luas daratan 51.000 km², luas lautan 425,5 km² dan panjang pantai 165 km.

Transportasi untuk menghubungkan Provinsi Jambi dengan propinsi lainnya antara lain dengan transportasi udara untuk menunjang peningkatan pertumbuhan wilayah Jambi serta menekan ketimpangan dengan daerah lainnya dan juga menunjang ekspor dan impor antara Jambi dengan wilayah lainnya. Pada saat ini terdapat 3 (tiga) Bandar Udara yaitu Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin, Bandar Udara Dipati Parbo, dan Bangko. Bandara Sultan Thaha Syaifuddin adalah bandar udara yang terletak di Kota Jambi, dibangun pada masa penjajahan dengan nama Lapangan Terbang Paalmerah. Sejak tahun 2007 bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura II yang sebelumnya dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Sejak tahun 2011 bandara ini ditingkatkan kemampuannya untuk melayani penumpang yang terus meningkat. Panjang dan lebar landasan 2.220 meter dan 30 meter dan akan ditambah menjadi 2.400 dan 45 meter, luas parkir 7.472 m² dengan kapasitas 330 unit kendaraan parkir.

Angkutan lanjutan merupakan sarana penunjang yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada penumpang khususnya masyarakat pengguna pesawat untuk melanjutkan perjalanannya sampai ke tujuan akhir. Angkutan lanjutan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah angkutan Bus Damri, dan angkutan umum yang digunakan oleh penumpang angkutan udara dalam meneruskan perjalanannya yang berdasarkan Pasal 27 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003, diatur mengenai penyelenggaraan angkutan pemadu moda. Berdasarkan jenisnya angkutan pemadu moda digolongkan sebagai angkutan khusus. Definisi angkutan khusus adalah angkutan yang mempunyai asal dan/atau tujuan tetap, yang melayani antar jemput penumpang umum, antar jemput karyawan, pemukiman, dan simpul yang berbeda.

Perkembangan penumpang angkutan udara di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi mengalami penurunan pada tahun 2008 yaitu kedatangan dan keberangkatan berjumlah 671,69 penumpang yang sebelumnya tahun 2007 sejumlah 701,62 penumpang, dan pada tahun 2009 berjumlah 803,22 penumpang dan tahun 2010 mengalami peningkatan menjadi 928,48 penumpang serta tahun 2011 menjadi 1.015.568 penumpang, artinya setiap tahun mengalami peningkatan kecuali tahun 2008 mengalami penurunan,(tabel 2).

Tabel 2. Perkembangan Penumpang di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi

Tahun	Datang	Berangkat	Jumlah
2007	343.2	348.42	701.62
2008	333.14	338.54	671.69
2009	396.89	406.34	803.22
2010	459.45	472.03	928.48
2011	503.69	511.88	1.015.568

Perusahaan penerbangan yang beroperasi di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi berjumlah 6 perusahaan, yaitu Garuda Indonesia, Lion Air,

Sriwijaya Air, Batavia Airlines, Kartika Airlines, Sky Airline, seperti tabel 3.

Tabel 3. Rute dan Jadual Penerbangan di Bandara Sultan Thaha

No.	Nama Maskapai	Rute	Jadwal
1.	Garuda Indonesia	Jambi-Jakarta	2 kali dalam sehari
2.	Sky Airline	Jambi-Jakarta	4 kali seminggu
3.	Sriwijaya Air	Jambi-Jakarta	1 kali dalam sehari
4.	Lion air	Jambi-Jakarta	2 kali dalam sehari
5.	Batavia Air	Jambi-Jakarta	2 kali dalam sehari
6.	Kartika Airline	Jambi-Batam	4 dalam seminggu
7.	Sriwiajaya	Jambi-Batam	1 kali dalam sehari

Pengembangan pergerakan pesawat sejak tahun 2007 sampai dengan 2011 di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi mengalami fluktuasi misalnya tahun 2007 mengalami penurunan dari 6.523 pergerakan menjadi 6.166 pergerakan, dan tahun 2009, 7.27 pergerakan meningkat menjadi 8.106 di tahun 2010, dan pada tahun 2011 meningkat menjadi 8.142 pergerakan dari tahun 2010, seperti tabel 4.

Tabel 4. Pergerakan Pesawat

Tahun	Datang	Berangkat	Jumlah
2007	3.262	3.261	6.523
2008	3.083	3.083	6.166
2009	3.634	3.636	7,27
2010	4.052	4.054	8.106
2011	4.081	4.061	8.142

Bus Damri yang beroperasi di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi sampai dengan tahun 2011 sebanyak 9 unit dengan trayek/rute perjalanan sebanyak 4 zona, yaitu:

Zona I : Bandara-Kota-Bandara
Zona II : Bandara – Pal X
Zona III : Bandara-Simpang Rimbo
Zona IV : Bandara-Simpang Mendalo

Tabel 5. Tarif Angkutan Pemadumoda

TARIF BUS DAMRI DARI DAN KE BANDARA SULTAN THAHA SYAIFUDDIN	
1. Zona I (Bandara-Jambi Timur-Petaling)	Rp. 20.000,-
2. Zona II (Bandara-Kotabaru-Tempino)	Rp. 20.000,-
3. Zona III (Bandara-Simpang Rimbo)	Rp. 25.000,-
4. Zona IV (Bandara-Simpang Mendalo	Rp. 30.000,-

B. Data Opini Penumpang Angkutan Udara

Berdasarkan hasil survai lapangan terkait keberadaan dan kondisi pelayanan angkutan lanjutan serta prasarana penunjang dan fasilitasnya, dapat dianalisis dengan menggunakan *Impormance Performance Analysis* berdasarkan pendapat 110 responden di wilayah survai, dengan 13 variabel yang digunakan peneliti, terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Penilaian Terhadap Kondisi Faktual/ Persepsi Responden Angkutan Lanjutan

No	Variabel Yang Dinilai	STP Resp	TP Resp	Ckp Resp	P Resp	SP Resp	Jlh Resp
1	Ketepatan waktu tiba/ kedatangan angkutan lanjutan di bandara	4	24	53	13	6	110
2	Ketepatan waktu berangkat angkutan lanjutan di bandara	-	30	44	23	4	110
3	Frekuensi keberangkatan angkutan lanjutan	5	17	50	25	4	110
4	Frekuensi kedatangan angkutan lanjutan	7	12	62	19	1	110
5	Kemudahan memperoleh informasi jadwal angkutan lanjutan	-	27	44	26	4	110
6	Kemudahan memperoleh rute/ trayek angkutan lanjutan	8	27	42	19	4	110
7	Kondisi ruang tunggu angkutan lanjutan (kebersihan, kesejukan, ruangan)	5	22	38	26	10	110
8	Kemanan penumpang selama di ruang tunggu	5	12	50	33	1	110
9	Sikap dan empati petugas	5	8	48	31	8	110
10	Ongkos/tarif angkutan lanjutan saat ini	3	16	58	22	3	110
11	Kapasitas tempat duduk angkutan lanjutan	1	22	46	20	11	110
12	Kenyamanan penumpang di dalam bus angkutan lanjutan	4	11	55	24	7	110
13	Jumlah angkutan lanjutan	5	17	54	20	4	110

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel 6, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek ketepatan waktu tiba/kedatangan angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 53 orang dari 110 responden.

b. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek ketepatan waktu berangkat angkutan lanjutan di bandara*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 44 orang dari 110 responden.

c. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek frekuensi keberangkatan angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 50 orang dari 110 responden.

d. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek frekuensi kedatangan angkutan*

lanjutan, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 62 orang dari 110 responden.

e. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek kemudahan memperoleh informasi jadwal angkutan lanjutan,* terlihat bahwa yang menjawab cukup sebanyak 44 orang dari 110 responden.

f. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan aspek *kemudahan memperoleh rute/trayek angkutan lanjutan*, terlihat bahwa yang menjawab cukup sebanyak 42 orang dari 110 responden.

g. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek kondisi ruang tunggu angkutan lanjutan (kebersihan, kesejukan, ruangan)*, terlihat bahwa yang menjawab cukup sebanyak 38 orang dari 110 responden.

h. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek keamanan penumpang selama diruang tunggu*, terlihat bahwa yang menjawab cukup sebanyak 50 orang dari 110 responden.

i. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek sikap dan empati petugas*, terlihat bahwa yang menjawab cukup sebanyak 48 orang dari 110 responden.

j. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan aspek *ongkos/tarif angkutan lanjutan saat ini*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 58 orang dari 110 responden.

k. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek kapasitas tempat duduk angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup 46 orang dari 110 responden.

l. Pada variabel pengamatan yang berkaitan *dengan aspek kenyamanan penumpang di dalam bus angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 55 orang dari 110 responden.

m. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek jumlah angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab cukup sebanyak 55 orang dari 110 reseponden.

Berdasarkan tabel 7 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek ketepatan waktu tiba/kedatangan angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 50 orang dari 110 responden.

Tabel 7. Hasil Penilaian Terhadap Kondisi Faktual/ Persepsi Responden Angkutan Lanjutan

No	Variabel Yang Dinilai	SP Resp	P Resp	Biasa Resp	TP Resp	STP Resp	Jlh Resp
1	Ketepatan waktu tiba/kedatangan angkutan lanjutan di bandara	-	6	33	50	12	110
2	Ketepatan waktu berangkat angkutan lanjutan di bandara	-	6	26	52	16	110
3	Frekuensi keberangkatan angkutan lanjutan	-	3	20	57	20	110
4	Frekuensi kedatangan angkutan lanjutan	-	6	24	48	24	110
5	Kemudahan memperoleh informasi jadwal angkutan lanjutan	-	1	25	43	32	110
6	Kemudahan memperoleh rute/ trayek angkutan lanjutan	-	0	24	56	20	110
7	Kondisi ruang tunggu angkutan lanjutan (kebersihan, kesejukan, ruangan)	-	2	17	46	36	110
8	Kemanan penumpang selama di ruang tunggu	-	2	14	44	40	110
9	Sikap dan empati petugas	-	2	21	48	31	110
10	Ongkos/tarif angkutan lanjutan saat ini	-	2	20	50	28	110
11	Kapasitas tempat duduk angkutan lanjutan	-	5	27	53	17	110
12	Kenyamanan penumpang di dalam bus angkutan lanjutan	-	-	20	50	31	110
13	Jumlah angkutan lanjutan	1	-	24	40	35	110

Sumber: Hasil Survai

b. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek ketepatan waktu berangkat angkutan lanjutan di bandara*, terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 52 orang dari 110 responden.

c. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek frekuensi keberangkatan angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 57 orang dari 110 responden.

d. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek frekuensi kedatangan angkutan lanjutan*, terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 48 orang dari 110 responden.

e. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek kemudahan memperoleh informasi*

jadwal angkutan lanjutan, terlihat bahwa yang menjawab tidak penting sebanyak 43 orang dari 110 responden.

f. Pada variabel pengamantan yang berkaitan dengan aspek *kemudahan memperoleh rute/trayek angkutan lanjutan,* terlihat bahwa yang menjawab tidak penting sebanyak 56 orang dari 110 responden.

g. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek kondisi ruang tunggu angkutan lanjutan (kebersihan, kesejukan, ruangan),* terlihat bahwa yang menjawab tidak penting sebanyak 46 orang dari 110 responden.

h. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek keamanan penumpang selama diruang tunggu,* terlihat bahwa yang menjawab tidak penting sebanyak 44 orang dari 110 responden.

a. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek sikap dan empati petugas,* terlihat bahwa yang menjawab tidak penting sebanyak 48 orang dari 110 responden.

j. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan aspek *ongkos/tarif angkutan lanjutan saat ini,* terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 50 orang dari 110 responden.

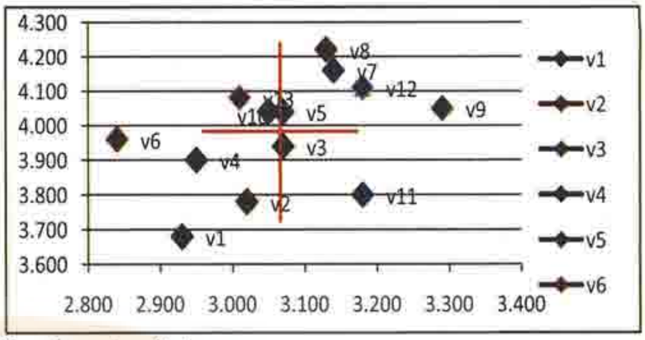
k. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek kapasitas tempat duduk angkutan lanjutan,* terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting53 orang dari 110 responden.

1 Pada variabel pengamatan yang berkaitan *dengan aspek kenyamanan penumpang di dalam bus angkutan lanjutan,* terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 50 orang dari 110 responden.

m. Pada variabel pengamatan yang berkaitan dengan *aspek jumlah angkutan lanjutan,* terlihat bahwa responden yang menjawab tidak penting sebanyak 40 orang dari 110 reseponden.

Dengan menggunakan Metode IPA dan CSI memberikan hasil sebagai berikut pada tiap lokasi survei. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Metode CSI bahwa pelayanan angkutan lanjutan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi dihasilkan 61.360% yang berarti bahwa pelayanan angkutan lanjutan masih sangat jelek dan masih perlu ditingkatkan dari kondisi yang ada, dimana di bandara tersebut perlu angkutan lanjutan untuk melayani penumpang menuju tujuan akhir.

Beberapa variabel pelayanan menepati pada kuadran masing-masing berdasarkan hasil analisis CSI di wilayah Bandara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi, posisi variabel tersebut sebagai berikut:



Sumber: Analisis

Gambar 2. Diagram Pemetaan

Kuadran I

V.10 Ongkos/tarif angkutan lanjutan

V.13 Jumlah angkutan lanjutan

Kuadran II

V.5 Kemudahan memperoleh informasi jadual angkutan lanjutan

V.7 Kondisi ruang tunggu angkutan lanjutan (kebersihan, kesejukan, ruangan)

V.8 Keamanan penumpang selama di ruang tunggu angkutan lanjutan

V.9 Sikap dan empati petugas di angkutan lanjutan

V.12 Kenyamanan penumpang di dalam bus angkutan lanjutan

Kuadran III

V.2 Ketepatan waktu tiba/kedatangan angkutan lanjutan di bandara

V.2 Ketepatan waktu berangkat angkutan lanjutan dari bandara

V.4 Frekuensi kedatangan angkutan lanjutan

V.6 Kemudahan memperoleh rute/trayek angkutan lanjutan

Kuadran IV

V.3 Frekuensi keberangkatan angkutan lanjutan

V.11 Kapasitas tempat duduk angkutan lanjutan

C. Hasil Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Lanjutan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI *(Customer Satisfaction Index)* angka indeks 61.360%. Penilaian angka indeks sebesar 61.360% diinterpretasikan sangat jelek *(very*

poor). Kondisi pelayanan angkutan lanjutan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi berdasarkan 13 aspek keberhasilan pelaksanaan pelaksanaan angkutan lanjutan dimaksud diukur dari 2 variabel yang dianggap penting untuk pelayanan angkutan lanjutan di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi. Namun demikian, kinerja seluruh variabel-variabel tersebut masih belum memuaskan.

Sedangkan atribut pelayanan yang dianggap penting namun kinerjanya masih sangat jelek adalah:

- Ongkos/tarif angkutan lanjutan saat ini
- Jumlah angkutan lanjutan

untuk itu ongkos/tarif angkutan lanjutan yang berlaku saat ini untuk jarak yang paling dekat sebesar Rp.20.000,- (Zona I. Bandara-Jambi Timur-Petaling) dan jarak paling jauh (Zona IV. Bandara-Simpang Mendalo) sebesar Rp. 30.000,-perlu diturunkan karena pelayanannya masih perlu diperbaiki.

Jumlah angkutan lanjutan yang ada saat ini berjumlah 9 unit bus. Dari 9 unit bus dimaksud yang beroperasi hanya 8 unit bus, mengingat jumlah penumpang angkutan udara dari tahun ke tahun semakin meningkat, maka pihak pengelola Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi perlu menambah jumlah armada bus yang dapat melayani penumpang khususnya penumpang angkutan udara yang melanjutkan perjalanannya menuju tujuan akhir di Jambi.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh nilai CSI sebesar 61.360%, yang dapat diinterpretasikan *Very Poor,* sehingga secara umum responden menilai bahwa atribut-atribut aspek pelayanan angkutan lanjutan di Bandar udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi masih jelek.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) aspek/atribut pelayanan angkutan lanjutan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

a. Ketepatan waktu tiba/kedatangan angkutan lanjutan di bandara
b. Ketepatan waktu berangkat angkutan lanjutan dari bandara
c. Frekuensi kedatangan angkutan lanjutan
d. Kemudahan memperoleh rute/trayek angkutan lanjutan

B. Saran

a. Perlu peningkatan *performance* dari beberapa atribut aspek pelayanan angkutan lanjutan untuk meningkatkan besarnya CSI.
b. Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain:
   - Tarif/ongkos yang berlaku untuk saat ini dirasa terlalu tinggi dimana pelayanan masih kurang baik, untuk itu disarankan untuk menurunkan ongkos/tarif yang berlaku saat ini.
   - Armada Bus Damri yang ada saat ini berjumlah 9 unit bus, dan yang beroperasi sebanyak 8 unit bus, apabila dilihat dari perkembangan jumlah penumpang pesawat maupun jumlah angkutan barang, dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak Bandara perlu menambah jumlah armada yang ada saat ini khususnya di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*

Undang-undang No. 22 Tahun 2009 tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

KM. No.49 Tahun 2005 tentang *Sistem Transportasi Nasional*

Kepmenhub No.35 Tahun 2003 tentang *Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/ M.PAN/ 7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

KM.15 Tahun 2010 tentang *Cetak Biru Transportasi Antarmoda/Multimoda*

Supriharyono (2006), *"Metodologi Penelitian"*, PPs-MTS UNDIP, Semarang

Studi Tinjau Ulang Tatrawil Pronvinsi Lampung, *Laporan Semi Rampung,* Tahun 2012

Data sekunder, pengelola Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin-Jambi, Tahun 2012

Id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara_Sultan_Thaha-Syaifuddin

www.jambi.independent.co.id/jio/index

id.berita.yahoo.com/jambi_punya bandara_internasional