

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Muhammad Dhio Darus  
Kasyful Mahalli, S.E., M.Si

### ABSTRACT

*This study is to determine the level of passenger satisfaction with service quality in Kualanamu International Airport and to reveals the effort / strategy led by PT. Angkasa Pura II in achieving World Class Airport in Kualanamu International Airport. The method of data collection is done by questionnaires and direct interviews with informants. Analyze data using Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the satisfaction of passengers. The results shows that the Customer Satisfaction Index (CSI) at the level of to 73.6%, which means the value is in the category are enough satisfied. This shows that passengers satisfied with the performance and service given by PT. Angkasa Pura II. PT Angkasa Pura II has done some acceleration of infrastructure develop and conduct business strategy and synergy with related units. With the infrastructure and other developments are expected to achieve World Class Airport at least in terms of service.*

**Keywords :** *Passenger Satisfaction, Quality of Service, Customer Satisfaction Index (CSI), World Class Airport.*

### PENDAHULUAN

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini (penumpang) sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari *focus group* atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan Rangkuti (2003).

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau *cargo*. Bandar udara yang memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik telah mendapat respon dari SKYTRAX. SKYTRAX memberikan penghargaan setiap tahunnya kepada bandar udara yang telah memiliki syarat sebagai Bandar Udara yang berkelas dunia (*World Class Airport*).

Di Indonesia sendiri, PT Angkasa Pura II telah membuat berbagai macam Bandar Udara, salah satunya untuk kawasan Sumatera Utara yaitu Bandar Udara

Internasional Kualanamu. Dalam pembuatannya, Bandar Udara Internasional Kualanamu didisain dengan tampilan dan arsitektur yang *modern*. Bandar Udara Internasional Kualanamu memiliki beberapa sarana prasarana pendukung menuju dan dari Bandar Udara Internasional Kualanamu, diantaranya Kereta Api dari Stasiun Besar Kereta Api Medan dan jalan raya *non tol* untuk *Shuttle bus*, kendaraan pribadi maupun Taxi. Sehingga penumpang memiliki berbagai pilihan transportasi yang dapat digunakan menuju dan dari Bandar Udara Internasional Kualanamu.

Untuk mewujudkan Moto Bandar Udara Internasional Kualanamu menjadi “*To Be World Class Airport*” (menjadi Bandar Udara Kelas Dunia) maka Bandar Udara kebanggaan masyarakat Sumatera Utara ini menerapkan *Baggage handling system* (sistem penanganan bagasi) pertama di Indonesia. Bukan hanya *Baggage handling system* yang dapat menjadi pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu untuk kepuasan penumpang, namun masih banyak faktor-faktor pelayanan lain yang dapat digunakan untuk memenuhi kepuasan penumpang sebagai pengguna Bandar Udara Internasional Kualanamu. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Yazid (2003) kepuasan merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjukkerja yang senyatanya diterima. Menurut Majid (2009) kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Lovelock dan Wirtz, 2011) dalam mengukur kepuasan pelanggan ada lima dimensi besar melalui kualitas jasa, yaitu :

1. *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (kasat mata) yaitu apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Menurut Kasmir (2005) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Menurut Majid (2009) kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang

berlaku/jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.

Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan yang menggunakan jasa, namun hal tersebut juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (1997) ada tujuh pendekatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Menyuruh penyedia jasa bekerja lebih cekatan.
2. Meningkatkan kuantitas jasa dengan melepas kualitas tertentu.
3. Mengindustrialisasikan jasa dengan menambah peralatan dan menstandarisasi produksi.
4. Mengurangi atau menghilangkan kebutuhan akan jasa dengan menemukan suatu solusi produk.
5. Merencanakan jasa yang lebih efektif.
6. Memberikan kepada pelanggan insentif untuk menggantikan pekerjaan perusahaan dengan pekerjaan mereka sendiri.
7. Memanfaatkan kemampuan teknologi.

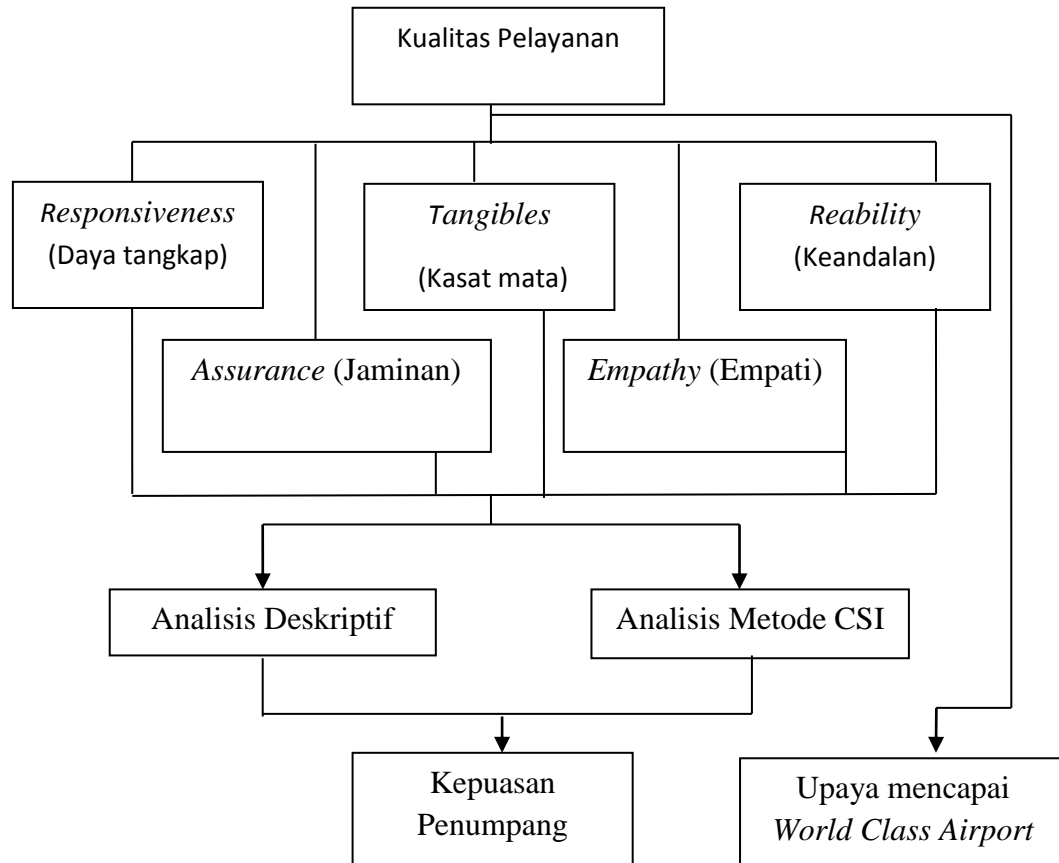
Bandar Udara Internasional Kuala Lumpur mempunyai motto *To Be World Class Airport* (Bandar Udara Kelas Dunia). Untuk mencapai mottonya tersebut Bandar Udara Kuala Lumpur harus terus-menerus melakukan terobosan. Adapun Perusahaan yang melakukan riset mengenai maskapai penerbangan dan memberikan penghargaan bagi Bandar Udara yang memiliki citra yang baik dimata para penumpang, pelayanan yang berkualitas, serta kepuasan bagi penumpang yaitu SKYTRAX. Adapun kriteria pelayanan menjadi *World Class Airport* menurut SKYTRAX (2013) adalah sebagai berikut :

1. Kenyamanan terminal, suasana dan desain umum dan penampilan.
2. Kebersihan terminal, lantai, tempat duduk dan tempat umum.
3. Imigrasi -. waktu antrian dan sistem untuk keberangkatan dan kedatangan.
4. Imigrasi -. sikap staf untuk keberangkatan dan kedatangan.
5. Waktu antrian pada pemeriksaan keamanan.
6. Kesopanan dan sikap staf keamanan.
7. Kejelasan panggilan boarding
8. Layar Informasi Penerbangan -. Kejelasan dan kualitas informasi.
9. Keramahan staf bandar udara.
10. Kemampuan bahasa staf bandar udara.
11. Kemudahan transit melalui bandara antara penerbangan - untuk domestik dan internasional.
12. Waktu pengiriman bagasi.
13. Prioritas efisiensi pengiriman bagasi.
14. Layanan kehilangan bagasi.

## KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 1 menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini ditentukan melalui indikator-indikator kepuasan penumpang, yaitu *Responsiveness* (daya tangkap), *tangibles* (kasat mata), *reability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dengan metode analisis deskriptif dan metode Index Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka

akan dirumuskan variabel tingkat kepuasan penumpang terhadap variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas pelayanan dengan upaya mencapai *World Class Airport* (Bandar Udara Kelas Dunia) di Bandar Udara Internasional Kualanamu.



**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

### Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat udara domestik dan Internasional Bandar Udara Internasional Kualanamu. Sedangkan Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (sederhana) yaitu pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi Sugiono (2010).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jumlah penumpang domestik yang berangkat dari Sumatera Utara melalui Bandara Internasional Kualanamu selama bulan Juli 2014 mencapai 252.232 dalam menentukan jumlah sampel untuk

kuisisioner, peneliti menggunakan rumus Slovin. Dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

### Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu:

1. Metode analisis deskriptif

Metode analisis deskriptif adalah metode analisis dengan cara menganalisis data yang sudah dikumpulkan, dikelompokkan, dianalisis, dan diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana kepuasan penumpang dalam menggunakan pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu.

2. Metode mengukur Indeks Kepuasan Konsumen

*Customer Satisfaction Indeks* (CSI) atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan pada konsumen.

Menurut Irawan (dalam Simanjuntak, M, 2013) terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer satisfaction indeks* (CSI), yaitu:

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berdasar dari tingkat-tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden :

2. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap soal MIS.

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

4. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Menurut Irawan (2004), ada pengujian dengan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), terdapat kriteria untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini :

**Tabel 1**  
**Kriteria *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)**

| Nilai Indeks (%) | Kriteria <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) |
|------------------|--|
| 81,00-100,00     | Sangat Puas  |
| 66,00-80,99      | Puas   |
| 51,00-65,99      | Cukup Puas   |
| 35,00-50,99      | Kurang Puas  |
| 0,00-34,99       | Tidak Puas   |

Sumber : Irawan (2004)

## **HASIL dan PEMBAHASAN**

### **Analisis Deskriptif**

#### **1. Deskripsi Keandalan (*Reability*)**

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.

- a. Tanggapan responden mengenai pelayanan bandar udara diberikan secara tepat sejak awal penumpang datang menunjukkan responden yang menyatakan sangat puas berjumlah 4 orang, 38 orang menyatakan puas, 40 orang menyatakan cukup puas, 16 orang menyatakan kurang puas, dan tidak puas 2 orang.
- b. Tanggapan responden mengenai layanan di bandar udara di terapkan sesuai dengan yang dijanjikan, responden yang menyatakan sangat puas 5 orang, 37 orang menyatakan puas, 45 orang menyatakan cukup puas, 11 orang menyatakan kurang puas, dan 2 orang menyatakan tidak puas.
- c. Tanggapan responden mengenai adanya kesesuaian antara harga *Passanger Service Charge* dengan pelayanan yang diterima didapat sebanyak 2 orang menyatakan tidak puas, 15 orang menyatakan kurang puas, 48 orang menyatakan cukup puas, 33 orang menyatakan puas, dan 2 orang menyatakan sangat puas.
- d. Tanggapan responden mengenai sistem pencatatan data penumpang dan barang yang akurat dan bebas kesalahan, menunjukkan bahwa 1 orang menyatakan tidak puas, 7 orang menyatakan kurang puas, 46 orang menyatakan cukup puas, 39 orang menyatakan puas, dan 7 orang menyatakan sangat puas.

#### **2. Deskripsi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap adalah keinginan membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.

- a. Tanggapan responden mengenai kejelasan informasi yang disampaikan dari pusat informasi bandar udara menunjukkan bahwa 1 orang yang menyatakan tidak puas, 6 orang menyatakan kurang puas, 35 orang menyatakan cukup puas, 42 orang menyatakan puas, dan 16 orang menyatakan sangat puas.
- b. Tanggapan responden mengenai petugas sungguh-sungguh berusaha membantu penumpang yang ada masalah di bandar udara menunjukkan bahwa sebanyak 7 orang menyatakan kurang puas, 41 orang menyatakan cukup puas dan puas, 11 orang menyatakan sangat puas dan tidak ada yang merasa tidak puas.
- c. Tanggapan responden mengenai petugas bandar udara membantu penumpang yang terlihat kebingungan di bandar udara dapat diketahui bahwa 1 orang menyatakan, 15 orang menyatakan kurang puas, 41 orang menyatakan cukup puas, 40 orang menyatakan puas, dan 3 orang menyatakan sangat puas.
- d. Tanggapan responden mengenai petugas bandar udara tidak terlalu sibuk sehingga merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang menunjukkan bahwa 9 orang yang menyatakan kurang puas, 51 orang

yang menyatakan cukup puas, 33 orang yang menyatakan puas, 7 orang yang menyatakan sangat puas, dan tidak ada yang menyatakan tidak puas.

3. Deskripsi Keramahan dan Kesopanan Serta Sifat Dapat Dipercaya (*Assurance*)

Keramahan dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya adalah kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.

- a. Tanggapan responden mengenai penumpang merasa nyaman berinteraksi di bandar udara dapat diketahui bahwa 1 orang menyatakan tidak puas, 4 orang menyatakan kurang puas, 40 orang menyatakan cukup puas, 42 orang menyatakan puas, dan 13 orang menyatakan sangat puas.
- b. Tanggapan responden mengenai petugas bandar udara selalu bersikap ramah dan sopan kepada penumpang dapat diketahui bahwa 1 orang menyatakan tidak puas, 7 orang menyatakan kurang puas, 31 orang menyatakan cukup puas, 46 orang menyatakan puas, dan 15 orang menyatakan sangat puas.
- c. Tanggapan responden mengenai petugas bandar udara dapat dipercaya dalam memberikan rasa aman bagi penumpang dapat diketahui bahwa 7 orang menyatakan kurang puas, 42 orang menyatakan cukup puas, 38 orang menyatakan puas, 13 orang menyatakan sangat puas dan tidak ada yang menyatakan tidak puas.

4. Kepedulian (*Emphathy*)

Kepedulian adalah kepedulian dan perhatian yang diberikan karyawan terhadap kebutuhan konsumen.

- a. Tanggapan responden mengenai petugas bandar udara memberikan perhatian personal kepada penumpang dapat diketahui bahwa 3 orang menyatakan tidak puas, 11 orang menyatakan kurang puas, 47 orang menyatakan cukup puas, 34 orang menyatakan puas, dan 5 orang menyatakan sangat puas.
- b. Tanggapan responden mengenai petugas bandar udara memberikan perhatian personal kepada penumpang dapat diketahui bahwa 1 orang menyatakan tidak puas, 12 orang menyatakan kurang puas, 41 orang menyatakan cukup puas, 33 orang menyatakan puas, dan 13 orang menyatakan sangat puas.
- c. Tanggapan responden mengenai waktu beroperasi bandar udara yang cocok/sesuai bagi penumpang dapat diketahui bahwa 10 orang menyatakan kurang puas, 42 orang menyatakan cukup puas, 39 orang menyatakan puas, 9 orang menyatakan sangat puas dan tidak ada yang menyatakan tidak puas.
- d. Tanggapan responden mengenai petugas bandara bersikap adil (tidak membedakan penumpang) saat memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa 3 orang menyatakan tidak puas, 8 orang menyatakan kurang puas, 36 orang menyatakan cukup puas, 42 orang menyatakan puas, dan 11 orang menyatakan sangat puas.

5. Deskripsi Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

- a. Tanggapan responden mengenai penampilan petugas bandar udara, dapat diketahui bahwa 1 orang menyatakan tidak puas, 5 orang menyatakan kurang puas, 30 orang menyatakan cukup puas, 37 orang menyatakan puas, dan 27 orang menyatakan sangat puas.

**Analisis Tingkat Kepuasan Responden**

Pengukuran tingkat kepuasan penumpang dalam penelitian ini menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Untuk melihat hasil analisa perhitungan kepuasan dengan metode CSI akan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Perhitungan Metode CSI**

| No. | Atribut  | MIS  | MSS  | WF (%) | Wsi  |
|-----|--|------|------|--------|------|
| 1.  | Layanan di bandara diberikan dengan tepat sejak awal penumpang datang                                  | 3.81 | 3.26 | 0.06   | 0.19 |
| 2.  | Layanan di bandar udara di terapkan sesuai dengan yang dijanjikan                                      | 3.62 | 3.32 | 0.06   | 0.19 |
| 3.  | Adanya kesesuaian antara harga <i>Passanger Service Charge</i> dengan pelayanan yang diterima          | 3.51 | 3.18 | 0.05   | 0.15 |
| 4.  | Mengenai sistem pencatatan data penumpang dan barang yang akurat dan bebas kesalahan                   | 3.72 | 3.44 | 0.06   | 0.20 |
| 5.  | Kejelasan informasi yang disampaikan dari pusat informasi bandar udara                                 | 3.73 | 3.66 | 0.06   | 0.21 |
| 6.  | Petugas sungguh-sungguh berusaha membantu penumpang yang ada masalah di bandar udara                   | 3.69 | 3.56 | 0.06   | 0.21 |
| 7.  | Petugas bandar udara membantu penumpang yang terlihat kebingungan di bandar udara                      | 3.78 | 3.29 | 0.06   | 0.19 |
| 8.  | Petugas bandar udara tidak terlalu sibuk sehingga merespon dengan cepat permintaan/kebutuhan penumpang | 3.72 | 3.38 | 0.06   | 0.20 |
| 9.  | Penumpang merasa nyaman berinteraksi di bandar udara   | 3.65 | 3.62 | 0.06   | 0.22 |
| 10. | petugas bandar udara selalu bersikap ramah dan sopan kepada penumpang                                  | 3.8  | 3.67 | 0.06   | 0.22 |
| 11. | Petugas bandar udara dapat dipercaya dalam memberikan rasa aman bagi penumpang                         | 3.69 | 3.57 | 0.06   | 0.21 |



|   |   |              |              |             |             |
|---|---|--------------|--------------|-------------|-------------|
| 12.   | Petugas bandar udara memperi perhatian personal kepada penumpang                          | 3.76         | 3.27         | 0.06        | 0.19        |
| 13.   | Petugas bandar udara mementingkan kepentingan penumpang                                   | 3.84         | 3.45         | 0.06        | 0.20        |
| 14.   | Waktu beroperasi bandar udara yang cocok/sesuai bagi penumpang                            | 3.65         | 3.47         | 0.06        | 0.20        |
| 15.   | Petugas bandar udara bersikap adil (tidak membedakan penumpang) saat memberikan pelayanan | 3.6          | 3.5          | 0.06        | 0.21        |
| 16.   | Penampilan petugas bandar udara   | 3.31         | 3.84         | 0.05        | 0.19        |
| <b>Jumlah</b>   |   | <b>58.88</b> | <b>55.48</b> | <b>0.94</b> | <b>3.18</b> |
| $CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\% \rightarrow = \frac{3.18}{5} \times 100\% \rightarrow \mathbf{0.636 (63,6 \%)}$ |   |              |              |             |             |

Sumber : Hasil data penelitian, 2014 (data diolah)

Keterangan :

- MIS (*Mean Important Score*) = Nilai rata-rata masing-masing atribut kepentingan
- MSS (*Mean Satisfaction Score*) = Nilai rata-rata masing-masing atribut kinerja
- WF (*Weight Factors*) = Persentase nilai MIS peratribut terhadap soal MIS seluruh atribut
- WSi (*Weight Score*) = Perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS)
- CSI (*Customer Satisfaction Index*) = Index Kepuasan Penumpang

Berdasarkan Hasil pengolahan data dapat diketahui hasil dari nilai rata-rata masing-masing atribut kepentingan *Mean Important Score* (MIS) dan nilai rata-rata masing-masing atribut kinerja *Mean Satisfaction Score* (MSS). Atribut petugas bandar udara mementingkan kepentingan penumpang dengan nilai kepentingan 3.84 adalah atribut yang paling penting dalam penelitian ini dan atribut penampilan petugas bandar udara adalah atribut dengan tingkat kepentingan paling rendah dengan nilai kepentingan 3.31. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing atribut tingkat kinerja (MSS) yang paling tinggi adalah penampilan petugas bandar udara dengan nilai kinerja 3.84 dan atribut yang memiliki kinerja paling rendah adalah adanya kesesuaian antara harga *Passanger Service Charge* dengan pelayanan yang diterima dengan nilai kinerja 3.18.

Hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas Bandar Udara Internasional Kualanamu sebesar 63,6% yang berarti nilai ini berada pada katagori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan pelayanan di Bandar Udara Kualanamu merasa cukup puas dengan kinerja dan pelayanan diberikan pengelola bandar udara. Namun pihak pengelola Bandar

Udara Kualanamu harus konsisten dan terus meningkatkan pelayanan agar penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Masalah yang membuat nilai CSI berada pada katagori cukup puas dikarenakan belum adanya kesesuaian antara harga *Passanger Service Charge* dengan pelayanan yang diterima, toilet yang kurang bersih, akses menuju musolah, letak parkir yang jauh, calo travel dan taxi liar yang mengganggu kenyamanan, eskalator yang rusak, masalah kenyamanan penumpang, pelayanan yang harus ditingkatkan dan masih kurangnya pepohonan. Sehingga dengan diperbaikinya masalah-masalah yang timbul diharapkan dapat menaikkan nilai CSI menjadi sangat puas.

### **Strategi/ Upaya PT. Angkasa Pura II Dalam Mencapai *World Class Airport* di Bandar Udara Internasional Kualanamu**

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber maka dapat disimpulkan bahwa standart yang dimiliki Bandar Udara Internasional Kualanamu dalam hal pelayanan bagi penumpang adalah SOP (*Standart Operational Procedure*) yang dimiliki tentang bagaimana cara pemeliharaan, peningkatan pelayanan dan ada beberapa SOP yang dimiliki yaitu SOP Airport Service, SOP Avsec dan PKP-PK, SOP Komersil, SOP PGA, SOP AEE dan IT Support, SOP EME, SOP Civil Engineering , SOP OIC, SOP Kargo, dan SOP Keuangan.

Untuk meningkatkan pelayanan di Bandar Udara Internasional kualanamu, pihak bandar udara telah memiliki fasilitas yang tidak dimiliki banadar udara lain di indonesia seperti sistem *check in* yang modern, *e-check in*, BHS (*Baggage Handling System*), elektronik PSC (*Passanger Service Charge*), transportasi darat seperti kereta bandara, taxi, bus itu kita melayaninya 24 jam untuk penumpang dari dan mau ke Medan ataupun sekitarnya serta fasilitas-fasilitas lainnya yang telah dijabarkan pada wawancara diatas.

Strategi PT. Angkasa Pura II dalam hal meningkatkan pelayanan menuju *World Class Airport* di Bandar Udara Internasional Kualanamu yaitu melakukan beberapa percepatan pembangunan infrastruktur, yang kedua itu adalah melakukan strategi bisnis, bersinergi dengan unit-unit terkait, dengan adanya infrastruktur dan pembangunan-pembangunan percepatan lainnya diharapkan *World Class Airport* itu bisa diraih minimal dalam segi pelayanan dan *World Class Airport* ditargetkan tahun 2016.

Adapun yang telah Bandar Udara Internasional Kualanamu lakukan sesuai dengan kriteria Skytrax adalah adanya kemudahan transportasi, ada kereta ke bandara, yang bandara lain biasa belum *running well* ini adalah yang pertama bandar udara yang punya kereta. Yang kedua, dari segi pelayanan melakukan komersil, melakukan pengembangan toilet bertaraf internasional namun tidak banyak jumlahnya.

## KESIMPULAN dan SARAN

### Kesimpulan

Setelah data-data yang telah diperoleh dari berbagai sumber, diolah dan dianalisis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Berdasarkan hasil data olahan, nilai rata-rata masing-masing atribut kepentingan *Mean Important Score* (MIS) dan nilai rata-rata masing-masing atribut kinerja *Mean Satisfaction Score* (MSS). Atribut petugas bandar udara mementingkan kepentingan penumpang dengan nilai kepentingan 3.84 adalah atribut yang paling penting dalam penelitian ini dan atribut penampilan petugas bandar udara adalah atribut dengan tingkat kepentingan paling rendah dengan nilai kepentingan 3.31. Sedangkan nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing atribut tingkat kinerja (MSS) yang paling tinggi adalah penampilan petugas bandar udara dengan nilai kinerja 3.84 dan atribut yang memiliki kinerja paling rendah adalah adanya kesesuaian antara harga *Passanger Service Charge* dengan pelayanan yang diterima dengan nilai kinerja 3.18.
2. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dilakukan peneliti menunjukan Bandar Udara Internasional Kualanamu berada pada katagori cukup puas dengan nilai 63,6%.
3. Adapun strategi yang dilakukan PT. Angkasa Pura II dalam mencapai *World Class Airport* di Bandar Udara Internasional Kualanamu dengan melakukan beberapa percepatan pembangunan infrastruktur, yang kedua adalah melakukan strategi bisnis, bersinergi dengan unit-unit terkait. Dengan adanya infrastruktur dan pembangunan-pembangunan percepatan lainnya diharapkan *World Class Airport* itu bisa diraih minimal dalam segi pelayanan.

### Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan interaksi dengan responden yang pernah melakukan penerbangan melalui Bandar Udara Internasional Kualanamu, terdapat beberapa saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengelola Bandar Udara Internasional Kualanamu perlu meningkatkan pelayanan-pelayanan yang masih kurang seperti lift yang sering tidak hidup, lampu kamar mandi yang tidak menyala, infrastruktur dari dan menuju kualanamu yang harus segera dibenahi. Selain itu Bandar Udara Internasional Kualanamu memperbanyak penghijauan agar menjadi bandar udara *go green*.
2. Pengelola Bandar Udara Internasional Kualanamu perlu menambahkan jumlah tempat duduk di dalam bandar udara dan menambah jumlah petugas agar dapat membantu penumpang yang terlihat kebingungan di bandar udara.
3. Pihak PT. Angkasa Pura II perlu melakukan penyesuaian antara harga *Passanger Service Charge* (PSC) dengan pelayanan yang diterima penumpang karena Bandar Udara Internasional Kualanamu merupakan bandar udara yang megah dan pintu gerbang kedatangan dan keberangkatan lokal dan mancanegara melalui jalur udara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2009. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Bagyo, 2003. *Statistika Untuk Penelitian Ekonomi dan Sosial*, Malang: Bayu Media Publishing.
- Bitner dan Zeithaml, 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*, United States of America: The McGraw-Hill Companies,inc.
- Bungin, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana.
- Gerson, 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Penerbit PPM
- Hanifa, 2012. *Analisis Kepuasan Publik Terhadap Fasilitas Pelayanan Tiket Di Stasiun Kereta Api Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Irawati, Wirangga, dan Hati, 2013. *Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam, Jurnal Integrasi*, hal 3-12.
- Julien, 2014. *Analisis Ability To Pay Dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kuala Namu (Airport Railing Service)*. Universitas Sumatera Utara
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Lovelock dan Wirtz, 2011. *Service Marketing : People Technology, Strategy*, New Jersey: Pearson Education,inc.
- Majid, 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- Pemerintah Kabupaten Deli Serdang <http://www.deliserdangkab.go.id/statis-5-petadeliserdang.html#!prettyPhoto>. diakses pada 4 Januari 2015 pukul 23.27
- PT Angkasa Pura II, 24 Oktober 2014. *Angkasa Pura II In Brief*. Hal 1-34
- Rangkuti, F, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rochaety, Tresnati, dan Latief, 2007. *Metode Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, Jakarta: Mitra Wicana Media.
- Sejarah Perusahaan*, <http://www.angkasapura2.co.id/id/tentang/sejarah>. diakses pada 22 Agustus 2014 pukul 22.10
- Simanjuntak, M, 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Pematang Siantar*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, Doli M.Ja'far Dalimunthe, Iskandar Muda, Muchlic Luthfi, dan Syahyunan. 2008 , *Analisis Data Penelitian (Menggunakan Program SPSS)*. Medan : USU PRESS.
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto, 2004. *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Kepuasan Masyarakat Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

*Survei Methodology*, <http://www.Worldairportawards.com/main/methods.htm>.  
diakses pada 22 Agustus 2014 pukul 21.49

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan  
Konsumen.*

Yazid, 2003. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonisia.