

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA I TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK, PRAYA

Sandriana Marina
ITL Trisakti
sandrianamarina@yahoo.co.id

Dika Risit Maulana
ITL Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

Imam Ozali
ITL Trisakti
ozali_ga@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the effect of service quality to passengers' satisfaction at Lombok International Airport, Praya. The study applied quantitative method by distributing questionnaires to 154 passengers of Citilink and Batik airlines from Lombok to Halim. The result of the study shows that there is a strong correlation between service quality and passengers' satisfaction. The contribution value of service quality is 52,1% towards passengers' satisfaction at Lombok International Airport, Praya.

Key words: service quality, passengers' satisfaction.

PENDAHULUAN

Bandar udara (bandara) dipersepsikan sebagai pintu gerbang masuk kesuatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi salah satu sarana pokok sektor transportasi udara. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandara harus ditata secara terpadu sehingga layanan dapat diterima dengan baik oleh penumpang. Tata penyelenggaraan bandara harus sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2002 agar terwujud penyelenggaraan operasi penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi serta memenuhi standar internasional perencanaan bandara, sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh Standarisasi Indonesia (SNI) dan *International Civil Aviation Organization* (ICAO).

Dalam tingkat operasional, penelitian kualitas layanan didominasi oleh instrumen *serqual* yang didasarkan pada model gap. Ide pokok dari model ini adalah kualitas layanan berfungsi dalam skore yang berbeda atau gap antara ekspektasi dan persepsi (P-E), pemahaman tentang harapan penumpang merupakan hal mendasar dalam penyediaan kualitas layanan yang diinginkan penumpang. Kualitas persepsi merupakan penilaian objektif pelanggan tentang entitas

secara keseluruhan sempurna atau lebih kuat, banyak perusahaan penerbangan melakukan kegiatan layanan untuk setiap pelanggan yang ada, tanpa menginvestigasi perbaikan dalam kepuasan konsumen/penumpang (Sitti Subekti, 2013)

Bandara Internasional Lombok, Praya merupakan bandara yang potensial, dengan pertumbuhan penumpang mencapai 16,5% pertahun. Ditargetkan pada tahun 2015 mampu melayani penumpang sebanyak 264.666 orang, naik menjadi 248.102 penumpang di tahun 2016. Kenaikan ini karena tingginya penerbangan menuju Lombok dan dibukanya beberapa rute dan jadwal penerbangan baru dari dan salah satu kota yang mendapatkan penghargaan wisata halal terbaik dunia tahun 2016 ini yang menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan maupun turis mancanegara ke kota Lombok tahun 2016. Peningkatan jumlah penumpang harus diantisipasi dengan peningkatan layanan, di bandara udara Internasional Lombok, Praya.

Layanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, juga dapat diartikan bahwa layanan adalah rasa menyenangkan

atau tidak menyenangkan yang oleh penerima layanan pada saat memperoleh layanan. juga mengatakan bahwa layanan pelanggan mengandung pengertian; (a) Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan, (b) ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka, (c) serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan perusahaan, (d) total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan, dan (e) penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan (Linawati dan Tri Mulyani S, 2015)

KAJIAN PUSTAKA

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. (Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, 2007)

Menurut (Parasuraman, A., Zeithm, A., & L., 1985) menyatakan terdapat lima dimensi utama sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut. (a) Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati, (b) Daya tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk para pelanggan dan merespons permintaan serta menginformasikan kapan jasa diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, (c) Jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan

terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, (d) Empati (*Emphaty*) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, (e) Bukti langsung (*Tangible*) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Menurut (Nasution M.N, 2008) Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen, dan kualitas juga diartikan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Elemen kualitas terdiri dari (a) usaha untuk memenuhi atau melebihi, harapan pelanggan, (b) mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan, (c) merupakan kondisi yang selalu berubah, keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan (Sitti Subekti, 2013).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senangatau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau realitas yang dirasakan dengan yang diharapkan. Maka, untuk sampai pada tingkat kepuasan, pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Pelanggan yang merasa sangat puas akan memiliki ikatan emosional dengan merek yang dikonsumsi dan akan menjadi loyal, ditambahkan "*High satisfaction or delight creates an emotional affinity with the brand, not just a rational preference, and this creates an high customer loyalty.*" (Widjaja, 2015)

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian survei adalah untuk menggeneralisasi populasi dari beberapa sample sehingga dapat dibuat kesimpulan/dengan sementara ini digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan pengumpulan data (Sugiyono, 2017), Survei dipilih sebagai jenis prosedur pengumpulan data dalam penelitian. Sifat survei dalam penelitian ini adalah *cross-sectional (one-shot)* dengan mengumpulkan data satu persatu dalam satu waktu.

Mengacu kepada tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengaji lebih dalam variable-variable penelitian yang

akan diteliti, yaitu kualitas layanan dan kepuasan penumpang, maka penelitian ini bersifat kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Analisis Kualitas Layanan PT. Angkasa Pura I**

Dari hasil pengolahan data berdasarkan kuesioner tentang kualitas layanan PT. Angkasa Pura I yang disebar kepada 154 penumpang QG167 dan ID 7334 rute Lombok - Halim Perdana Kusuma maka analisis kualitas pelayanan dapat dianalisis sebagai berikut:

Variabel (X) Kualitas Layanan.

No	Pernyataan	5	4	3	2	1	Σ	Bobot	X
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)									
1	Penampilan gedung terminal bandara	21	96	35	1	1	154	597	3,87
2	Fasilitas teknologi yang ada di bandara	10	50	91	3	0	154	529	3,43
3	Penampilan petugas bandara	29	93	30	2	0	154	794	5,15
4	Penampilan fasilitas ruang tunggu bandara	12	48	88	6	0	154	528	3,42
Kehandalan (<i>Reliability</i>)									
5	Ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh petugas bandara	16	41	76	20	1	154	512	3,32
6	Kecepatan layanan yang diberikan oleh petugas bandara	15	44	81	14	0	154	522	3,38
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)									
7	Kemampuan petugas bandara membantu penumpang	17	54	67	16	0	154	525	3,4
8	Keinginan petugas bandara memecahkan masalah yang dialami penumpang	22	36	78	18	0	154	524	3,4
Empati (<i>Emphaty</i>)									
9	Kemampuan petugas bandara memberikan perhatian secara individual	14	38	78	23	1	154	503	3,26
10	Kemampuan petugas bandara	18	32	77	26	1	154	502	3,25

	mengetahuikebutuhan penumpang								
Jaminan (Assurance)									
11	Kemampuan petugas bandara menjawab pertanyaan penumpang	37	77	40	0	0	154	613	3,98
12	Etikapetugasbandaradal am memberikanlayanan	33	87	33	1	0	154	613	3,98
13	Petugas bandara memberikan layanan informasi secara simpatik	13	37	87	17	0	154	508	3,29
Tampilan Informasi (Information Visibility)									
14	Kejelasan informasi penerbangan pada layar monitor	25	64	60	4	1	154	614	3,98
15	Frekuensi informasi penerbangan ditampilkan secara berkala	24	67	56	7	0	154	570	3,7
16	Ketersediaanruanginfor masi khusus	16	41	65	25	7	154	496	3,22
17	Kejelasan tandainformas idi seluruh areabandara	24	97	31	2	0	154	605	3,92
Kenyamanan (Convenience)									
18	Kenyamanan ruang tunggu	31	86	34	3	0	154	607	3,94
19	Kenyamanan toilet	16	28	56	42	12	154	445	2,88
20	Kenyamanan toko	15	35	97	7	0	154	534	3,46
21	Kenyamanan restoran	12	47	89	6	0	154	527	3,42
22	Kenyamanan tempat pen- ukuran uang	12	65	72	5	0	154	546	3,54
23	Kenyamanan mesin ATM	12	77	61	4	0	154	559	3,62
24	Kenyamanan trolley bagasi	10	28	81	33	2	154	473	3,07
Keamanan (Security)									
25	Tingkat keamanan bandara	21	79	54	0	0	154	583	3,78
26	Kualitas fasilitas keamanan (x- ray, security gate)	11	58	80	5	0	154	537	3,48
Total		397	1236	1485	252	18	4004	14366	3,58
Rata – Rata									

Sumber : Hasil kuesioner (Diolah penulis)

Berdasarkan data tabel IV.31 rekapitulasi di atas, dapat dilihat bahwa kualitas layanan PT. Angkasa Pura I dapat dilihat bahwa pernyataan dengan bobot

tertinggi dengan satuan ukuran baik adalah pernyataan nomor 3 yaitu "Penampilan petugas bandara Internasional lombok, Praya memberikan perhatian yang baik terhadap

penampinal petugas bandara”, hal ini terlihat dari bobot dan hasil dari perhitungan penelitian sebesar 794 (5,15) dan pernyataan dengan bobot tertinggi kedua dengan satuan ukuran jelas adalah pernyataan nomor 14 yaitu “kejelasan informasi penerbangan pada layar monitor bandara Lombo *internasional*, Praya” dengan bobot dan hasil penelitian sebesar 614 (3,98) sedangkan bobot terendah dengan satuan ukuran nyaman adalah pernyataan nomor 19 “kenyamanan toilet di area bandara maupun di terminal ataupun di luar terminal” dengan bobot dan hasil penelitian sebesar 445 (2,88). Hal ini menunjukkan bahwa lemahnya kenyamanan toilet bandara Internasional lombok, Praya. Kemudian bobot terendah kedua adalah pernyataan nomor 24 yaitu “Kenyamanan trolley bagasi bandara Internasional lombok, Praya” dengan bobot dan hasil penelitian sebesar 473 (3,07), hal ini menunjukkan bahwa kenyanamana trolley dan bagasi kurang

nyaman dalam kegiatan penumpang dibandara Internasional lombok, Praya.

Dari hasil rekapitulasi variabel X dapat dilihat bahwa responden sebagian besar menjawab Cukup sebanyak 1485 responden atau sebesar 37,08%, kemudian untuk responden yang menjawab baik dengan jumlah 1236 responden atau sebesar 30,86%, diikuti dengan responden yang menjawab sangat baik dengan jumlah 397 responden atau sebesar 9,91%, serta responden yang menjawab tidak baik dengan jumlah 252 responden atau sebesar 6,29% dan responden yang menjawab sangat tidak baik dengan jumlah 18 responden atau sebesar 0,44%.

Analisis masing – masing pernyataan (Variable Y)

Berdasarkan jawaban responden terhadap kepuasan penumpang terhadap layanan PT. Angkasa Pura I dapat ditampilkan pada tabel-tabel berikut

Variabel Y (Kepuasan)

No.	Pernyataan	5	4	3	2	1	Σ	Bobot	X
1	Layanan yang diperoleh dan dirasakan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan penumpang	17	50	79	8	0	154	538	3,49
2	Layanan petugas bandara yang diperoleh dan dirasakan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan penumpang	25	89	37	3	0	154	598	3,88
3	Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan penumpang	8	48	90	8	0	154	518	3,36
Total		50	187	206	19	0	462	1654	3,58
Rata – Rata									

Sumber : Hasil kuesioner (Diolah penulis)

Berdasarkan data rekapitulasi pada tabel diatas untuk variable Y (Kepuasan penumpang), dapat dilihat bahwa pernyataan dengan bobot tertinggi adalah pernyataan nomor 2 yaitu “Layanan petugas bandarayang diperoleh dan dirasakan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan penumpang” hal ini terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan

penelitian sebesar 598 (3,88). Kemudian diikuti dengan bobot tertinggi kedua adalah pernyataan nomor 1 yaitu “Layanan yang diperoleh dan dirasakan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan penumpang” hal ini terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhiyungan sebesar 538 (3,49). Dan dari hasil perhitungan terendah adalah nomor 3 yaitu “Fasilitas penunjang yang tersedia

sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan penumpang” hal ini terlihat dari bobot dan rata-rata hasil perhitungan penelitian sebesar 518 (3,36).

Dari hasil rekapitulasi variabel Y dapat dilihat bahwa responden sebagian besar menjawab cukup puas dengan jumlah 206 responden atau sebesar 44,58%, kemudian untuk yang menjawab puas dengan jumlah 187 responden atau sebesar 40,47%, diikuti dengan responden yang menjawab sangat puas dengan jumlah 50 responden atau sebesar 10,82% dan diikuti dengan yang menjawab tidak puas dengan jumlah 19 responden atau sebesar 4,11%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan, dapat dilihat bahwa responden sebagian besar menjawab Cukup sebanyak 1485 responden atau sebesar 37,08%, kemudian untuk responden yang menjawab baik dengan jumlah 1236 responden atau sebesar 30,86%, diikuti dengan responden yang menjawab sangat baik dengan jumlah 397 responden atau sebesar 9,91%, serta responden yang menjawab tidak baik dengan jumlah 252 responden atau sebesar 6,29% dan responden yang menjawab sangat tidak baik dengan jumlah 18 responden atau sebesar 0,44%.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan penumpang terlihat pula bahwa sebagian besar responden menilai cukup puas, dapat dilihat dengan total nilai responden yang menjawab cukup puas dan puas 85,05%. Hal ini ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab cukup puas dengan jumlah 206 responden atau sebesar 44,58%, kemudian untuk yang menjawab puas dengan jumlah 187 responden atau sebesar 40,47%, diikuti dengan responden menjawab sangat puas dengan jumlah 50 responden atau sebesar 10,82%. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil jawaban responden yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas dengan jumlah 19 responden atau sebesar 4,11% dan 0 responden atau 0%.

Berdasarkan hasil uji hipotesis didapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,67 > 1,65$, artinya terbukti benar terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas layanan PT. Angkasa Pura I terhadap kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. (2007). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Linawati dan Tri Mulyani S. (2015). Persepsi Pelanggan Terhadap Service Quality Garuda Indonesia Airlines. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 2(1).
<https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Nasution M.N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., V. A., Zeithm, A, & L., and L. . B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Sitti Subekti. (2013). Analisis Pelayanan Maskapai Penerbangan PT “ X ” Rute Jakarta -Batam Berdasarkan Persepsi Penumpang. *Jurnal Perhubungan Udara Warta Ardhia*, 39(3), 207–218.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, E. L. (2015). ANALISA Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air, 119(3).