

PELAYANAN FASILITAS TERMINAL BAGI PENGGUNA JASA PENERBANGAN

Indra Yuzal
STMT Trisakti
Indra.yuzal@gmail.com

Adi Wiratama
STMT Trisakti
adiwr@rocketmail.com

ABSTRACT

PT. Angkasa Pura I is the services provider for flights and non-aeronautica in Indonesia. The researcher is using quantitative and simple linear regression analysis (Sugiyono, 20018: 272) to find out the effect of terminal facilities services for the passengers. The result shows that there is an effect of terminal facilities services for the passengers in Husein Sastranegara airport from March to May 2014. The $-t$ count $>$ $-t$ table ($5.177 > 1.833$) which means H_0 is rejected. If H_0 is rejected, then there is a significant effect between the services quality to the passengers.

Keywords: *services quality, terminal facilities, passengers, Husein Sastranegara airport*

PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung adalah merupakan salah satu bandar udara internasional yang dikelola secara komersial oleh PT Angkasa Pura II (Persero). Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah arus lalu lintas penumpang, barang dan pos, maka PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara senantiasa berupaya membenahi pelayanan, karena, mereka dituntut untuk selalu menampilkan performa dan kualitas kinerja sebaik mungkin demi kepuasan para penggunanya. Dalam upaya pemenuhan pelayanan jasa kebandarudaraan seiring dengan peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun, maka, terbatasnya kapasitas terminal di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung telah mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi tidak maksimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Analisis kualitas pelayanan fasilitas terminal pada Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung periode Maret-Mei 2014. Penilaian kualitas pelayanan fasilitas terminal di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung Periode Maret-Mei 2014. Adapun, skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,85 dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} = \frac{34,67}{9} = 3,85$$

maka, didapat simpulan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan penumpang pada terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung adalah baik, karena jawaban responden mendominasi kolom: Sangat Baik; dan kolom Baik.

Tabel 1 Penilaian Kualitas Pelayanan

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN	X
1	Petugas informasi selalu memberikan informasi yang "up to date"	791	4,25
2	Para petugas "Security check point" melakukan pemeriksaan dengan nyaman dan cepat	815	4,38
3	Pelayanan PSC (Passanger Service Charge) di Terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung cepat melayani penumpang	770	4,13
4	Petugas di terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung memberikan informasi yang tepat dan jelas	732	3,93
5	Pelayanan Checkin Counter di Terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sudah memberikan pelayanan terbaik	643	3,45
6	Kemampuan petugas di Terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	662	3,55
7	Memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa penerbangan yang membutuhkan pertolongan	652	3,50
8	Para Petugas yang berada di Terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung bisa memberikan semua informasi yang dibutuhkan pengguna jasa penerbangan.	684	3,67
9	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang di- sampaikan di Terminal Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung	710	3,81
	Rata-rata dari rata-rata variabel X (X)		34,67

Sumber :Data diolah oleh penulis

B. Analisis kepuasan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung periode Maret-Mei 2014.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	<u>Y</u>
1	Para petugas mampu memberikan rasa nyaman dan aman ketika pengguna jasa penerbangan berada di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung	824	4,43
2	Para petugas yang berada di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa penerbangan	709	3,81
3	Para petugas selalu memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam)	999	5,37
4	Sarana dan prasarana di <i>Boarding Gate</i> Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung sudah efektif	823	4,42
5	Kapasitas terminal penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara telah memadai	566	3,04
6	Terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung telah memenuhi standar kenyamanan	733	3,94
7	Petugas yang berada di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung menguasai teknologi sehingga mampu membantu pengguna jasa penerbangan yang mengalami masalah dengan teknologi.	808	4,34
8	Para petugas di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung mampu menguasai bahasa asing.	737	3,96
9	Para petugas mampu menghibur para pengguna jasa penerbangan dengan mengadakan " <i>music show</i> " di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung	818	4,39
	Rata-rata dari rata-rata variabel Y (Y)		4,18

Sumber :Data diolah oleh penulis

Tabel 2 menunjukkan perhitungan rata-rata dari kepuasan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung, Periode Maret-

Mei 2014 (variabel Y). Skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,18. Adapun rumusnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K} = \frac{37,7}{9} = 4,18$$

Dari tabel tersebut di atas, maka, didapat simpulan bahwa tanggapan responden mengenai pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung, adalah baik, karena jawaban responden mendominasi kolom: Sangat Baik; dan Baik.

C. Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal bagi Pengguna Jasa Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung

Tabel 3 Pelayanan Fasilitas bagi Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung

Bulan	Xi	Yi	xi.yi	x ²	y ²
1	4,25	4,43	18,82	18,06	19,62
2	4,38	3,81	16,68	19,18	14,51
3	4,13	5,37	22,17	17,05	28,83
4	3,93	4,42	17,37	15,44	19,53
5	3,45	3,04	10,48	11,90	9,24
6	3,55	3,94	13,98	12,60	15,52
7	3,50	4,34	15,19	12,25	18,83
8	3,67	3,96	14,53	13,46	15,68
9	3,81	4,39	7,98	14,51	19,27
Total	34,67	37,7	137,2	134,45	161,03

Sumber :Data diolah oleh penulis

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana variable dependen/kreteria (Y) dapat diprediksikan melalui variable independen (X) atau predictor dengan secara individual, maka, digunakan analisis regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX.$$

Y = Subyek dalam variable dependen yang diprediksi.

a = Variabel Y dan X = 0 (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependen yang disarankan pada variable independen. Bila b(+), maka, naik, dan bila(-), maka, terjadi penurunan.

X = Subyek pada variable independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk mencari nilai “a” dan “b” maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum yi) \cdot (\sum xi^2) - (\sum xi) \cdot (\sum xi \cdot yi)}{n \cdot \sum xi^2 - (\sum xi)^2} \quad a = \frac{(37,7 \times 134,45) - (34,67 \times 137,2)}{9 \times 34,67 - (34,67)^2}$$

$$= \frac{312,041}{-890,86} = a = 1,64$$

$$b = \frac{n \cdot \sum xi \cdot yi - (\sum xi)(\sum yi)}{n \cdot \sum xi^2 - (\sum xi)^2} \quad b = \frac{(9 \times 137,2) - (34,67 \times 37,7)}{9 \cdot 134,45 - (34,67)^2}$$

$$= \frac{37,29}{12,06} = b = 3,09$$

Setelah hasil a dan b ditemukan, maka, persamaan regresi linier sederhana dapat disusun. Persamaan regresi kualitas pelayanan penumpang terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx = 1,64 + 3,09$$

Artinya : Persamaan regresi yang telah ditemukan dapat digunakan untuk melakukan prediksi (ramalan), bagaimana individu dalam variable dependen akan terjadi bila individu dalam variable independen ditetapkan. Misalnya nilai kualitas pelayanan = 2, maka, nilai kepuasan pelanggan adalah:

$$Y = 1,64 + (3,09 \times 2) = 7,82$$

Dari hasil tabel penolong, maka uji r dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\}} \cdot \sqrt{\{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{(9 \times 137,2) - (34,67 \times 37,7)}{\sqrt{\{(9 \times 134,45) - (34,67)^2\}} \cdot \sqrt{\{(9 \times 161,03) - (37,7)^2\}}}$$

$$\frac{5,51}{6,20} r = 0,888(r \text{ hitung})$$

Berdasarkan tabel di atas, maka, diperoleh angka R sebesar 0,888. Hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan fasilitas terminal terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan.

2. Analisis Koefisien Penentu (KP)

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel X dan Y di atas, maka, data di atas diuji dengan menggunakan koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KP &= r^2 \times 100\% = 0,888^2 \times 100\% \\ &= 0,888 \times 100\% = 89\%. \end{aligned}$$

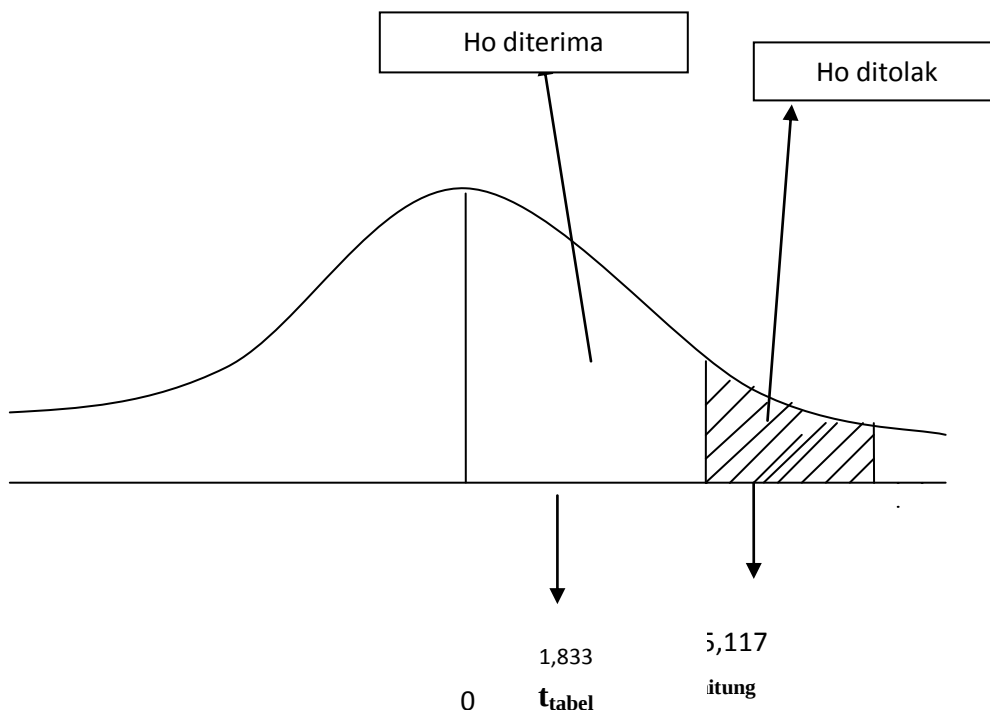
Berdasarkan hasil koefisien determinasi di atas, maka, diperoleh angka KP sebesar 89%, hal ini menunjukkan prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan penumpang) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 89%. Sementara, sisanya sebesar 11% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

Untuk menguji kembali hipotesis awal, apakah pengaruh kualitas pelayanan penumpang mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan, maka, perlu diuji signifikansinya. Rumus uji signifikansi kolerasi *product moment* ditunjukkan pada rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,888\sqrt{9-2}}{\sqrt{1-0,888^2}} = \frac{2,349}{0,459} \\ &= 5,117(t \text{ hitung}) \end{aligned}$$

Hasil t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan hasil t tabel. Untuk kesalahan 5% uji dua pihak dan dk= n – 2 = 3, maka, diperoleh t table= 1,8



Gambar 1: Kurva Distribusi Normal Uji t Kualitas Pelayanan Penumpang

Berdasarkan perhitungan di atas yang ditunjukkan pada gambar bahwa kriteria pengujian H_0 ditolak ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga hasil uji t hitung berada dibagian penerimaan H_0 , maka, dapat dinyatakan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan fasilitas terminal terhadap pengguna jasa penerbangan. Oleh sebab itu, dalam kasus kepuasan pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara, Bandung, dapat dikatakan dengan tegas bahwa kualitas pelayanan fasilitas terminal mempunyai pengaruh yang sangat positif terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan..

SIMPULAN

Hasil penilaian kualitas pelayanan mendapatkan penilaian terbesar pada indikator “Para petugas *Security Check Point* melakukan pemeriksaan dengan nyaman dan tepat” sebesar 4,38, dan nilai terkecil pada indikator pertanyaan “Memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa penerbangan yang membutuhkan pertolongan” sebesar 3,50. Sementara, hasil penilaian

kepuasan pelanggan mendapatkan penilaian terbesar pada indikator pertanyaan “Para Petugas selalu memberikan 3S (senyum, sapa, salam)” sebesar 5,37, dan nilai terkecil pada indikator pertanyaan “Kapasitas Terminal penumpang Bandar Udara Husein Sastranegara telah memadai” sebesar 3,04, sebagaimana persamaan regresi sederhana $Y = 1,64 + 3,09x$.

Selanjutnya, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,117 < 1,833$), maka, H_0 ditolak, artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fasilitas terminal dengan kepuasan pengguna jasa penerbangan. Jadi, didapat simpulan bahwa secara parsial kualitas pelayanan fasilitas terminal mempunyai pengaruh yang positif terhadap pengguna jasa penerbangan di Terminal Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. 2005 .*Sebab timbulnya ketidakpuasan*.253
- Daryanto dan Abdullah.2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Gerson, Richard F. 2001. “*Sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan*”.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip. 1997. “*Jaminan terbaik kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik perusahaan menghadapi pesaing dari luar dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapat yang baik*”.Definisi Kualitas, 46-47
- Kotler, Philip. 1997. “*Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan*. Definisi Kualitas, 70
- Kotler, Philip. 2007 .“*Cara mengukur kepuasan pelanggan*” . 285-286
- Lovelock. 2002. “*Produk yang tidak berwujud, berlangsung hanya sebentar dan dirasakan atau dialami*”. Definisi Pelayanan, 110

Mansur. 2007. *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perusahaan, Jurnal Ichsan Gorontalo*. Vol.2 No.1 PP524-542

Nasution, M.N. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia

Republik Indonesia. 2010. *KM No.11 Tahun 2010 tentang Tata n Kendarudaraan Nasional*. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia

Republik Indonesia. 2009. *UU No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia

Siswanto. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung. Alfabeta