

TINGKAT KESESUAIAN KINERJA PELAYANAN KARGO PT ANGKASA PURA II (PERSERO) TERHADAP KEPENTINGAN MITRA USAHA

Aswanti Setyawati
STMTTrisakti
stmt@indosat.net.id

Jafar Shaddiq Assegaf
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

The object of this study aimed to analyze the satisfaction of the expectations/ interests of business partners in the Cargo Terminal of Soekarno Hatta Airport in Semester 1 2014, with a population of 36 Business Partners. Through quantitative and qualitative methods with the Likert scale is used to find the level of suitability and Cartesian diagram, as well as methods Customer Satisfaction Index, appears clearly how the average value of the variable X or business partner satisfaction was 3.75. Meanwhile, the average value of the variable Y or expectations/ interests of business partners were 4.25. Meanwhile, the level of concordance between the variables X and Y variables amounted to 88.35%. This means not yet reached the optimum level of satisfaction, in actual, what is expected of business partners still needs special attention from the company. In a Cartesian diagram there is only one factor that goes in quadrant A is a factor of 2. In diagram B, there are five factors that go in it is a factor of 1, 3, 4, 8 and 9 --- In quadrant C, there are two factors, namely factor 6 and 7, were entering the quadrant D is a factor of 10 and 5. Customer Satisfaction Index scores conclude that the figures obtained Customer Satisfaction Index is 0.74, meaning that, although not yet reached a maximum, however, there is already a pretty good satisfaction felt by the business partner.

Keywords: *Satisfaction, Expectations / Interests*

PENDAHULUAN

Sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pengelolaan dan pengusahaan bandar udara di Indonesia bagian barat, PT AngkasaPura II (Persero) menyadari betapa pentingnya meningkatkan pelayanan, khususnya pelayanan kargo. Oleh sebab itu, sebagai Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) bekerja sama dengan mitra usaha di Terminal Kargo dengan prinsip saling menguntungkan. Namun, dalam kenyataannya, kerjasama tersebut belum sesuai, masih terdapat mitra usaha yang tidak disiplin dalam membayar serta tidak memberikan laporan konsesi usaha sehingga keuntungan yang didapat pada Unit Bisnis Pelayanan Kargo belum sesuai dengan apa yang didapatkan mitra usaha. Di antaranya jasa *warehousing* ,sejumlah 43% mitra usaha yang tidak memberikan laporan *minimum omzet bruto* (MOB), sedang pada *Regulated Agent* hanya 20% mitra usaha yang memberikan laporan *minimum omzet bruto* (MOB). Di samping itu, pelayanan yang diberikan Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) juga belum optimal; misalnya fasilitas sarana dan prasarana, kurang tertibnya kendaraan-kendaraan pribadi dan *Regulated Agent* yang berada di Area Lini 1 sehingga kapasitas pergudangan kargo di area ini menjadi terbatas. Oleh sebab itu, kerjasama dalam pengelolaan di Area Terminal Kargo tersebut menjadi tidak seimbang dengan kinerja pelayanan yang diberikan Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) dalam menunjang bisnis yang dikelola oleh mitra usahanya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif (Sugiono, 2012:15). Dengan skala likert atau skala lima tingkat,(J.Supranto 2011:240) yang digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian dan diagram kartesius, serta menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk mengukur keseluruhan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. (Sugiono, 2013:402).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek analisis yang diteliti sebagai populasi dan sampel adalah sebanyak 36 mitra usaha yang memiliki peluang sama dalam pelayanan kerjasama, karena populasi dan sampel adalah sama melalui penyebaran kuesioner dan diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1 : Jumlah Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	29	81
Perempuan	7	19
Total	36	100

Sumber : Hasil Kuesioner Diolah

jenis kelamin sebanyak 29 orang atau sebesar 81% adalah laki-laki, dan 7 orang atau sebesar 19% adalah perempuan. Berarti jawaban responden paling banyak adalah laki-laki.

Tabel 2 :Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase (%)
<20	0	0
21-30 Tahun	17	47
31-40 Tahun	13	36
41-50 Tahun	4	11
>50	2	6
Total	36	100

Sumber : Hasil Kuesioner Diolah

Umur responden yang berusia 21 - 30 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 47%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 36%, sedang yang berusia 41 – 51 tahun sebanyak 4 orang atau sebesar 11%, dan berusia >50 sebanyak 2 orang atau sebesar 6%. Berdasarkan umur responden, maka, jumlah yang terbesar adalah yang berusia 21 – 30 tahun; yakni sebanyak 17 orang atau sebesar 47%, dan paling kecil adalah yang berusia > 50 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 6%.

Tabel 3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Setingkat SMA	8	22
Diploma 3	15	42
Sarjana	13	36
Pasca Sarjana	0	0
Total	36	100

Sumber : Hasil Kuesioner Diolah

Pendidikan setingkat SMA sebanyak 8 orang atau sebesar 22%, Diploma 3 sebanyak 15 orang atau sebesar 42%, dan Sarjana sebanyak 13 orang atau sebesar 36%. Berdasarkan pendidikan responden, maka, jumlah terbesar adalah yang berpendidikan Diploma 3 sebanyak 15 orang atau sebesar 42%, dan paling kecil adalah yang berpendidikan setingkat SMA sebanyak 8 orang atau sebesar 22%.

Tabel 4 :Masa Kerja Responden

Tahun	Jumlah	Persentase (%)
1- 5	16	47
6-10	11	28
11-15	5	17
<15	3	8
Total	36	100

Sumber diolah penulis

Masa kerja selama 1-5 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 47%, 6-10 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 28%, 11-15 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 17%, dan yang sudah bekerja selama <16 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 8%. Berdasarkan masa kerja responden, jumlah yang terbesar adalah yang sudah bekerja selama 1-5 tahun, yakni sebanyak 16 orang atau sebesar 47%, dan yang paling kecil adalah yang sudah bekerja selama <16 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 8%.

Tabel .5 : Perusahaan Responden

Perusahaan	Jumlah Perusahaan	Persentase (%)
<i>Regulated Agent</i>	5	14
<i>Warehouse</i>	10	28
Jasa Pengurusan Transportasi	21	58
Total	36	100

Sumber : Hasil Kuesioner Diolah

Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi sebanyak 21 mitra usaha atau sebesar 58%, pada *warehouse* atau pergudangan sebanyak 10 mitra usaha atau sebesar 28%, dan perusahaan yang bergerak di bidang *Regulated Agent* sebanyak 5 mitra usaha atau sebesar 14%. Berdasarkan perusahaan responden, jumlah

terbesar adalah Jasa Pengurusan Transportasi sebanyak 21 mitra usaha atau sebesar 58%, dan yang paling kecil adalah *Regulated Agent* sebanyak 5 mitra usaha atau sebesar 14%.

Analisis Tingkat Kepuasan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta

Tabel 6 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero)

Pernyataan	SB (5)	B (4)	CB (3)	TB (2)	STB (1)	Jumlah	Bobot
1	4	20	12	-	-	36	136
2	3	13	15	5	-	36	122
3	6	19	10	1	-	36	138
4	6	19	9	2	-	36	137
5	9	19	8	-	-	36	145
6	4	14	17	1	-	36	129
7	1	12	19	4	-	36	118
8	12	16	8	-	-	36	148
9	12	11	12	1	-	36	142
10	9	12	15	-	-	36	138
Total	66	155	125	14	-	360	1353
Persentase (%)	18	43	35	4	-	100	

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Kinerja Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) dapat diuraikan sebagai berikut: 18% memberikan jawaban sangat baik (SB), 43% memberikan jawaban baik (B), 35% memberikan jawaban cukup baik (CB), dan 4% memberikan jawaban tidak baik (TB). Adapun, nilai yang paling besar adalah Baik, hal ini berarti mitra usaha telah merasa puas terhadap Kinerja Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero).

Tabel 7 : Hasil Perhitungan Rata-Rata Kepuasan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero)

No	Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mitra usaha	Penilaian Kepuasan	$\bar{X}$
1	Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit	136	3,77
2	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan mitra usaha	122	3,38
3	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	138	3,83
4	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha	137	3,80
5	Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan	145	4,02
6	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha	129	3,58
7	Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha	118	3,27
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo	148	4,11
9	Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo	142	3,94
10	Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha	150	3,83
Jumlah			37,53
Rata-rata dari jumlah untuk variable $\bar{X}$			3,75

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Hasil perhitungan secara keseluruhan untuk faktor penilaian kepuasan mitra usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero), dan selanjutnya adalah mencari perhitungan rata-rata dari rata-rata variabel

$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$. Di mana $\sum_{i=1}^N \bar{X}_i$ merupakan total variabel X ke 1,2,3,...,10

dan K merupakan jumlah atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian, maka,

dimasukkan ke dalam rumus sebagai berikut: $\bar{X} = \frac{37,53}{10} = 3,75$. Sehingga nilai rata-rata dari rata-rata variabel $\bar{X}$ adalah 3,75.

Analisis Tingkat Kepentingan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta.

Tabel 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta

Pernyataan	SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)	Jumlah	Bobot
1	16	18	2	-	-	36	158
2	23	12	1	-	-	36	166
3	16	15	5	-	-	36	155
4	21	14	1	-	-	36	164
5	13	13	10	-	-	36	147
6	10	13	13	-	-	36	141
7	10	17	9	-	-	36	145
8	20	13	3	-	-	36	161
9	19	8	9	-	-	36	154
10	11	14	11	-	-	36	144
Total	159	137	64	-	-	360	1535
Persentase (%)	44	38	18	-	-	100	

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Tingkat kepentingan mitra usaha di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta dapat diuraikan sebagai berikut : 44% sangat penting (SP), 38% penting (P), dan 18% cukup penting (CP). Nilai yang paling besar adalah sangat penting, hal ini berarti kinerja Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) perlu untuk ditingkatkan lagi agar dapat memuaskan mitra usaha.

Tabel 9 :Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta

No	Faktor yang mempengaruhi tingkat kepentingan mitra usaha	Penilaian Kepentingan	$\bar{Y}$
1	Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit	158	4,38
2	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan mitra usaha	166	4,61
3	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	155	4,30
4	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha	164	4,55
5	Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan	147	4,08
6	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha	141	3,91
7	Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha	145	4,02
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo	161	4,47
9	Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo	154	4,27
10	Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha	144	4,00
Jumlah			42,59
Rata-rata dari jumlah untuk variable $\bar{Y}$			4,25

Sumber : Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Dari hasil perhitungan secara keseluruhan untuk faktor yang mempengaruhi tingkat kepentingan mitra usaha, selanjutnya adalah mencari perhitungan rata-

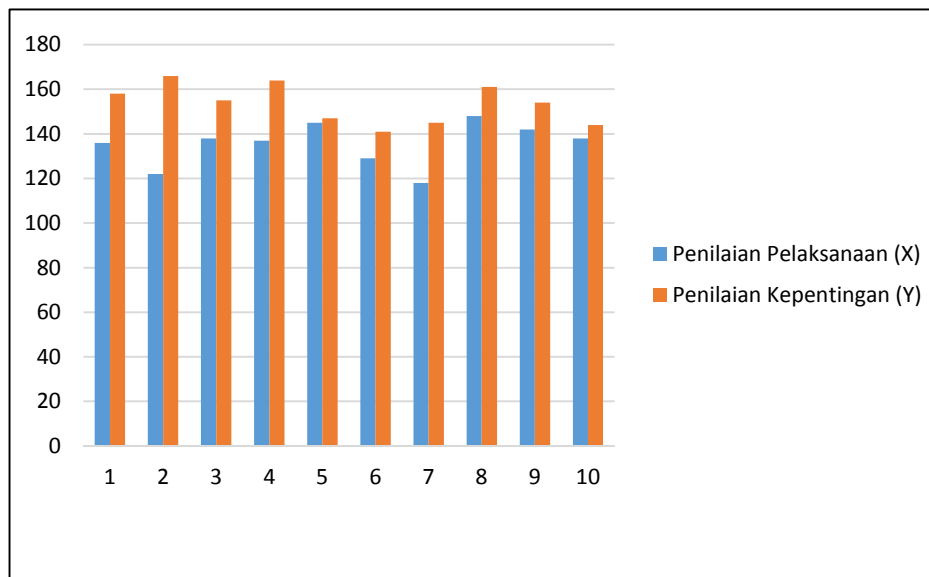
rata dari rata-rata variabel $\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$. Di mana $\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i$ merupakan total variabel X ke 1,2,3,...10 dan K merupakan jumlah atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian, maka dimasukkan ke dalam rumus sebagai berikut : $\bar{Y} = \frac{42,59}{10} = 4,25$. Sehingga nilai rata-rata dari rata-rata variabel $\bar{Y}$ adalah 4,25.

Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Terhadap Tingkat Kepentingan Mitra Usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta.

Tabel 10: Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kepuasan dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor yang Mempengaruhi Mitra usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero)

No	Pernyataan	Penilaian Kepuasan (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit	136	158	3,77	4,38	86,07
2	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh mitra usaha	122	166	3,38	4,61	73,49
3	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	138	155	3,83	4,30	89,03
4	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha	137	164	3,80	4,55	83,53
5	Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan	145	147	4,02	4,08	98,63
6	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha	129	141	3,58	3,91	91,48
7	Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha	118	145	3,27	4,02	81,37
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo	148	161	4,11	4,47	91,92
9	Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo	142	154	3,94	4,27	92,20
10	Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha	138	144	3,83	4,00	95,83
Rata-rata ($\bar{X}$ dan $\bar{Y}$)				37,53	42,59	883,55
				3,75	4,25	88,35

Sumber : Data kuesioner diolah



Gambar 2. Tingkat Kepuasan dan Tingkat Harapan/Kepentingan

Sumber : Data kuesioner diolah

1. Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Keandalan
 - a. Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit.

$$Tki = \frac{136}{158} \times 100\% = 86,07\%$$
 Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit sudah berjalan dengan baik dan dapat memuaskan mitra usaha dengan tingkat kesesuaian sebesar 86,07%.
 - b. Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh mitra usaha. $Tki = \frac{122}{166} \times 100\% = 73,49\%$. Jika dilihat dari perbandingan di atas, maka, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh mitra usaha dan dirasakan sudah cukup baik. Akan tetapi, masih jauh dari harapan mitra usaha yaitu sebesar 73,49%.
2. Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Keresponsifan
 - a. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul adalah $Tki = \frac{138}{155} \times 100\% = 89,03\%$. Dari hasil di atas, maka, dapat diketahui bahwa kemampuan perusahaan untuk

cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul sudah baik dan memuaskan mitra usaha, yaitu sebesar 89,03%.

- b. Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha.

$Tki = \frac{137}{164} \times 100\% = 83,53\%$. Dari perbandingan di atas dapat diketahui bahwa ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha sudah baik dan cukup memuaskan mitra usaha dengan hasil perhitungan: 83,53%.

3. Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Keyakinan

- a. Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan; $Tki = \frac{145}{147} \times 100\% = 98,63\%$. Dapat diketahui dari hasil di atas bahwa kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan sehingga dinilai sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari presentase di atas, pelayanannya sudah hampir mendekati harapan mitra usaha dengan tingkat kesesuaian 98,63%.

- b. Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha

$$Tki = \frac{129}{141} \times 100\% = 91,48\%$$

Jika dilihat dari hasil diatas, dapat diketahui melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha sudah berjalan dengan baik dan dapat memuaskan mitra usaha, yaitu sebesar 91,48%.

4. Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Empati

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha.

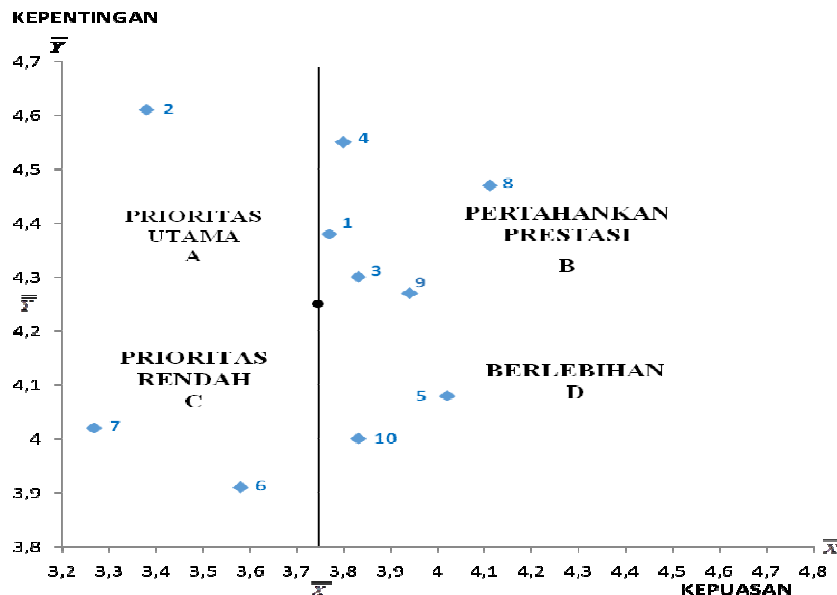
$Tki = \frac{118}{145} \times 100\% = 81,37\%$. Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha dinilai sudah cukup baik dan cukup memuaskan mitra usaha dengan tingkat kesesuaian sebesar 81,37%.

- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo. $Tki = \frac{148}{161} \times 100\% = 91,92\%$. Diketahui, bahwa bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo sudah berjalan dengan baik dan memuaskan mitra usaha, yaitu sebesar 91,92%.

5. Tingkat Kesesuaian Untuk Faktor Berwujud

- a. Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo. $Tki = \frac{142}{154} \times 100\% = 90,76\%$. Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo sudah diperhatikan dengan baik dan memuaskan mitra usaha; yakni dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,76%.
- b. Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha
 $Tki = \frac{138}{144} \times 100\% = 95,83\%$. Bahwa sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha sudah sangat baik dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,83%.

Berkait dengan yang tersebut di atas, Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk mitranya, sehingga dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada mitra usaha. Tingkat kesesuaian keseluruhan antara kepuasan dengan harapan pelanggan/kepentingan pelanggan adalah sebesar $TKi = \frac{883,55}{10} = 88,35\%$. Dalam upaya memberikan kepuasan bagi mitranya, Kinerja Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) sudah sangat baik dan hampir mendekati harapan. Hal tersebut terlihat dari tingkat kesesuaian secara menyeluruh yaitu sebesar 88,35%. Selanjutnya, dari setiap variabel atau atribut yang menjadi pertanyaan dalam kuesioner, akan dijabarkan dan dibagi ke dalam empat bagian diagram kartesius



1) KUADRAN A

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mitra usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero). Faktor yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh mitra usaha, sementara, tingkat pelaksanaannya masih dirasakan belum memuaskan. Faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan mitra usaha.

2) KUADRAN B

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan mitra usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero). Faktor yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Faktor yang termasuk dalam Kuadran B adalah :

- a) Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit (1)
- b) Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha (4)
- c) Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (3).
- d) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo (8). Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo (9).

3) KUADRAN C

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT.Expeditors Indonesia. Faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sementara, kualitas pelaksanaannya dirasakan biasa atau cukup. Mengingat tidak ada sama sekali faktor yang masuk dalam kuadran ini, sehingga tidak ada faktor yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Adapun, faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah:

- a) Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha (7).
- b) Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha (6).

4) KUADRAN D

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT.Expeditors Indonesia. Faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini, terutama, disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi, pelaksanaannya dilakukan dengan baik sehingga memuaskan.

Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a) Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha (10).
- b) Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan (5).

Analisis Tingkat Pelayanan Kepada mitra usaha oleh Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) Di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta Tahun 2014 Menggunakan Metode Customer Service Index (CSI)

- a. Menghitung *importance weighting* faktor (faktor kepentingan bobot)

Tabel 11 : Perhitungan Faktor Pembobot

No	Atribut	Skor Importance	Faktor Pembobot
1	Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit	4,38	10,28%
2	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan mitra usaha	4,61	10,82%
3	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	4,30	10,09%
4	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha	4,55	10,68%
5	Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan	4,08	9,57%
6	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha	3,91	9,18%
7	Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha	4,02	9,43%
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo	4,47	10,49%
9	Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo	4,27	10,02%
10	Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha	4,00	9,39%
Total		42,59	100%

Sumber : Data kuesioner diolah

b. Perhitungan Index Kepuasan Mitra Usaha

Tabel 12 :Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	Faktor Pembobot	Skor Kepuasan	Skor Konsumen
1	Prosedur dalam pelayanan jasa kargo yang tidak berbelit-belit	10,28	3,77	0,3875
2	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan mitra usaha	10,82	3,38	0,3657
3	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	10,09	3,83	0,3410
4	Ketanggapan karyawan terhadap keluhan yang disampaikan mitra usaha	10,68	3,80	0,4058
5	Kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan	9,57	4,02	0,3847
6	Melakukan komunikasi yang efektif dengan mitra usaha	9,18	3,58	0,3286
7	Memberikan perhatian secara individu kepada mitra usaha	9,43	3,27	0,3083
8	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo	10,49	4,11	0,4311
9	Fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman di Terminal Kargo	10,02	3,94	0,3947
10	Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap mitra usaha	9,39	3,83	0,3596
Total				3,707
Index Kepuasan Mitra usaha				0,74

Sumber : Data kuesioner diolah

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* di atas menjelaskan bahwa para mitra usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) di Terminal Kargo Bandar Udara Soekarno-Hatta sudah merasa terpuaskan. Walaupun ada pelayanan yang diinginkan atau diharapkan oleh para mitra usaha belum tercapai, akan tetapi, sejauh ini pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) dinilai sudah baik.

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index*, hasil nilai index adalah sebesar 0,74, artinya pelayanan yang diberikan oleh karyawan Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) masih belum mencapai harapan, akan tetapi, dinilai sudah memuaskan walau masih belum mencapai tingkat sangat memuaskan atau kepuasan tertinggi.

Dengan adanya perhitungan *Customer Satisfaction Index*, maka, kita dapat mengetahui hal apa saja yang masih kurang dalam hal pelayanan /kinerja karyawan. Dengan begitu, perusahaan dapat meningkatkan pelayanannya agar bisa menjadi lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh para mitra usahanya.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan mitra usaha yang terbaik adalah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mitra usaha di Area Terminal Kargo, selanjutnya, tingkat kepentingan/harapan mitra usaha yang terbaik adalah kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh para mitra usaha sedangkan tingkat kesesuaian yang terbaik berikutnya adalah kinerja karyawan dalam pelayanan jasa kargo sangat kompeten dan dapat diandalkan, artinya, tingkat kepuasan para mitra usaha Unit Bisnis Pelayanan Kargo PT Angkasa Pura II (Persero) sudah mendekati harapannya. Selaras dengan tersebut di atas, angka indeks kepuasan mitra usaha yang diperoleh adalah **0,74** menunjukkan skor tersebut bahwa perusahaan sudah sukses dalam memuaskan mitranya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. 2009, *Manajemen Transportasi*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Hadi Suharno. 2009, *Manajemen Perencanaan Bandar Udara*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- J Supranto. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Keempat. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gerson, Richard F.2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesatu. Jakarta: PPM.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright.2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Manulang. 2012, *Dasar-dasar Manajemen*, Cetakan dua. Yogyakarta: Gadjadara University Press.
- Marwansyah. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- M. N. Nasution. 2010, *Manajemen Transportasi*. Edisi Ketiga. Cetakan Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rambat Lupiyoadi. 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. 2012, *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Keduapuluh. Bandung: Alfabeta.
- 2013, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuhbelas. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Cetakan Ketiga. Bandung: Mandar Maju.
- Sakti Adji Sasmita. 2012, *Penerbangan dan Bandar Udara*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suharto Abdul Majid.2011, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Cetakan Kedua. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wynd Rizaldy dan Muhammad Rifni. 2013, *Manajemen Dasar Penanganan Kargo*. Edisi Pertama. Jakarta: In Media.
- Wibowo. 2013, *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga, Cetakan Keenam. Jakarta: Rajagrafindo Persada.