

## Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Bandara APT Pranoto Samarinda

Pitoyo<sup>1</sup>, Santi Yatnikasari<sup>2</sup>, Sugiyono<sup>3</sup>, Niswatun Arifah<sup>4</sup>.

Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Kalimantan timur<sup>1</sup>

email: pit223@umkt.ac.id<sup>1</sup>, sy998@umkt.ac.id<sup>2</sup>

DOI: <http://dx.doi.org/10.31869/rtj.v5i2.3044>

**Abstract :** Bandara APT Pranoto merupakan Bandara yang dikelola oleh Kemenhub dan terletak di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Aspek Pelayanan menjadi prioritas dalam penyelenggaraan jasa penerbangan. Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh pengelola penerbangan kepada penumpang pengguna jasa angkutan udara adalah hal yang sangat penting dalam menunjang keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sehingga terciptanya suasana kegiatan jasa pelayanan yang prima. Untuk terciptanya pelayanan tersebut diperlukan fasilitas dan pelayanan yang memadai sesuai dengan kemampuan operasi bandara dalam menunjang penumpang. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, maka perlu diukur terkait tingkat kepuasan penumpang dan penilaian pelayanan penyelenggara jasa penerbangan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode pengamatan terkait fasilitas dan juga survey kuesioner untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan Importance and Performance Analysis (IPA) serta mengevaluasi pergerakan penumpang dalam terminal.

**Keywords:** Standar Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Importance and Performance Analysis

### PENDAHULUAN

Bandara APT Pranoto merupakan Bandara yang dikelola oleh Kemenhub dan terletak di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Aspek Pelayanan menjadi prioritas dalam penyelenggaraan jasa penerbangan. Kualitas Pelayanan yang disediakan oleh pengelola penerbangan kepada penumpang pengguna jasa angkutan udara adalah hal yang sangat penting dalam menunjang keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sehingga terciptanya suasana kegiatan jasa pelayanan yang prima. Untuk terciptanya pelayanan tersebut diperlukan fasilitas dan pelayanan yang memadai sesuai dengan kemampuan operasi bandara dalam menunjang penumpang.

Kualitas pelayanan harus dimonitor dan dievaluasi sesuai dengan standar yang berlaku. Sesuatu tidak dapat dikelola jika tidak dapat diukur, maka pengukuran kualitas pelayanan jasa Bandar udara merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk dapat mengevaluasi

keberhasilan dari tingkat pelayanan jasa bandar udara yang dijalankan. Kualitas pelayanan pada akhirnya akan diketahui dari tingkat kepuasan pelanggan jasa Bandar udara. Secara sederhana, pelanggan akan menyatakan

puas jika kualitas pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan atau kebutuhannya, dan jika sebaliknya pelanggan akan menyatakan tidak puas.

Tujuan penelitian ini antara lain Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan. Dan memberikan penilaian terhadap pelayanan pengguna jasa Bandar udara sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

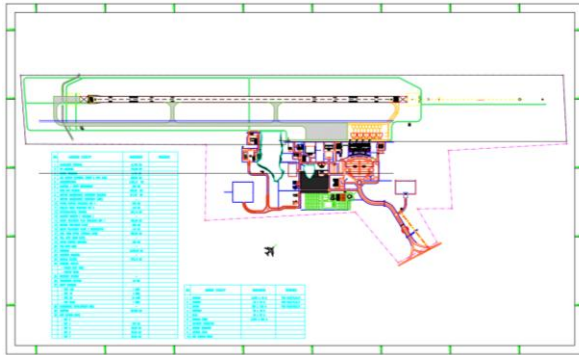
### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data kuantitatif berbentuk angka-angka. Data sekunder digunakan untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan aspek penting yang menentukan bagaimana hasil pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Terminal Penumpang Bandara APT Pranoto Samarinda selama 5 hari terhitung mulai tanggal 1 April 2021 hingga 6 April 2021. Denah layout

Bandara APT Pranoto dapat dilihat pada gambar berikut



**Gambar 1. Peta layout Bandara APT Pranoto**

#### Data Analisis

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan dan pengukuran langsung di lapangan maupun hasil kuesioner terhadap objek penelitian. Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui dokumen – dokumen yang dimiliki oleh Kemenhub. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain: a. Data jumlah pergerakan penumpang harian, b. Denah bangunan terminal penumpang.

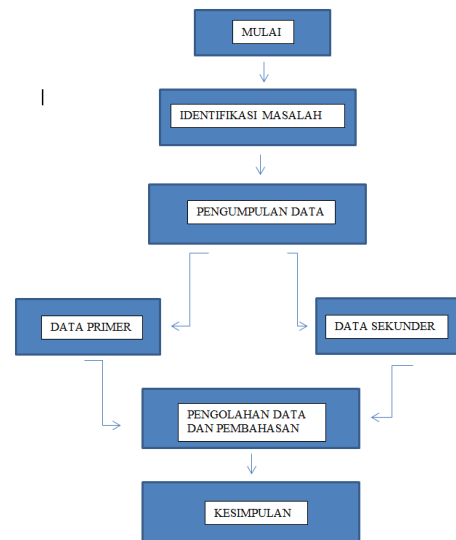
#### Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode observasi dan kuisisioner. Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung suatu objek di lapangan. Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan dan pencatatan kondisi – kondisi fasilitas dan performa pelayanan yang berlangsung di terminal penumpang yang menjadi fokus penelitian ini. Sugiyono (2003) mengatakan kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner menanyakan secara langsung tingkat kepuasan pelanggan (Directly Reported Satisfaction) atas berbagai produk dan layanan bandar udara meliputi aspek fasilitas, pelayanan, dan petugas dengan skala pemeringkatan (Rating Scale) dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Puas, (3) Cukup/Netral, (4) Puas, dan (5) Sangat Puas. Kuisisioner dilengkapi beberapa pertanyaan tentang data profil pelanggan dan beberapa pertanyaan

pendukung. Selain itu juga ditanyakan variabel yang penting menurut penumpang.

#### Metode Analisa Data

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa (user) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas jasa. Metode tersebut dilakukan dengan menentukan nilai tingkat kesesuaian dari penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan kedalam grafik yang searah dengan sumbu X dan Y yang disebut diagram kartesius. Adapun bagan alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 2. Bagan Alur Penelitian.**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah instrument penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang digunakan. Untuk memperoleh validitas kuisisioner, usaha dititikberatkan pada pencapaian validitas isi. Validitas tersebut menunjukkan sejauh mana perbedaan yang diperoleh dengan instrument pengukuran merefleksikan perbedaan sesungguhnya pada responden yang diteliti. Sehingga dapat disimpulkan uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Pada penelitian ini yang digunakan adalah validitas konstruk yaitu berdasarkan kerangka konsep lima dimensi kualitas jasa. Uji validitas dilakukan pada item-item pernyataan pada tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya

tanggap, jaminan, empati, dan fisik) dengan menggunakan Microsoft Excel. Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas untuk setiap pernyataan yang terdapat pada kuesioner

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variable Layanan	$r_{hitung}$	Keterangan
1.1	Kemudahan petunjuk arah/tempat di Bandara	0,413	Valid
1.2	Pelayanan fasilitas parkir roda 2/4	0,463	Valid
1.3	Ketersediaan ruang parkir	0,436	Valid
1.4	Keterjangkauan tempat parkir ke terminal	0,538	Valid
1.5	Kebersihan fasilitas tempat parkir	0,434	Valid
1.6	Keamanan pelayanan parkir inap	0,384	Valid
1.7	Perlindungan parkir terhadap cuaca	0,423	Valid
2.1	Kemudahan dalam memperoleh informasi bandara	0,506	Valid
2.2	Kejelasan informasi penerbangan pada layar informasi (FIDS) dan Sound System	0,511	Valid
2.3	Kejelasan informasi mengenai keterlambatan dan keberangkatan pesawat	0,518	Valid
2.4	Informasi mengenai flow mitigasi darurat ketika terjadi kebakaran/bencana	0,508	Valid
2.5	Area penangan terhadap penerbangan yang batal/perubahan jadwal	0,456	Valid
2.6	Informasi mengenai barang hilang/lost and found pada terminal keberangkatan	0,386	Valid
2.7	Informasi multimoda pasca penumpang tiba dalam melanjutkan transportasi berikutnya	0,428	Valid
3.1	Informasi alur dan flow pada pemeriksaan keamanan	0,483	Valid
3.2	Sikap petugas terhadap calon penumpang	0,385	Valid
3.3	Performa peralatan keamanan penerbangan	0,451	Valid
3.4	Informasi mengenai barang bawaan dalam penerbangan	0,342	Valid
3.5	Lama waktu pemeriksaan keamanan	0,412	Valid
3.6	Ketelitian petugas security pada proses pemeriksaan	0,410	Valid
3.7	Ketersediaan sarana dan prasarana protocol Covid 19	0,338	Valid
4.1	Petunjuk sign board dan flow fasilitas check in	0,462	Valid
4.2	Rambu pembatasan antrian untuk pencegahan Covid 19	0,388	Valid
4.3	Sikap petugas terhadap pemeriksaan calon penumpang	0,409	Valid
4.4	Layar informasi pada meja check in terhadap barang bawaan	0,449	Valid
4.5	Waktu dalam proses check in	0,408	Valid
5.1	Kelengkapan produk pada restoran dan cafe	0,366	Valid
5.2	Keramahan pelayanan restoran dan cafe	0,347	Valid
5.3	Informasi harga produk makanan dan minuman	0,328	Valid
5.4	Ketersediaan aneka ragam menu	0,385	Valid
5.5	Kebersihan area restoran dan cafe	0,506	Valid
5.6	Penggunaan kompor listrik dalam restoran dan cafe	0,325	Valid
6.1	Kebersihan pada area terminal	0,385	Valid
6.2	Ketersediaan Mesin ATM, counter tiket, informasi wisata	0,518	Valid
6.3	Ketersediaan jumlah trolley	0,489	Valid
6.4	Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu	0,442	Valid
6.5	Ketersediaan ruangan ibu menyusui	0,412	Valid
6.6	Ketersediaan ruang khusus anak	0,478	Valid
6.7	Ketersediaan smoking area	0,372	Valid
6.8	Ketersediaan AC sentral	0,548	Valid
6.9	Ketersediaan free charging dan protocol Covid 19	0,346	Valid
7.1	Kebersihan kawasan sekitar bangunan dan landscape	0,425	Valid
7.2	Ketersediaan rambu pada pagar perimetri	0,360	Valid
7.3	Ketersediaan pagar pengamanan perimetri	0,368	Valid
7.4	Ketersediaan informasi mengenai informasi kawasan sekitar bandara	0,386	Valid
7.5	Rambu petunjuk keluar masuk bandara	0,399	Valid

Nilai  $r_{tabel}$  dengan jumlah responden sebanyak 100 responden diperoleh nilai sebesar 0.201 Berdasarkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,201$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan tersebut mempunyai korelasi dengan sesuatu yang ingin diukur. Sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pernyataan tersebut sudah valid dan dapat digunakan untuk mengukur dimensi yang diukur.

Selain uji validitas, dilakukan pula uji reliabilitas untuk mengetahui apakah tools yang digunakan dapat diandalkan atau tidak. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai  $r_{hitung} = 0,805$  dengan  $r_{tabel} = 0,60$ , dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan pada kuesioner dapat dipercaya.

## Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap masing-masing

variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

$$\text{Interval} = (\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}) / \text{Jumlah kelas}$$

$$\text{Interval} = (5-1) / 5 \\ = 0,8$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut

1,00 s/d 1,79 Sangat Tidak Baik

1,80 s/d 2,59 Tidak Baik

2,60 s/d 3,39 Kurang Baik

3,40 s/d 4,19 Baik

4,20 s/d 5,00 Sangat Baik

Hasil penilaian responden terhadap variable aksesibilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Aksesibilitas

Atribut Aksesibilitas	Persepsi	Kriteria
Kemudahan petunjuk arah/tempat di Bandara	4.16	Baik
Pelayanan fasilitas parkir roda 2/4	4.25	Sangat Baik
Ketersediaan ruang parkir	4.27	Sangat Baik
Keterjangkauan tempat parkir ke terminal	4.23	Sangat Baik
Kebersihan fasilitas tempat parkir	4.01	Baik
Keamanan pelayanan parkir inap	3.85	Baik
Perlindungan parkir terhadap cuaca	3.20	Kurang Baik
Rata-rata	4.16	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

Hasil penilaian responden terhadap pelayanan informasi bandara adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Pelayanan Informasi Bandara

Atribut Pelayanan Informasi Bandara	Persepsi	Kriteria
Kemudahan dalam memperoleh informasi bandara	3.96	Baik
Kejelasan informasi penerbangan pada layar informasi (FIDS) dan Sound System	4.10	Baik
Kejelasan informasi mengenai keterlambatan dan keberangkatan pesawat	4.50	Sangat Baik
Informasi mengenai flow mitigasi darurat ketika terjadi kebakaran/bencana	3.82	Baik
Area penanganan terhadap penerbangan yang batal/perubahan jadwal	4.25	Sangat Baik
Informasi mengenai barang hilang/lost and found pada terminal keberangkatan	3.68	Baik
Informasi multimoda pasca penumpang tiba dalam melanjutkan transportasi berikutnya	4.30	Sangat Baik
Rata-rata	4.10	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

Hasil penilaian responden terhadap pelayanan pemeriksaan keamanan bandara adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Analisis Persepsi Terhadap Pemeriksaan Keamanan Bandara

Atribut pemeriksaan keamanan bandara	Persepsi	Kriteria
Informasi alur dan flow pada pemeriksaan keamanan	4.26	Sangat Baik
Sikap petugas terhadap calon penumpang	3.90	Baik
Performa peralatan keamanan penerbangan	4.10	Baik
Informasi mengenai barang bawaan dalam penerbangan	4.05	Baik
Lama waktu pemeriksaan keamanan	3.95	Baik
Ketelitian petugas security pada proses pemeriksaan	4.15	Baik
Ketersediaan sarana dan prasarana protocol Covid 19	4.10	Baik
Rata-rata	4.10	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

Hasil penilaian responden terhadap pelayanan *check in* adalah sebagai berikut:

**Tabel 5** Hasil Analisis Persepsi Terhadap Pelayanan *Check in*

Atribut Pelayanan <i>Check in</i>	Persepsi	Kriteria
Petunjuk sign board dan flow fasilitas <i>check in</i>	4.25	Sangat Baik
Rambu pembatasan antrian untuk pencegahan Covid 19	4.05	Baik
Sikap petugas terhadap pemeriksaan calon penumpang	3.96	Baik
Layar informasi pada meja <i>check in</i> terhadap barang bawaan	3.75	Baik
Waktu dalam proses <i>check in</i>	3.84	Baik
Rata-rata	3.96	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

Hasil penilaian responden terhadap fasilitas belanja, restoran dan cafe adalah sebagai berikut:

**Tabel 6** Hasil Analisis Persepsi Terhadap Fasilitas Belanja, Restoran dan Cafe

Atribut fasilitas belanja, restoran dan cafe	Persepsi	Kriteria
Kelengkapan produk pada restoran dan cafe	3.08	Kurang Baik
Keramahan pelayanan restoran dan cafe	3.75	Baik
Informasi harga produk makanan dan minuman	3.56	Baik
Ketersediaan aneka ragam menu	3.15	Kurang Baik
Kebersihan area restoran dan cafe	3.96	Baik
Penggunaan kompor listrik dalam restoran dan cafe	4.25	Sangat Baik
Rata-rata	3.65	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

Hasil penilaian responden terhadap fasilitas terminal adalah sebagai berikut:

**Tabel 7** Hasil Analisis Persepsi Terhadap Fasilitas Terminal

Atribut fasilitas terminal	Persepsi	Kriteria
Kebersihan pada area terminal	4.24	Sangat Baik
Ketersediaan Mesin ATM, counter tiket, informasi wisata	3.88	Baik
Ketersediaan jumlah trolley	4.15	Baik
Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu	4.30	Sangat Baik
Ketersediaan ruangan ibu menyusui	3.95	Baik
Ketersediaan ruang khusus anak	2.50	Sangat Kurang Baik
Ketersediaan smoking area	3.20	Kurang Baik
Ketersediaan AC sentral	4.26	Sangat Baik
Ketersediaan free charging dan protocol Covid 19	3.76	Baik
Rata-rata	3.95	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

Hasil penilaian responden terhadap lingkungan bandara adalah sebagai berikut:

**Tabel 7** Hasil Analisis Persepsi Terhadap Lingkungan Bandara

Atribut lingkungan bandara	Persepsi	Kriteria
Kebersihan kawasan sekitar bangunan dan landscape	3.65	Baik
Ketersediaan rambu pada pagar perimetri	3.54	Baik
Ketersediaan pagar pengaman perimetri	3.85	Baik
Ketersediaan mengenai informasi kawasan sekitar bandara	3.25	Kurang Baik
Rambu petunjuk keluar masuk bandara	4.25	Sangat Baik
Rata-rata	3.65	Baik

Sumber : Hasil survey, 2021

## Analisis Servqual

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual. Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (gap) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas

kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Servqual gap dihitung dengan rumus:

Servqual Gap = (Skor Kinerja Kualitas Pelayanan) – (Skor Harapan/Kepentingan Pelanggan).

Hasil analisis servqual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 8**  
Hasil Analisis Servqual

No	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap	Rata2 gap dimensi
1.1	Kemudahan petunjuk arah tempati Bandara	4.16	5	-0.84	
1.2	Pelayanan fasilitas parkir roda 2/4	4.25	5	-0.75	
1.3	Ketersediaan ruang parkir	4.27	5	-0.73	
1.4	Ketersediaan tempat parkir ke terminal	4.23	5	-0.77	
1.8	Kebersihan fasilitas tempat parkir	4.01	5	-0.99	-0.84
1.6	Kemudahan pelayanan parkir tetap	3.85	5	-1.15	
1.7	Pertindungan parkir terhadap cuaca	3.20	5	-1.80	
2.1	Kemudahan dalam memperoleh informasi bandara	3.96	5	-1.04	
2.2	Kejelasan informasi penerbangan pada layar informasi (FIDS) dan Sound System	4.10	5	-0.90	
2.3	Kejelasan informasi mengenai keterlambatan dan keberangkatan pesawat	4.50	5	-0.50	
2.4	Informasi mengenai flow mitigasi darurat ketika terjadi kebakaran bandara	3.82	5	-1.18	
2.5	Area penanganan terhadap penerbangan yang batal/perubahan jadwal	4.25	5	-0.75	-0.90
2.6	Informasi mengenai barang hilang/lost and found pada terminal keberangkatan	3.88	5	-1.12	
2.7	Informasi multimedia pasca penumpang tiba dalam menyajikan transportasi berikutnya	4.30	5	-0.70	
3.1	Informasi alur dan flow pada pemeriksaan keamanan	4.26	5	-0.74	
3.2	Sikap petugas terhadap calon penumpang	3.90	5	-1.10	
3.3	Performa peralatan keamanan penerbangan	4.10	5	-0.90	
3.4	Informasi mengenai barang bawaan dalam penerbangan	4.05	5	-0.95	
3.5	Lama waktu pemeriksaan keamanan	3.95	5	-1.05	
3.6	Ketelitian petugas security pada proses pemeriksaan	4.15	5	-0.85	
3.7	Ketersediaan sarana dan prasarana protocol Covid 19	4.10	5	-0.90	-0.90
4.1	Petunjuk sign board dan flow fasilitas <i>check in</i>	4.25	5	-0.75	
4.2	Rambu pembatasan antrian untuk pencegahan Covid 19	4.05	5	-0.95	
4.3	Sikap petugas terhadap pemeriksaan calon penumpang	3.96	5	-1.04	
4.4	Layar informasi pada meja <i>check in</i> terhadap barang bawaan	3.75	5	-1.25	-1.04
4.5	Waktu dalam proses <i>check in</i>	3.84	5	-1.16	
5.1	Kelengkapan produk pada restoran dan cafe	3.08	5	-1.92	
5.2	Keramahan pelayanan restoran dan cafe	3.75	5	-1.25	
5.3	Informasi harga produk makanan dan minuman	3.56	5	-1.44	
5.4	Ketersediaan aneka ragam menu	3.15	5	-1.85	
5.5	Kebersihan area restoran dan cafe	3.96	5	-1.04	-1.35
5.6	Penggunaan kompor listrik dalam restoran dan cafe	4.25	5	-0.75	
6.1	Kebersihan pada area terminal	4.24	5	-0.76	
6.2	Ketersediaan Mesin ATM, counter tiket, informasi wisata	3.88	5	-1.12	
6.3	Ketersediaan jumlah trolley	4.15	5	-0.85	
6.4	Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu	4.30	5	-0.70	
6.5	Ketersediaan ruangan ibu menyusui	3.95	5	-1.05	-1.05
6.6	Ketersediaan ruang khusus anak	2.50	5	-2.50	
6.7	Ketersediaan smoking area	3.20	5	-1.80	
6.8	Ketersediaan AC sentral	4.26	5	-0.74	
6.9	Ketersediaan free charging dan protocol Covid 19	3.76	5	-1.24	
7.1	Kebersihan kawasan sekitar bangunan dan landscape	3.65	5	-1.35	
7.2	Ketersediaan rambu pada pagar perimetri	3.54	5	-1.46	
7.3	Ketersediaan pagar pengaman perimetri	3.85	5	-1.15	
7.4	Ketersediaan mengenai informasi kawasan sekitar bandara	3.25	5	-1.75	-1.35
7.5	Rambu petunjuk keluar masuk bandara	4.25	5	-0.75	

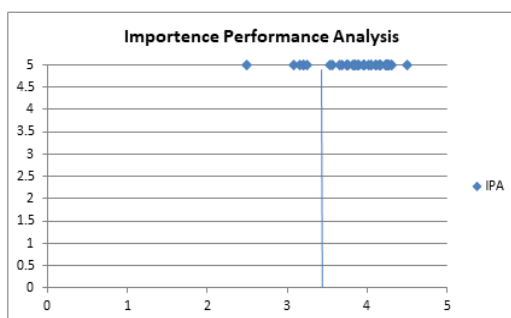
Analisis ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan persepsi mereka terhadap Bandara APT Pranoto, berdasarkan 46 item atau atribut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dalam perhitungan skor servqual, 46 pernyataan dalam kuesioner yang mewakili harapan dan pernyataan persepsi dikelompokkan dan dihubungkan sesuai dengan tujuh variable seperti yang disebutkan sebelumnya.

Dalam tabel, nilai servqual negatif masih sedikit yang berada dibawah -1.5 menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa tingkat layanan yang disediakan cukup memenuhi harapan pengguna. Atribut-atribut dengan nilai dibawah -1.5 merupakan dimensi yang memiliki kekurangan paling serius dan memerlukan perhatian khusus oleh Bandara APT Pranoto Samarinda dalam hal membuat

perbaikan dan peningkatan pelayanan. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh Bandara APT Pranoto Samarinda dinilai baik oleh pengguna.

### Analisis Diagram Kartesius

Dari gambar diagram kartesius terlihat bahwa letak dari variable-variabel kualitas layanan jasa terbagi dalam 2 kuadran. Dari hasil analisis diagram kartesius, dapat diketahui posisi dari tingkat harapan pelanggan dengan kinerja kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Hasil interpretasi dari posisi tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja kualitas layanan bahwa seluruh variabel tersebar pada kuadran I dan II. Dimana terdapat 6 variabel yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, karena sangat diharapkan oleh pelanggan/ penumpang pesawat, disaat ekspektasi terpenuhi maka pelanggan akan sangat puas. 6 variabel yang perlu ditingkatkan, yaitu : Perlindungan parkir terhadap cuaca, Kelengkapan produk pada restoran dan café, Ketersediaan aneka ragam menu, Ketersediaan ruang khusus anak, Ketersediaan smoking area, Ketersediaan mengenai informasi kawasan sekitar bandara.



Gambar 3. Diagram IPA.

Kuadran I menunjukkan menunjukkan atribut-atribut tingkat harapan pengguna dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang sama-sama tinggi sehingga konsumen merasakan kepuasan. Hal ini menuntut perusahaan untuk mempertahankan posisinya (pertahankan prestasi). Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah Pelayanan fasilitas parkir roda 2/4, Ketersediaan ruang parkir, Keterjangkauan tempat parkir ke terminal, Kejelasan informasi mengenai keterlambatan dan keberangkatan pesawat, Area penanganan terhadap penerbangan yang batal/perubahan jadwal, Informasi multimoda pasca penumpang tiba dalam melanjutkan transportasi berikutnya, Informasi alur dan

flow pada pemeriksaan keamanan, Petunjuk sign board dan flow fasilitas check in, Kebersihan pada area terminal, Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu, Ketersediaan AC sentral, Rambu petunjuk keluar masuk bandara. Dengan tingginya nilai tingkat harapan pelanggan dan tingginya pula nilai tingkat kinerja kualitas pelayanan maka variabel yang masuk dalam kuadran I haruslah dipertahankan akan lebih baik bila ditingkatkan hingga menyentuh nilai kepentingan konsumen. Strategi yang hendaknya dilakukan oleh perusahaan harus dapat mempertahankan atribut yang masuk dalam kuadran ini yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak Bandara, sehingga harus mengedepankan keprofesionalan karyawan, dan kecepatan karyawan dalam melayani karyawan. Selain itu pihak manajemen hendaknya menyediakan produk yang bervariasi dan ditunjang teknologi terbaru sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal.

Secara keseluruhan kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan cukup memenuhi ekspektasi pengguna. Hal ini terlihat dari nilai Servqual yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan dinilai Baik sehingga di artikan memenuhi ekspektasi pengguna.

Pihak Bandara harus mampu meningkatkan kualitas layanan yang terdiri dari tangible, reliability, assurance, empathy, dan responsiveness. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Hubungan bentuk fisik dengan kepuasan konsumen adalah bentuk fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi

konsumen terhadap bentuk fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dari hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan, didapatkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 79%, ini berarti customer merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang sudah disediakan oleh pihak bandara. Meskipun customer sudah merasa puas terhadap layanan yang diterima, namun pihak bandara tetap perlu melakukan peningkatan kualitas yang ditawarkan secara terus menerus, sehingga dapat menemui ekspektasi dari pelanggan. Seperti yang terlihat pada analisis gap, dengan menghitung selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan untuk setiap item pernyataan. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan hasil gap untuk setiap dimensi bernilai negatif, sehingga masih diperlukan perbaikan untuk setiap item layanan, agar dapat meningkatkan kepuasan customer.

## PENUTUP

### Simpulan

Sirkulasi pergerakan penumpang di terminal penumpang Bandara APT Pranoto sudah cukup baik dengan terpisahnya sirkulasi penumpang keberangkatan – kedatangan walaupun semua pergerakan dilakukan di dalam gedung yang sama. Hal ini memastikan hal – hal yang berpotensi mengganggu operasional dan keselamatan penerbangan dapat dihindari.

Berdasarkan evaluasi pelayanan berdasarkan persepsi penumpang didapat tingkat kepuasan rata-rata terhadap keseluruhan atribut yang diuji berada pada angka 3,94. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan penumpang yang dilakukan oleh Bandara APT Pranoto Samarinda dianggap baik/memuaskan.

Berdasarkan evaluasi pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara didapat hasil evaluasi pada fasilitas yang memberikan kenyamanan di Bandara APT Pranoto Samarinda didapatkan nilai sebesar 79 dan termasuk klasifikasi nilai B = Baik Sekali (75-89).

### Saran

Walaupun secara keseluruhan responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bandara APT Pranoto

Samarinda, namun masih terdapat selisih yang tinggi antara harapan dan kinerja pelayanan yang dapat mengurangi tingkat pelayanan Bandara APT Pranoto sendiri, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan kedepan, penting untuk mengetahui hal – hal yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hasil importance and performance analysis yang dilakukan menunjukkan bahwa prioritas perbaikan yang paling utama adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe
2. Keaneka ragaman produk, makanan dan minuman
3. Ketersediaan tempat parkir yang terlindung dari cuaca
4. Ruang Khusus anak
5. Smoking room/area
6. Ketersediaan mengenai informasi kawasan sekitar bandara

Penting untuk Bandara APT Pranoto Samarinda melakukan penelitian secara rutin dan mendalam terkait kepuasan pelanggan agar langkah – langkah yang dilakukan sesuai dengan apa yang benar – benar pelanggan harapkan berdasarkan penelitian ilmiah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lustyana, A. T., (2020) “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara”, *Journal of Industrial Engineering and Management* Vol. 15, No. 02, Tahun 2020, 13- 24
- Afni, N., (2013), “Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara di Bandar Udara Mutiara Palu”, *e-Jurnal Katalogis*, Vol.I , No. 7, pp. 61-70
- Aritonang, L. R..(2005), *Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Chen, H., (2002). “Benchmarking and quality improvement: A quality benchmarking deployment approach. *International Journal of Quality dan Reliability Manajemen*, VOL. 19, No. 6, pp. 757-773.
- Darus, M.D dan Mahalli, K. (2015), “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 3, No. 6, pp. 408-420
- Kurniawan, R., Sebhathu, S.P., dan Davaudi, S., 2017, “Passengers’ Perspective toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study at Soekarno-Hatta International

- Airport)", Journal of the Civil Engineering Forum, Vol 3, No. 1, pp. 21-32
- Martel, N., dan Seneviratne, P.N., (1990), "Analysis of Factors Influencing Quality of Service in Passenger Terminal Building", Transportation Research Record, No. 1273, pp. 1-10.
- Martilla, J.A., dan James, J.C., (1977), "Importance-Performance Analysis", Journal of Marketing, Vol. 14, No. 1, pp.77- 79.
- Syukri, S.H.A., (2014), "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja", Jurnal Ilmiah Teknik Industri (JITI), Vol. 13, No. 2, pp. 103-111.